

気が付けば Withコロナ、  
働き方は変わったの？  
戻ったの？

～クライアント管理を改めて考える～

## 16:00～18:00 第一部 取り組み共有・ディスカッション

コロナ禍を機に制度やシステムが整備され、テレワークが身近な選択肢となった方も多いのではないのでしょうか。

未曾有の危機をきっかけにBCPを意識したシステム投資を進めた企業や、緊急事態宣言解除後は従来の出社体制に戻った企業など、様々なケースがあると思います。

私たちの働き方は変わったのか、それとも元に戻ってしまったのか。今回は「クライアント管理」を切り口に、直近二年の変化やシステム管理者ならではの課題にフォーカスします。

## 18:10～19:00 第二部 座談会

第一部で「聞き足りない」「語り足りない」という方向けに交流の場をご提供します。

# 第一部： 取り組み共有・ディスカッション

取り組み紹介

**株式会社フェリシモ**

**山下様**

# 働き方はハイブリッド化しました！



会社名	株式会社フェリシモ	所属	IT推進部(=情シス)	
会社説明	神戸のダイレクトマーケティング会社	お立場	部門長	情シス歴20年
お名前	山下 直也 (やました なおや)	ひとこと	いろいろ意見交換をさせて下さい	

コロナ禍以前と比べて  
働き方は

大きく  
変化

そこそこ  
変化

あまり  
変化無

変化  
せず

現時点でのテレワークの実施状況は？

全員  
してる

大多数  
してる

一部  
してる

して  
いない

通常時のテレワーク可否

全員可  
申請不要

全員可  
要申請

業務に  
よって  
可

条件に  
よって  
可

# 一瞬だけ会社紹介



## 株式会社フェリシモ

創立：1965年5月

本社：神戸市中央区新港町7番1号

資本金：18億68百万円

東京証券取引所市場第一部

代表取締役社長：矢崎和彦

連結従業員数：762名（2021年2月末日現在）

事業内容：ダイレクトマーケティング事業

連結売上高：332億60百万円（2021年2月期）

ファッション、子供服、雑貨など、暮らしを楽しむ通販カタログ・フェリシモオンライン



検索キーワードを入力  詳細検索   ご注文フォーム   ショッピングバッグ   お気に入り   会員登録   ログイン

ショップから探す

定期便

毎月1回のお届け

ファッション

FASHION NEWS

IEDIT

Live in comfort

Sunny clouds

and myera

avecmoi

MEDE19F

シロップ

(ムーミン/ファンレイゾン)

frauglatt

THREE FIFTY

STANDARD

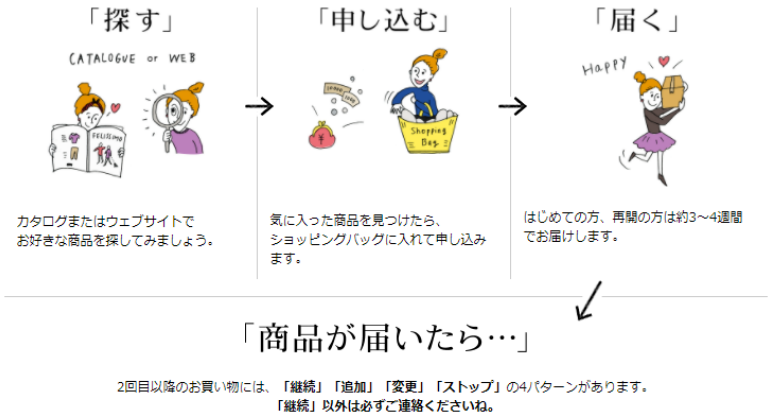
フェリシモMama

インナー・美容



### お買い物の仕方

定期便は、お申し込みいただいた商品を、色柄デザイン違いで毎月1回お届けする販売スタイルです。お届けする色柄・デザインはフェリシモにお任せいただいています。お申し込みから約3~4週間でお届けします。商品が届いたら、翌月分のお申し込みご連絡を必ずしてください。(1回でストップされる際も同様です)



500色の色えんぴつ



しあわせ 幸福のチョコレート



フェリシモ ハッピートイズプロジェクト



フェリシモ猫部

# コロナ禍によりコミュニケーションが変わりました



会社名	株式会社フェリシモ	所属	IT推進部(=情シス)	
会社説明	神戸のダイレクトマーケティング会社	お立場	部門長	情シス歴20年
お名前	山下直也 (やました なおや)	ひとこと	いろいろ意見交換をさせて下さい	
コロナ禍以前	IT部門と一部の育児休業者でリモート環境を整備していたが、全社的には出来ておらず、VPN機器も不安定。ロケーション違いの対話は少なく、参加必須の会議では移動を伴っていた。			
取り組み	①従業員(コールセンター、物流部門以外)のリモートワーク環境の整備 ②オンライン会議(マニュアル整備、会議システム、音響機器の貸出) ③在宅業務支援			
①リモートワーク環境	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ノートPC(コロナ禍とは別の理由で進んでいた)</li> <li>・貸出端末の整備(自席端末(デスクトップ)、Google Chrome(RDP))</li> <li>・SD-WAN構築(VPN機器は<b>大規模なものを新規導入</b>)</li> </ul>			
②オンライン会議(使い方、機器(音))	<ul style="list-style-type: none"> <li>・オンライン会議システムの利用マニュアル整備</li> <li>・スピーカー機器の貸出(Jabra)</li> <li>・各会議室に会議システム(Google Meet)</li> </ul>			
③在宅業務支援(IT、メンタル)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ヘルプデスクとリモートワーカーのチャットグループ(互助会)作成</li> <li>・オンラインとオフラインの境目を無くす取り組み(繋がっている感を出す)</li> </ul>			

# 企画が多い会社のため、やはりオフラインも重要



会社名	株式会社フェリシモ	所属	IT推進部(=情シス)	
会社説明	神戸のダイレクトマーケティング会社	お立場	部門長	情シス歴20年
お名前	山下直也 (やました なおや)	ひとこと	いろいろ意見交換をさせて下さい	
結果や現状	<p>事業会社ならではの、ITリテラシーは決して高くないが、マニュアルの整備や、チャットで互助会グループを作成し、従業員同士の助け合いもあり、大きな混乱なく、テレワークの導入が出来た。</p> <p>オンライン会議を有効活用している（録画によるコンテンツ化、〇〇しながら参加、複数参加）</p> <p>企画業務が非常に多く、企画会議などの生産性はどうしても落ちていた。そのため、世の中の動向に合わせて、テレワーク可能日を制限している。現在は週2日（状況によっては可変）</p>			
課題・教訓など	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>業務時間、業務負荷の問題</b> テレワークでいつでも働けると、サボるよりも長時間や休日労働（夜中、休日）が発生している。</li> <li>● <b>テレワーク不可業務の支援</b> どうしてもテレワークが不可な業務もあるが、テレワーク可能な状態にITの力で何とかできれば。。。 （――→コンタクトセンターのクラウド化への取り組み）</li> <li>● <b>申請書類等のペーパーレス化</b> 経費精算や総務系の書類など、まだまだペーパー処理が残っている。社内ルールを軽減し、ハンコ出社が免れていた分、後回しにしていたが、今後は順次ペーパーレス化を行っていきたい。</li> </ul>			



