

2021年8月

経営Q&A

回答者
一般社団法人プロフェッショナル&
パラレルキャリア・フリーランス協会
平田 麻莉

With/After コロナに広がる新たな人材活用トレンド
～リモート人材の貢献を最大化するマネジメントのコツ～

Question

【相談者：ガス小売業H社 代表取締役S氏】

当社は、関西地方でガスのサービスショップを中心に「住まいとエネルギー」に関する事業を展開しています。

既存顧客の高齢化が進む中、若い世代の新規顧客を獲得するために、自社 SNS を開設し、オンラインの相談窓口を通じたインサイドセールスに取り組むことにしました。SNS の運用に長けた若い人に、副業で運用をお願いすることにしたのですが、スムーズに成果を出してもらうために、どのようにマネジメントするのが良いのでしょうか。リモートでのコミュニケーションのコツがあれば教えてください。

Answer

副業・兼業人材は、会社に常駐するわけではないため、リモートでのコミュニケーションが中心になります。コロナ禍でリモートワークが推奨されたこともあり、この一年間でリモートコミュニケーションツールの性能が格段に向上し、対面で会わずともスムーズな意思疎通が行えるようになりました。逆にツールの選択肢が豊富にありすぎて迷ってしまう人もいられるかもしれません。電話、チャット、ビデオ会議など、それぞれのコミュニケーションツールの特性を理解し、目的に応じて使い分けるようにしましょう。

また、どのような業務を依頼するのかによって、適したレポートラインの在り方も変わってきます。スムーズに信頼関係を構築し、本人のスキルや経験を最大限に発揮してもらうために、円滑なマネジメントのコツも意識してみてください。

1. リモートコミュニケーションの手段

目的やシーンに応じて、コミュニケーションのツールや方法を使い分けることで、ミスコミュニケーションや認識齟齬を防ぐことができます。

	用途・特徴
対面 打合せ	相互理解や信頼関係構築において、対面での打合せに勝るものはない。初対面時に限らず、数週間から数ヶ月に一度、対面打合せを行うことは人材のコミットメントを高めるのに有効。
ビデオ会議	リモートベースの契約の場合でも、定期的にビデオ会議を行うことを推奨する。互いの表情を確認しながら、対面とほとんど遜色ない情報量を得ることができる。資料や画面の共有、録画も可能。
電話 (音声通話)	緊急時やちょっと一言伝えたい時、もしくはテキストで伝えにくい詳細・ニュアンスを補足したい際などに、ビデオ会議より手軽な電話が重宝する。相手が別の仕事ではないかの配慮は必要。
メール	社外とのコミュニケーションや、社外からのメールの転送、資料送付などに重宝。リモートワークでチャットを利用しない場合は、日常的なコミュニケーションもメールが主となる。
チャット	スムーズなリモートワークのために一般的に推奨されるツール。隣の席にいる人に話しかける感覚で、メールより迅速かつ気軽な意思疎通が可能。履歴が残るため電話よりも認識齟齬が起きにくい。画像やドキュメントファイルの添付も可能。

リモートコミュニケーションのツールは、PC やスマートフォンにインストールすれば、初心者でも説明書不要ですぐに使えるように設計されています。以下は主なりモートコミュニケーションツールの一例ですが、大半は無料プランの範囲内で十分に使えます。

チャットツール



ビデオ会議ツール



共同編集・資料共有ツール



2. 副業・兼業人材とのレポートライン

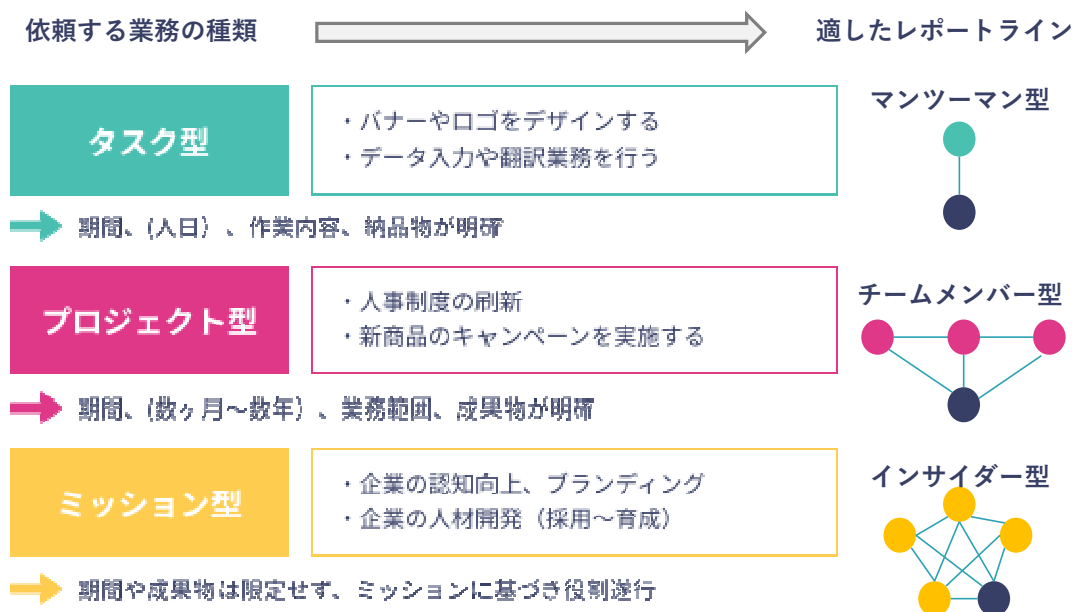
副業・兼業人材に業務を依頼した後、納品までの間に、要所要所でしっかりとコミュニケーションを取ることが業務の質を高めることにつながります。

