

cloud-all くらうどーる 連載 21th

コロナ禍でくらうどーるの営業活動はどのように移り変わったか

コロナ禍によって、企業の働き方は大きく変化した。それに伴い、顧客の業務を支えるくらうどーるへのニーズも変化している。そこで今回は緊急事態宣言が出た2020年4月から、直近である10月までのくらうどーるの製品に関するニーズの変化やニューノーマルを見据えた新たな営業支援について紹介しよう。

緊急事態宣言後にテレワークが一気に増加

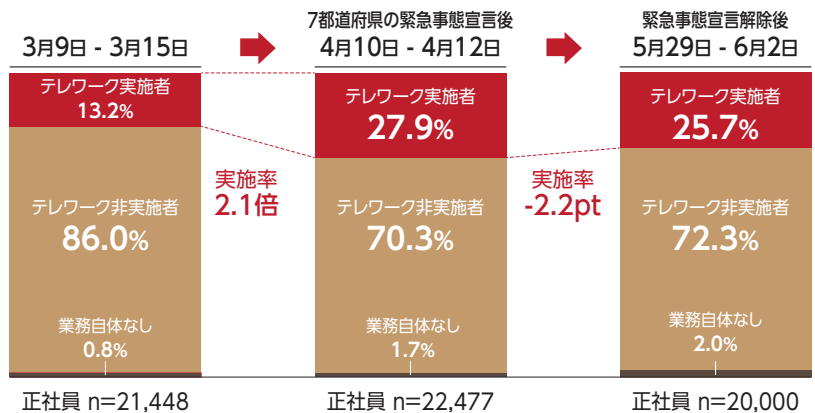
2020年4月、日本政府が緊急事態宣言を発令したことによって、テレワークを実施する企業の割合が13.2%からおよそ2倍となる27.9%と一気に増加した。全体で見ればテレワーク導入率が低いようにも感じられるが、接客・サービス業、ドライバー、医療系専門職などテレワークが困難な業種も含まれている。そのためテレワークの増加が著しい職種に限れば、コンサルタントは5月の段階で74.8%、経営企画は64.3%、IT系技術職は61.8%となっている。

テレワークの継続を希望する声は大きい

突然テレワークを強制的に開始するしかなかった企業の中には、とにかく今あるツールで“その場しのぎ”のテレワークを始めたところも少なくない。しかし、実際にテレワークを開始してみると、情報共有やコミュニケーション

テレワーク実施率の推移

出典：パーソル総合研究所



ンなど、さまざまな課題があることに気づく。そのため、(図表1)が示すように、緊急事態宣言解除後には、テレワークをやめて出社するようになったという企業が、2.2ポイントも増加しており、全体では25.7%となっている。

こうしたテレワークへの課題を抱えた顧客に対し、くらうどーるはMicrosoft Teams(以下Teams)を中心としたMicrosoft 365のサービスで応えている。Teamsはファイル共有、オンライン会議、タスク管理など

テレワークに必要な多くの機能を提供しているほか、Microsoft 365は1つのライセンスで複数のデバイスから利用できるため、自宅のPCやタブレットでも利用可能だ。

また、若い世代を中心に今後もテレワークの継続を希望する人は多く、別のアンケート結果では「続けたい」「やや続けたい」を合計すると約70%という結果となった。人材不足が深刻な現状において、特に若い世代の雇用を確保するには、テレワークへの対応は必須と言えるだろう。



くらうどーる営業支援メンバーのコメント

緊急事態宣言直後のこの時期は、とにかくテレワークをしたいという緊急性が高い案件が多く、業種・業態にかかわらずTeamsへのお問い合わせが一気に増えました。

テレワークを本格化するためのニーズとは

本来、働き方改革は、時間をかけて環境や制度を整備するものだが、コロナ禍での緊急対応としてテレワークを開始した企業の多くは、セキュアなファイル共有、コミュニケーション不足、勤務実態の把握が困難などの課題に直面していたという。

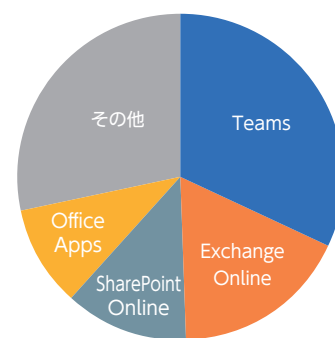
これらの課題を解決し、生産性を低下させることのない効果的なテレワークを実現するには、働く場所やデバイスを選ばない効率的なツールの導入が不可欠であり、TeamsをはじめとするMicrosoft 365のサービスは、業種・業態を問わず顧客の業務を支援できる。実際に顧客からの問い合わせが多い製品を見てみると、テレワークの基盤となるTeamsが32.2%と圧倒的に多く、次いでメールやスケジュール管理のExchange Onlineが17.5%、セキュアなファイル共有などのニーズからSharePoint Onlineが12.2%となっている。