# テレワークのその先にあるもの(働き方のクラウド化)



会社名	株式会社フェリシモ	所属	IT推進部(=情シス)	
会社説明	神戸のダイレクトマーケティング会社	お立場	部門長	情シス歴20年
お名前	山下直也 (やました なおや)	ひとこと	いろいろ意見交換をさせて下さい	



本社



各拠点



自宅



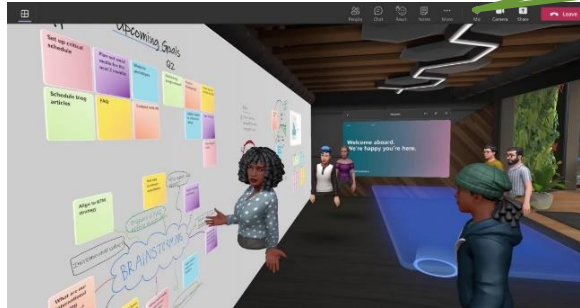
協力会社



お客様・複業人材

拠点を意識することなく、自社・協力会社・お客様が「安心・安全に繋がれる」プラットフォームの構築・提供

このような拡張世界が答えになるのか



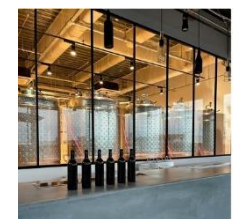
検討、検討、試験中のキーワード

- ・ゼロトラスト(認証・認可)
- ・自社拠点の有効活用(オフ)
- ・メタバース(オン)
- ・複業人材

一緒に働ける仲間を募集しています

- ・経験者採用
- ・複業人材
- ・尖がっているベンダー様

でもやっぱり、呑み会したいです...



f winery

取り組み紹介

**某製造業I**

**一澤 様**

# 働き方が 限定されなくなりました！

会社名	某製造業I	所属	管理グループ	
会社説明	医薬品製造プラント・膜分離技術	お立場	情シス責任者・実施者（ソロ活）	情シス歴25年
お名前	一澤 太郎（いちざわ たろう）	ひとこと	ちょっと総務的視点での内容です	

コロナ禍以前と比べて  
働き方は

大きく  
変化

そこそこ  
変化

あまり  
変化無

変化  
せず

現時点でのテレワークの実施状況は？

全員  
してる

大多数  
してる

一部  
してる

して  
いない

通常時のテレワーク可否

全員可  
申請不要

全員可  
要申請

業務に  
よって  
可

条件に  
よって  
可

# 働き方が 限定されなくなりました！



会社名	某製造業I	所属	管理グループ	
会社説明	医薬品製造プラント・膜分離技術	お立場	情シス責任者・実施者（ソロ活）	情シス歴25年
お名前	一澤 太郎（いちざわ たろう）	ひとつこと	ちょっと総務的視点での内容です	
コロナ禍以前	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 9時17時30分で出社ONLY「テレワーク？何それ？」状態</li> <li>・ 出張時以外は 直行直帰はほぼNG</li> </ul>			
取り組み	<p><b>2020年4月～ 基本的に全員在宅勤務 現在は申請ベースで出社・在宅選択可能</b></p> <p>「大変だねえ」と言うなら「金をだせ」と機材を一気に手配                  ※ただし、固定資産の計算が面倒なのでレンタルにしよう</p>			
ハンコどうするの？	OfficeからPDF吐き出せるので、決裁システムを導入 ➡office文書とPDFが混在してストレージ増えてくのが悩み			
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 外部から会社サーバ見られないよ</li> <li>・ 外部からFAX見られないよ</li> </ul>	全従業員をVPN化、一部はRDP利用で「いつでも・どこでも」が可能に 複合機の機能を再チェック、受信と同時にPDF化してストレージへ保管			
Windowsバージョン管理はISMで	以前は3ヶ月に一度回収・アップデート対応していた。 クライアント情報は常に更新されるのでターゲットを絞れる			

# 働き方が 限定されなくなりました！



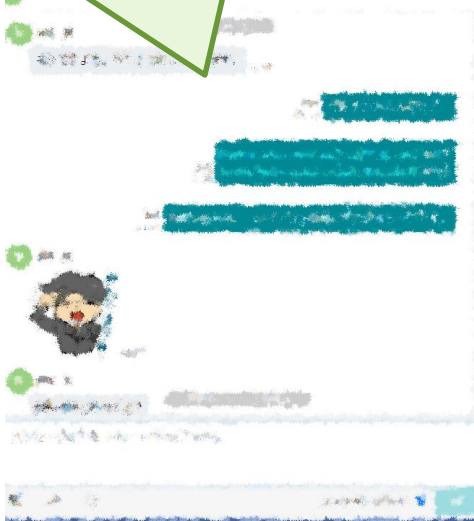
会社名	某製造業I	所属	管理グループ	
会社説明	医薬品製造プラント・膜分離技術	お立場	情シス責任者・実施者（ソロ活）	情シス歴25年
お名前	一澤 太郎（いちざわ たろう）	ひとつこと	ちょっと総務的視点での内容です	
結果や現状	2020年は「取りあえず何とかしよう」の対応 2021年は「課題はこれだから、こう解決しよう」の対応 2022年は「制度化したから、ここをベースにステップアップ」  従業員の満足度は高そう、個人的には急な保育園の休園でもだいたい対応出来る仕組みになった。 満員電車からの解放は 快適そのもの			
課題・教訓など	<ul style="list-style-type: none"><li>・良くも悪くも会社行事が一切なくなる（定期的な会合・社員旅行）</li><li>・メール・携帯・グループウェアはあるにせよ、従業員同士の会話が激減 チャットシステムとか簡単な会話ツールが必要（テスト中） ➡むしろ社内はメール禁止でもいいかも</li><li>・マニュアル類はA4ペラ1に限る（複数枚あっても見ない）</li><li>・BYOD制御は難しい（現状はNGですが、個人スマホでメールやってるのは散見される）</li></ul>			