依頼する業務内容によって、理想的なレポートラインの有り様は異なります。

タスク型の業務に向いているのは、副業・兼業人材に対応する窓口担当者を1名決めて、その担当者を通じてすべてのコミュニケーションを行う「マンツーマン型」のレポートラインです。

プロジェクト型の業務によく見られるのは、複数の従業員で構成されるチームに、副業・兼業人材がアサインされる「チームメンバー型」のレポートラインです。チームメンバー間で多方向のコミュニケーションが行われます。

ミッション型の仕事が円滑に進むのは、副業・兼業人材に、社内の情報インフラやリソースへのアクセス権限を与え、必要に応じて様々な従業員と自由にコミュニケーションを取る「インサイダー型」のレポートラインです。



密な情報共有や報告・連絡・相談を行い、組織やチームの一員として巻き込むほど、副業・兼業人材は、主体的・自発的に課題発見と提案を行いながら、業務を遂行できるようになります。

3. 円滑なマネジメントのチェックポイント

副業・兼業人材と仕事をすることは、多様性を受け入れることでもあります。

それぞれ働き方のスタイルも異なれば、協業スタート時には共通認識や共通言語を持ち合わせていない場合も往々にしてありますが、多様性が組織力を強くするという前提で、自社の文化に染めるというよりは、新しいものを面白がる受容性を持つことで、ストレスは軽減できます。同質性の高い組織にとっては「異物」となる副業・兼業人材との協業が、社員にとっても刺激や学びとなり、成長のきっかけになったという副産物が生じることは珍しくありません。

互いにストレスなく、本人の能力や経験を最大限に発揮してもらうには、日々の業務マネジメントも大切です。円滑な業務マネジメントのためのチェックポイントを挙げてみましたので、ご参考になれば幸いです。

【円滑な業務マネジメントのためのチェックポイント】

- ✓メンバーとして平等に扱う
外注扱いでも、お客様扱いでも、真の信頼関係は築けない
- ✓ NDA（秘密保持契約）を締結した上で、なるべくオープンに情報開示する
アクセスできる情報が限られているとアウトプットも限られる
- ✓報告/連絡/相談のコミュニケーション手段と頻度を決めておく
お互いに心地よい手段と頻度を模索する
- ✓進捗報告手段の擦り合わせ
互いにストレスのない報連相の頻度・手段をチューニングする
- ✓期待値や良い点、改善点を小まめにフィードバックする
同じゴールに向かい協業するチームの一員として遠慮しない
- ✓本業やプライベートの話など雑談も重要
相互理解を深めることでコミュニケーションも円滑になる

フリーランス協会の副業・兼業人材活用の無料相談サービス「[求人ステーション](#)」でもご相談にお応えすることができますので、お気軽にお問合せください。本日もご紹介した内容も含め、副業・兼業人材活用の実務のポイントを網羅的に整理した「副業・兼業人材活用ガイド」も無料でご提供しています。

《執筆者紹介》

一般社団法人プロフェッショナル&パラレルキャリア・フリーランス協会

代表理事 平田 麻莉（ひらた まり）

慶應義塾大学在学中にPR会社ビルコムビルコムの創業期に参画。Fortune 500企業からベンチャーまで、国内外50社以上において広報の戦略・企画・実働を担う。ノースウェスタン大学ケロッグ経営大学院への交換留学を経て、2011年に慶應義塾大学ビジネス・スクール修了。以後フリーランスで広報アドバイザーを行う傍ら、2017年1月にプロフェッショナル&パラレルキャリア・フリーランス協会設立。政策提言や実態調査、フリーランス向け福利厚生制度の提供、副業・兼業人材活用企業の支援などを行い、新しい働き方のムーブメントづくりと環境整備に情熱を注ぐ。政府検討会の委員・有識者経験多数。

日本ビジネススクール・ケース・コンペティション(JBCC)発起人、初代実行委員長。パワーママプロジェクト「ワーママ・オブ・ザ・イヤー2015」、日経WOMAN「ウーマン・オブ・ザ・イヤー2020」受賞。

副業・兼業人材活用の無料相談・サポート窓口「求人ステーション」

HP：https://www.freelance-jp.org/lp_kyujin_station/

メールアドレス：cr-staff@freelance-jp.org

**業務委託人材活用の
無料相談・サポート窓口**

フリーランス協会 求人ステーション

ITツール導入 業務改善 御社にこんな課題はありませんか？ コスト削減 テレワーク推進

経営相談 新規事業 ECサイト構築 販路開拓

その経営課題、今すぐ解決できるかもしれません

厳選された副業・兼業人材ネットワークから、
正社員採用よりもスピーディ&業者外注よりもローコストに人材を獲得できます！

お気軽にお問合せ
ください