Teamsをテレワーク環境で導入すると、Teams内で利用できるPlannerなどのアプリによって、メンバーのタスク管理や業務内容を把握することができ、また離れた場所にいるメンバー間で、さらにチャットやオンライン会議をしながらOfficeファイルを共同で編集することができるため、生産性を高め、効率的な働き方を実現できる。

その他にも、テレワークではオフィ

製品別お問い合わせの割合

製品	割合
Teams	32.2%
Exchange Online	17.5%
SharePoint Online	12.2%
Office Apps	10.0%
その他	28.1%



エリア別のテレワーク実施率

出典：パーソル総合研究所

調査実施期間 5月29日～6月1日 正社員のみ		従業員のテレワーク実施率(%)			4月からの 従業員実施率 変化(pt)
		5月	4月	3月	
全体	2000	25.7	27.9	13.2	-2.2
北海道・東北	1890	14.6	12.5	9.0	2.1
関東	8131	38.3	41.0	18.5	-27
東海・北陸・甲信越	3552	15.6	15.2	8.7	0.4
近畿	3563	23.5	25.8	11.9	-2.3
中国・四国・九州	2864	12.1	12.4	7.0	-0.3
東京圏（東京、神奈川、埼玉、千葉）	7233	41.1	43.5	19.6	-24
名古屋圏（愛知、岐阜、三重）	1902	17.5	17.8	8.7	-0.3
大阪圏（大阪、兵庫、京都、奈良）	3253	24.2	26.6	11.7	-24

※サンプル数は性別・年代の補正のためのウェイトバック後の数値

ス内にあるNASにアクセスできないため、セキュアなオンラインストレージであるOneDrive for Businessを新たなファイルサーバとして利用したいというニーズもある。

テレワークの本格化は地域により時差がある

しかし、テレワークの導入は、地域によって時差がある。首都圏を中心とした関東地方のテレワーク実施率は5月時点で38.3%だが、近畿で23.5%、東海・

北陸・甲信越で15.6%、北海道・東北で14.6%、中国、四国・九州で12.1%となっている。緊急事態宣言解除後に若干実施率が減少した地域はあるものの、いずれの地域も3月との比較ではテレワークの導入率は増加している。東京、大阪、名古屋など従業員数が多い地域は、ソーシャルディスタンス確保のためテレワークが急務であったことが要因だが、今後は全国的にテレワークが導入されることが予想される。ある意味では、これから開拓できる市場は大きいとも言えるだろう。

くろうどーの営業支援メンバーのコメント



地域によって、テレワーク関連のニーズに差があることは、営業支援の中でかなり感じました。東京ではTeamsをどう活用しているかという話をしている時期に、関西ではTeamsとZoomを比較していたり、東北ではパッケージ版のOfficeからMicrosoft 365への切り替えの話をしてたりしました。関西は中小規模の顧客が多く、Teamsの導入に合わせてファイルサーバをOneDriveに移行したり、メールをExchange Onlineに切り替えるといった案件もありました。

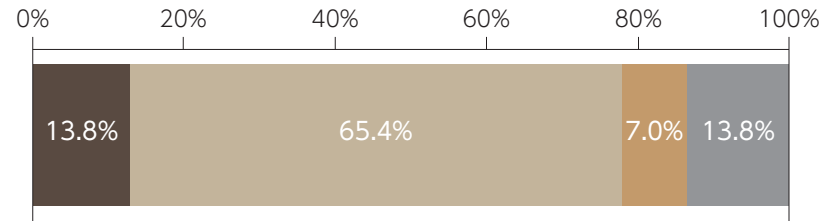
ニューノーマルに向けた 基盤の整備

テレワークを導入したことにより、オフィスの縮小化やサテライトオフィスの設置など今後のワークプレイスの在り方について検討を始めた企業も多い。ただし、そのためにはテレワークに必要な基盤が、きちんと準備されていることが前提となる。

Teamsを入り口としてMicrosoft 365を導入した企業が、メールサーバーをSaaS型のExchange Onlineに移行するという事例も増えている。Microsoft 365サービスのひとつであるExchange Onlineは、データ保護やセキュリティの面でも世界トップクラスの基準を満たしている。くらうどーるでは、Exchange Onlineなどの導入支援サービスも提供しているため、Microsoft 365やExchange Onlineも安心してご提案頂ける体制を整えている。オンプレミスのシステムをクラウドに移行すると、障害時にも管理者がリモートから対応できるようになるのもメリットだ。金融業などセキュリティの観点から、Teamsを中心としたMicrosoft 365だけでは対応できない業種や職種もある。基幹システムを利用する必要があるため、テレワークでは対応できず、出社せざるを得ないといった声もまだまだ大きい。そんな業種や職種に対応するため、Azure上で実行されるデスクトップおよびアプリの仮想サービスであるWindows Virtual