# 働き方が 限定されなくなりました！

会社名	某製造業I	所属	管理グループ	
会社説明	医薬品製造プラント・膜分離技術	お立場	情シス責任者・実施者（ソロ活）	情シス歴25年
お名前	一澤 太郎（いちざわ たろう）	ひとこと	ちょっと総務的視点での内容です	

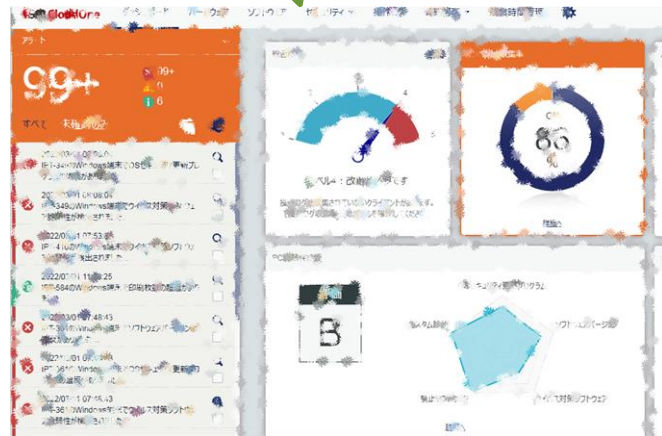
## チャットシステム（テスト中）

「昼行ってくるわー」とか  
気軽な適当会話ができる  
ように（全社導入はまだ）

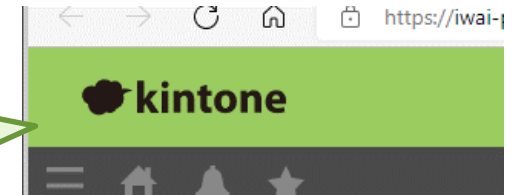


## Windowsバージョン管理など

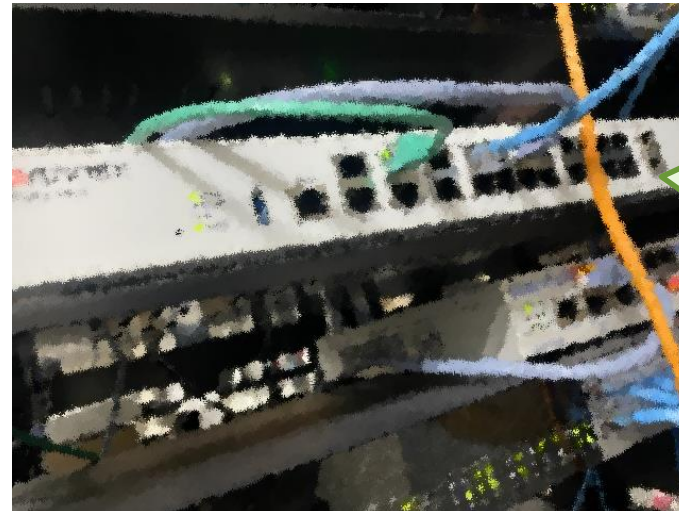
ISMのダッシュボード確認して  
要注意PCをチェック



勢いに乗ってKintone導入！  
これでEXCEL帳票無くせるかも



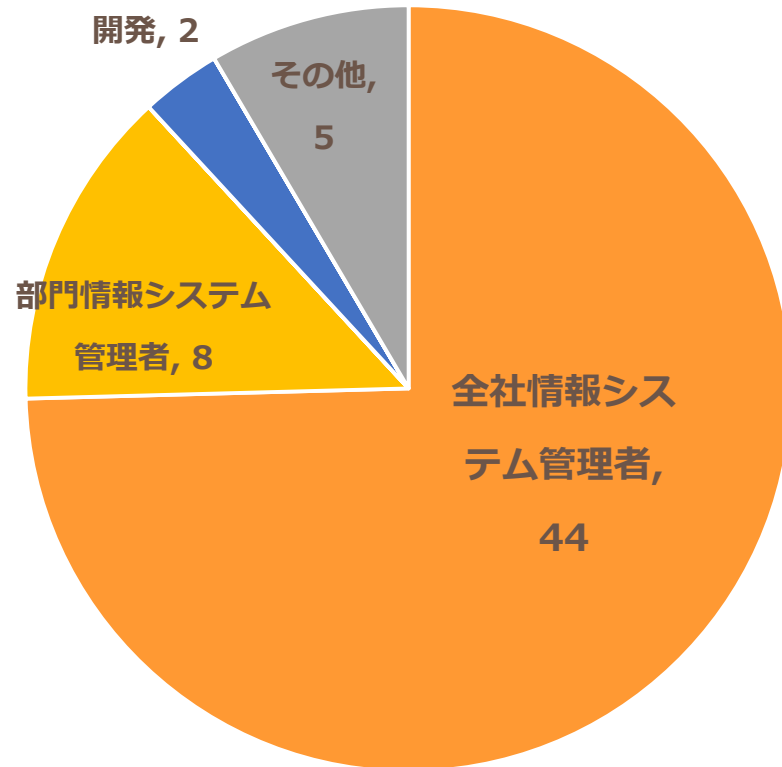
回線逼迫に備えて、  
VPN側・WAN側を  
別回線に退避



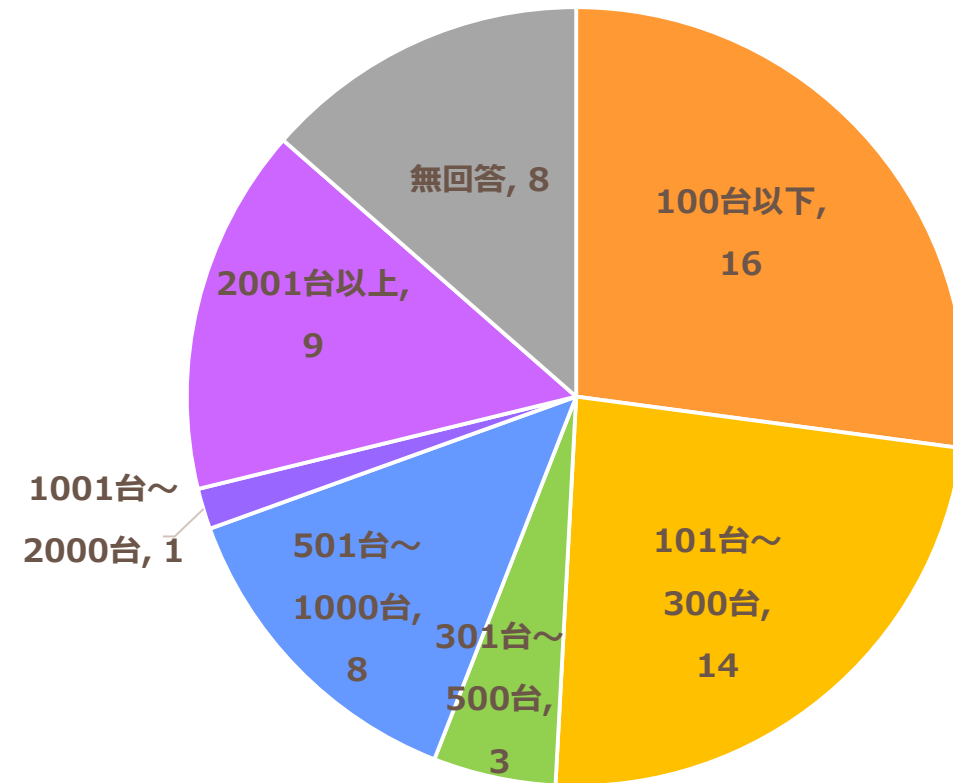
# 事前アンケート結果

# お申込者属性

## 【職種】



## 【PC管理台数】

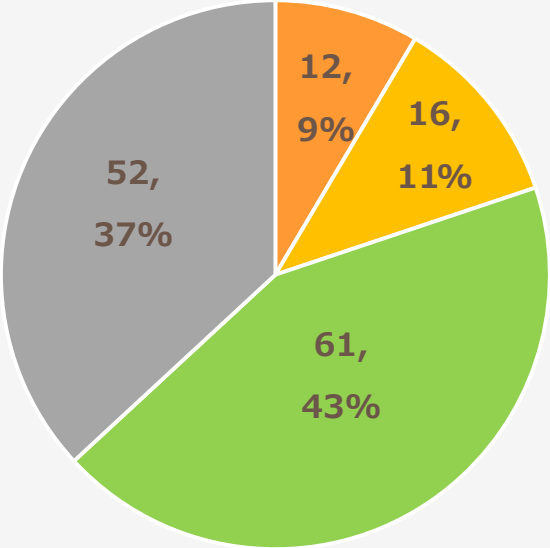
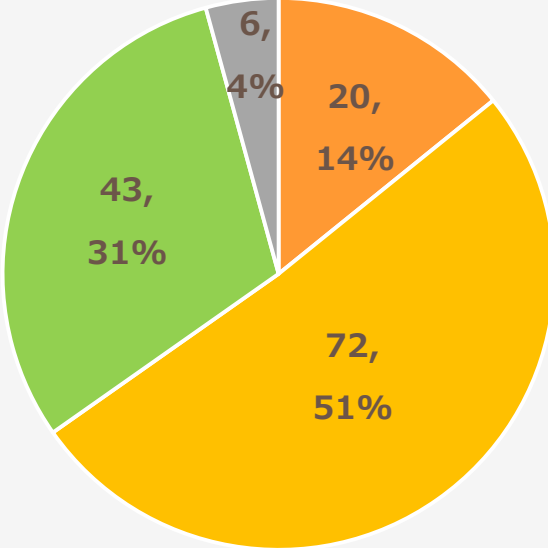
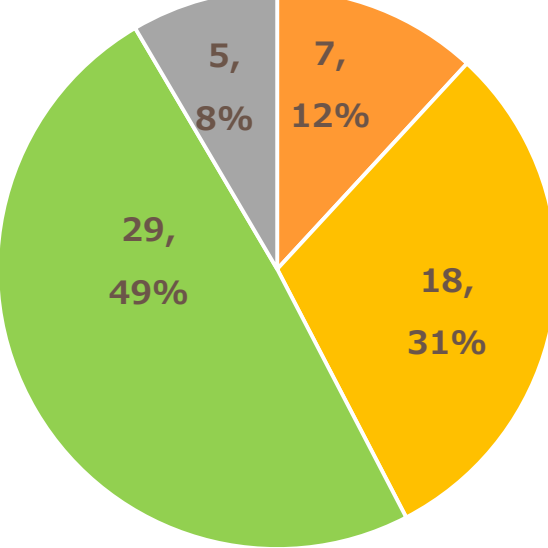




# テレワーク実施状況

緊急事態宣言前後に比べ全社員／大多数の利用は減ったが、根付いている印象



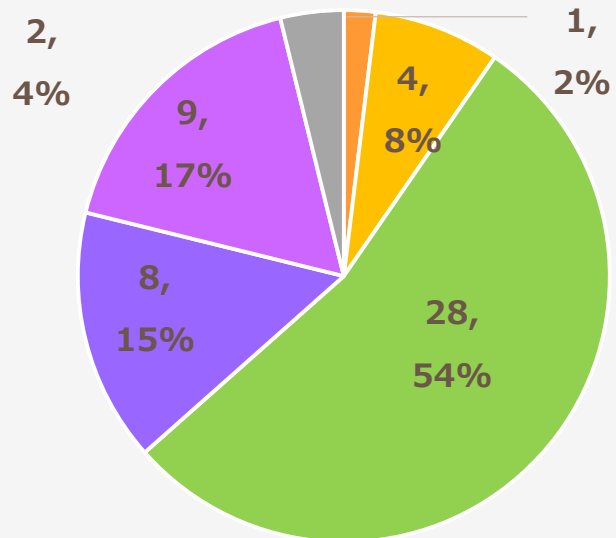
<b>新型コロナ流行以前</b> (2020年4月以前)	<b>初回 緊急事態宣言前後</b> (2020年4月～5月前後)	<b>現時点</b> (2022年1月下旬以降)
 <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 全社員がテレワークをしていた</li> <li>■ 大多数がテレワークをしていた</li> <li>■ 一部の社員がテレワークをしていた</li> <li>■ テレワークはしていなかった</li> </ul>	 <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 全社員がテレワークをしていた</li> <li>■ 大多数がテレワークをしていた</li> <li>■ 一部の社員がテレワークをしていた</li> <li>■ テレワークはしていなかった</li> </ul>	 <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 全社員がテレワークをしている</li> <li>■ 大多数がテレワークをしている</li> <li>■ 一部の社員がテレワークをしている</li> <li>■ テレワークはしていない</li> </ul>
PCNW大会2020 2020年7月28日迄のお申込で集計：回答者141名		2022年3月8日迄のお申込で集計：回答59名