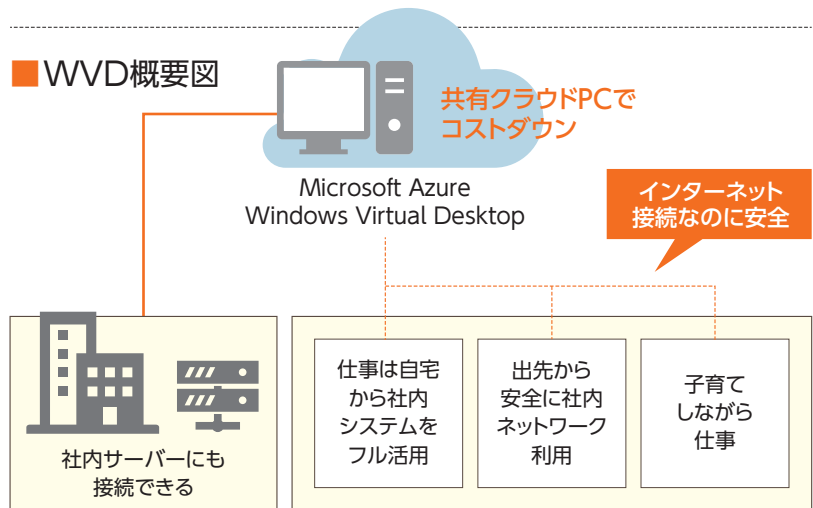
■ オフィス出勤率の制御状況

出典：ザイマックス総研の研究調査



- 極力オフィスが無人になるように制御している
- 出社しつつもコロナ危機発生以前より少なくなるように制御している
- 原則出社、または出社を推奨
- 特に制限してない

■ WVD概要図



Desktop (WVD)の導入を検討する企業も増えている。ローカルデバイスにデータを残さないため、高いセキュリティ環境でテレワークを実現したいという企業のニーズにも対応できる。

Teamsで実現する新しい働き方

テレワークのために導入されたTeamsを活用し、さらに新しい働き方やビジネスにつなげる動きもある。

Teamsとの組み合わせとして利用されることが多いのが、Microsoft Streamだ。セミナー動画を社内で共有して社内研修や教育などに活用する事例が増えているという。

その他、Microsoft社がAzure上で提供しているコグニティブサービス「QnA Maker」を活用し、Teamsで使えるQ&Aチャットボットを実現したという事例もあり、今後さまざまな業務で活用されていくことが予想される。



くらうどーる営業支援メンバーのコメント

金融業など規制の厳しい業種や、基幹システムの操作が必須な職種の場合、Teamsだけではテレワークを実現できません。信頼性の高いAzure上で実現するWVDを活用すれば、よりセキュアなテレワーク環境を実現できます。

新たな導入支援サービスを開始

コロナ禍でテレワーク導入の企業は一気に増加したが、全体から見た導入割合の数値からすれば、今後もまだまだTeamsを中心としたMicrosoft 365のニーズが高まることが予想される。すでに緊急事態宣言直後の動乱期は収束しており、ニューノーマルに向けたIT環境への対応が活発化しつつある。まだまだこれから開拓できる市場であることは間違いない。

なお、くらしのつながりでは、テレワークによりニーズが高まっている「Microsoft 365 初期設定」の他、「Exchange Online 基本構築セット」「Microsoft Teams 基本構築セット」「SharePoint Online 基本構築セット」など新しい導入支援サービスをスタートさせている。テレワーク環境を構築する際、ぜひ役立てて欲しい。

■ 導入支援メニュー内容

メニュー	内容
Office 365 初期設定	<ul style="list-style-type: none"> ・導入前支援 ・Office 365環境構築
Exchange Online 基本構築セット	<ul style="list-style-type: none"> ・導入前支援 ・導入設計 ・Office 365環境構築 ・その他個別構築（応相談）
Microsoft Teams 基本構築セット	
SharePoint Online 基本構築セット	

※オフサイト（現地での構築なし）での対応となります。

オンサイト（現地での構築）をご希望の場合は交通費など、別途見積させていただきます。

※正式な提供価格については要件ヒアリング実施後に個別見積を致します。

※以下については対応不可となります。

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ・ドメイン移管作業 ・AD連携 ・手順書作成（MS公開資料などを適宜提供） ・サードパーティ製品の連携、設定 | <ul style="list-style-type: none"> ・メールデータの移行 ・クライアント作業全般（Officeインストール、Outlookなど） ・DNSレコード追加／変更作業 |
|---|--|

営業支援メンバーによる一言コメント

黒澤 祐：WVDをはじめとするAzure活用など、まだまだナレッジが少ない相談にも積極的に対応します。これまでパートナー様が認識していなかったような使い方や売り方も紹介していきます。

硯川尚哉：最近はExchange Onlineへのメール移行を得意としていますが、その他のMicrosoft 365やAzureの相談にも対応しています。

藤岡 南：西日本を中心にTeamsの案件に多く対応しています。お客様先でデモによる製品紹介や、導入前の製品説明なども行っています。

中山利依：自称「Teamsナビゲーター」として、Teamsを導入するお客様に、今あるツールをどうTeamsに置き換えるか、Teamsでどうやって働き方を変えていくのかなどを紹介する活動をしています。