# 通常時のテレワーク可否

緊急事態宣言前と比べ、テレワーク可能な層は確実に増加



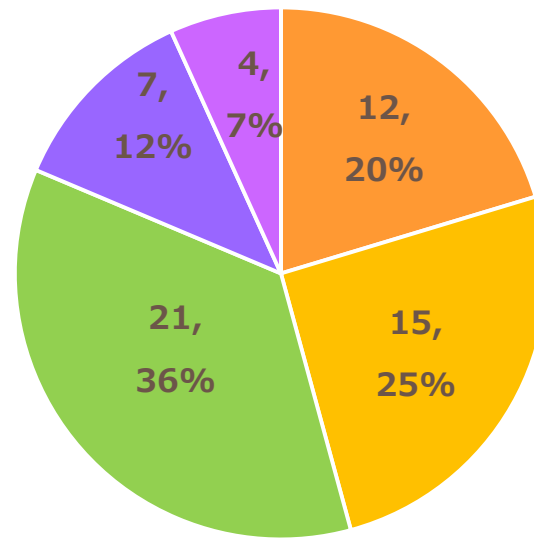
**初回 緊急事態宣言前の回答**  
(2020年3月~4月でアンケート回収)



- 全社員が可能 (特に申請は不要)
- 全社員が可能 (事前の申請が必要)
- 業務内容によっては可能 (一部部署、一部社員に限定)
- 一定条件の場合のみ可能 (産休、育休、介護、健康上の理由がある場合等)
- テレワークを利用できる状況ではない
- その他

過去クライアント管理勉強会 2020年4月16日迄のお申込で集計：回答者141名

**現時点**  
(2022年1月下旬以降)



- 全社員が可能 (特に申請は不要)
- 全社員が可能 (事前の申請が必要)
- 業務内容によっては可能 (一部部署、一部社員に限定)
- 一定条件の場合のみ可能 (産休、育休、介護、健康上の理由がある場合等)
- テレワークを利用できる状況ではない
- その他

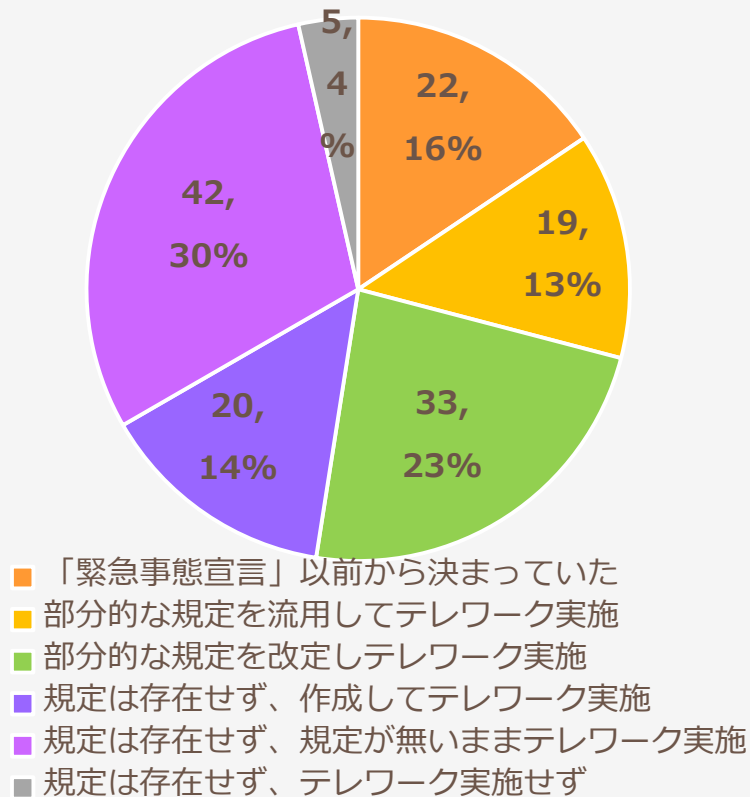
2022年3月8日迄のお申込で集計：回答59名

# テレワーク向けの制度・規定

傾向に大きな変化なし

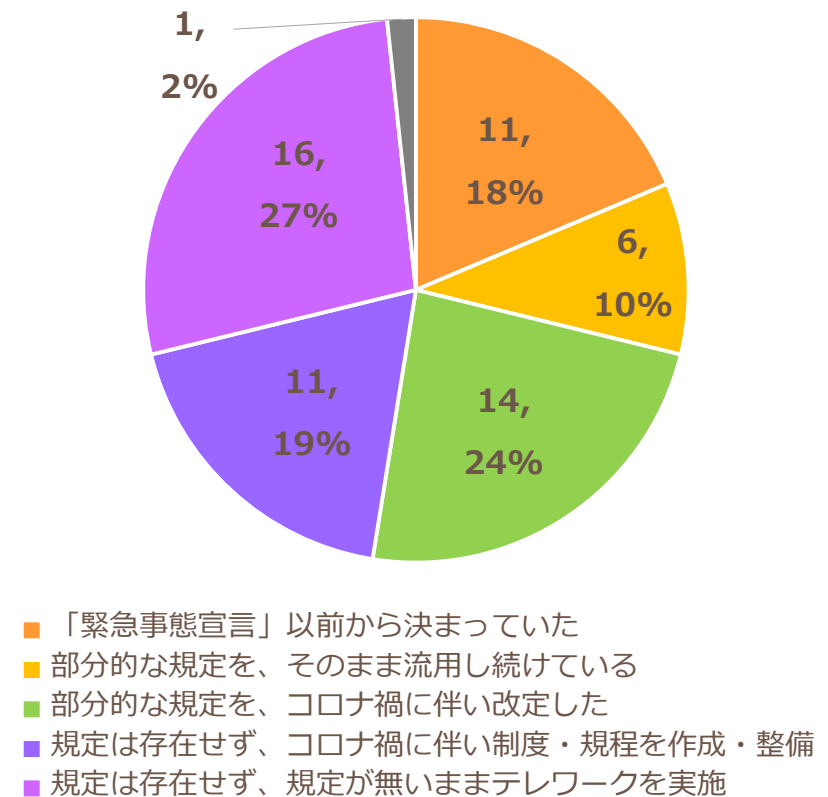


**初回 緊急事態宣言前後**  
(2020年4月～5月前後)



PCNW大会2020 2020年7月28日までのお申込情報で集計：回答者141名

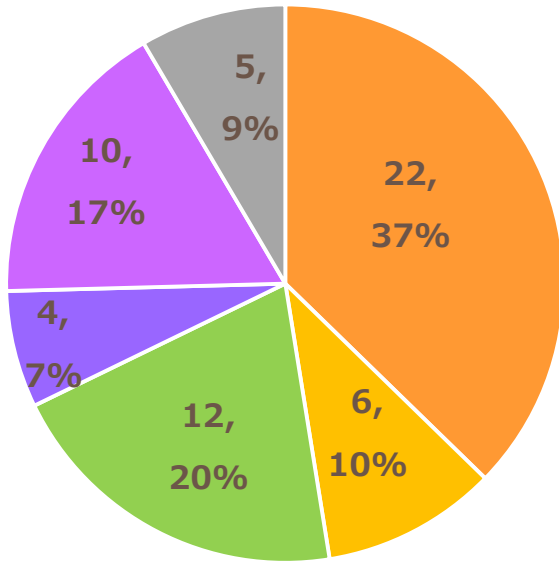
**現時点**  
(2022年1月下旬以降)



2022年3月8日迄のお申込で集計：回答59名

# 非常事態や災害等を考慮した「BCP対策」

## 現時点 (2022年1月下旬以降)



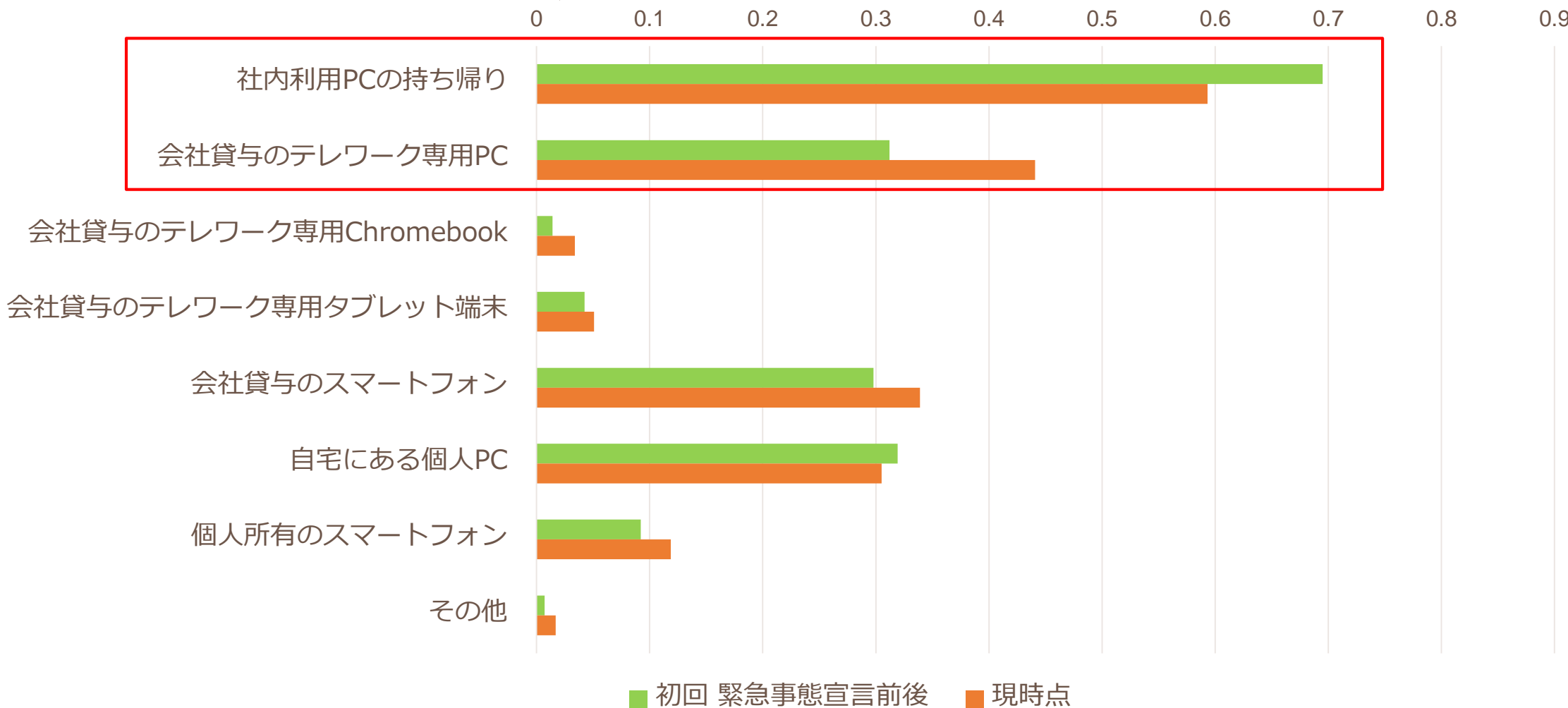
- すでに実施済み
- 以前から実施していたが、コロナ禍をきっかけに追加対応した
- 以前から実施していたが、コロナ禍をきっかけに追加対応を検討中
- コロナ禍を機に検討開始、1年以内に対応予定
- 現時点では検討段階である

2022年3月8日迄のお申込で集計：回答59名

通信二重化など	サイバー攻撃
バックアップなど	BCP対応マニュアルの見直し
サーバーのクラウドバックアップ	基盤のSaaS化、クラウド化
有事の際のバックアップ機の構築	クラウドサービスへの移行
自社DataCenterの複数建設	業務システムの全面的クラウド移行済
ファイルサーバの拠点間レプリケーションのみ実施。	
端末のVDI化（予備機） ファイルサーバークラウド化	
<b>ストレージの分散化（もしくはバックアップ先の地理的分散）</b>	
災害時マニュアルと伴う緊急連絡網や全スタッフフレックスタイム制	
16万枚/月の紙印刷している企業なので、まずはFit To Standardで基幹系をSaaSに移行中	
オンプレからデータセンターへ基幹システムの移設。データバックアップ先にクラウドを選択。磁気テープで外部倉庫に保管。	
<b>本拠地（神奈川県）のファイルサーバーBackupを地方拠点（愛知県）に置く（現在はオンプレのサーバーに外付けHDDを取り付けて深夜にBackup取得しているだけ）。</b>	
災害時の連絡用に原付バイクを購入しようと思ひ、探しています。	
データ保存や防火防災等の物理的・組織的体制を設けています。	
関東地震、富士山噴火、ミサイルなどの首都圏機能マヒの場合の維持対策。	

# テレワークで利用した端末

テレワーク専用端末が増加傾向



初回 緊急事態宣言前後（2020年4月～5月前後）

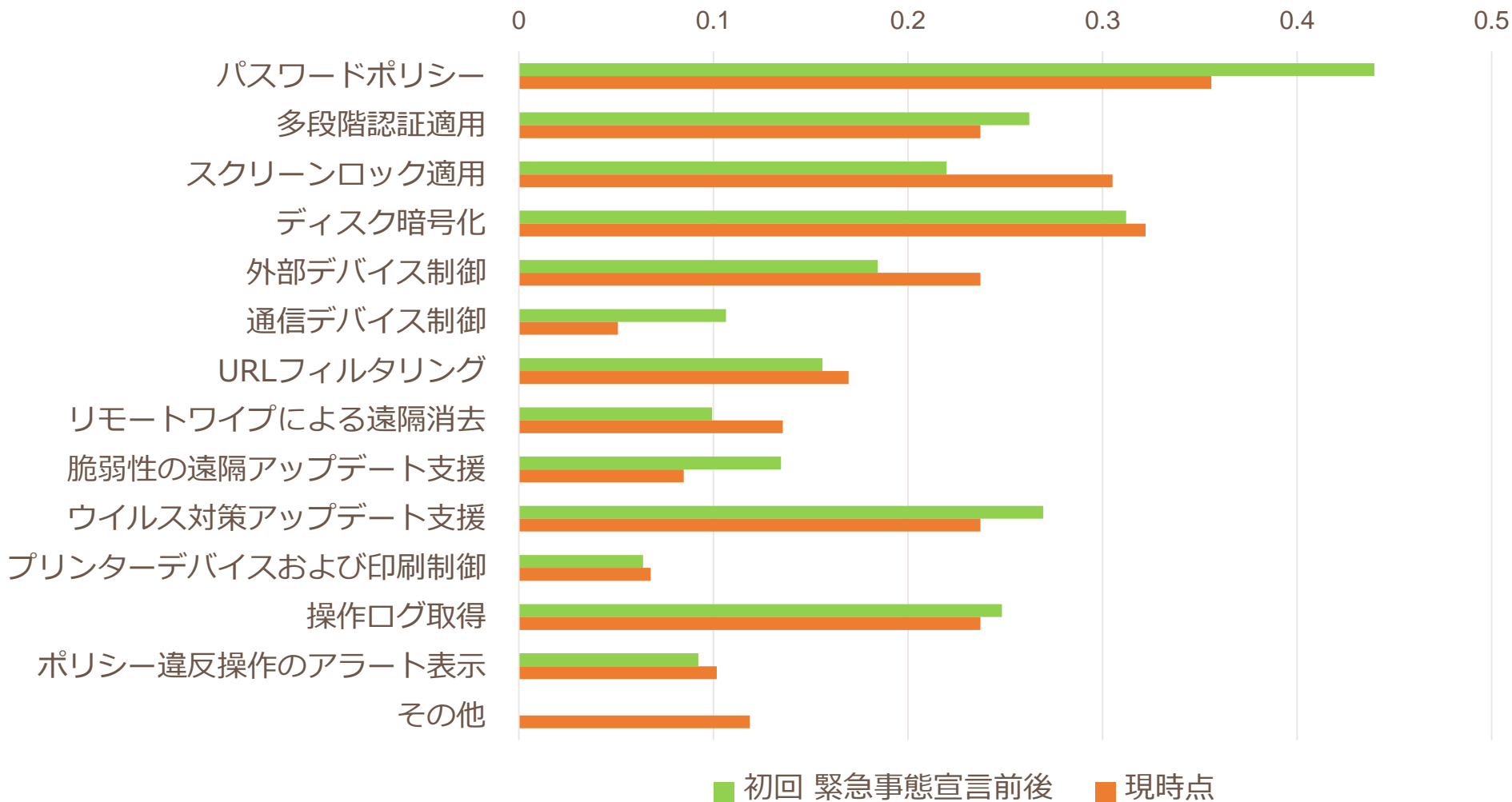
現時点（2022年1月下旬以降）

PCNW大会2020 2020年7月28日までのお申込情報で集計：回答者141名

2022年3月8日迄のお申込で集計：回答59名

# テレワークにあたって実施したセキュリティ対策

いくつか  
増加傾向あり



初回 緊急事態宣言前後 (2020年4月~5月前後)	現時点 (2022年1月下旬以降)
PCNW大会2020 2020年7月28日までのお申込情報で集計：回答者141名	2022年2月23日迄のお申込で集計：回答45名

# テレワークにあたって実施したセキュリティ対策：その他

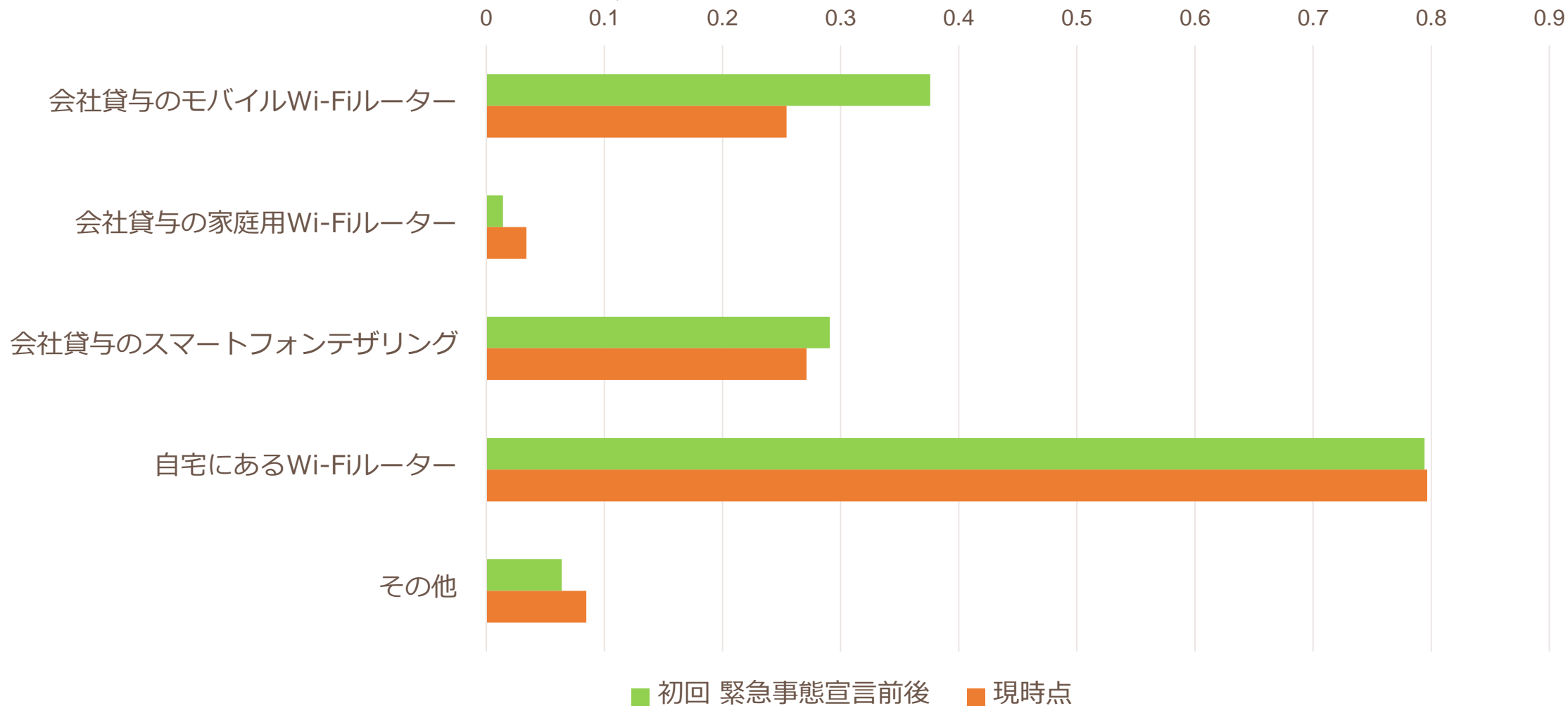


<b>現時点（2022年1月下旬）</b>
VPN増強
データコピー不可
ローカルディスク内のデータ削除
<b>自社開発ののぞき見防止専用ソフトを導入</b>
自宅から本社のPCをリモート操作により、自宅側のPCにはデータを置かない
テレワーク用に追加したものはなし
テレワークにあたって実施した事項はない(以前からの持出と同様の対策)
基本リモートで会社のパソコンを介して仕事をしているので、新たな対策は行っていません
「テレワークにあたって」に限定すると特にありませんが、選択した項目は順に実施しています。

初回 緊急事態宣言前後（2020年4月～5月前後）	現時点（2022年1月下旬以降）
PCNW大会2020 2020年7月28日までのお申込情報で集計：回答者141名	2022年3月8日迄のお申込で集計：回答59名

# テレワークで利用した通信機器

傾向に大きな変化なし



初回 緊急事態宣言前後（2020年4月～5月前後）

現時点（2022年1月下旬以降）

PCNW大会2020 2020年7月28日までのお申込情報で集計：回答者141名

2022年3月8日迄のお申込で集計：回答59名



# テレワークで利用した通信機器：その他

コワーキングスペース利用

自宅にある有線LAN

各社員の自宅のネットワーク環境に依存

自宅の回線使った者もいるとは思いますが（そこまで制御できない）

初回 緊急事態宣言前後（2020年4月～5月前後）

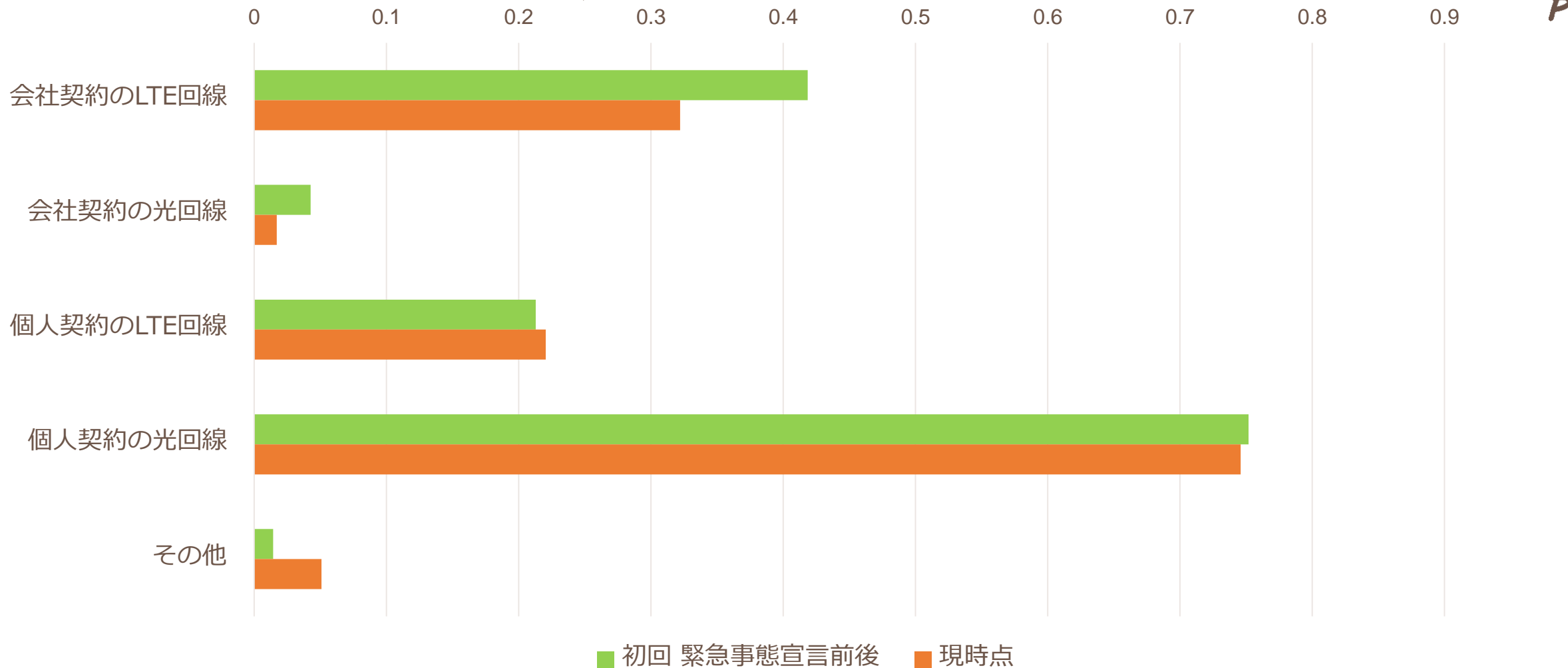
PCNW大会2020 2020年7月28日までのお申込情報で集計：回答者141名

現時点（2022年1月下旬以降）

2022年3月8日迄のお申込で集計：回答59名

# テレワークで利用した通信回線

傾向に大きな変化なし



初回 緊急事態宣言前後 (2020年4月~5月前後)

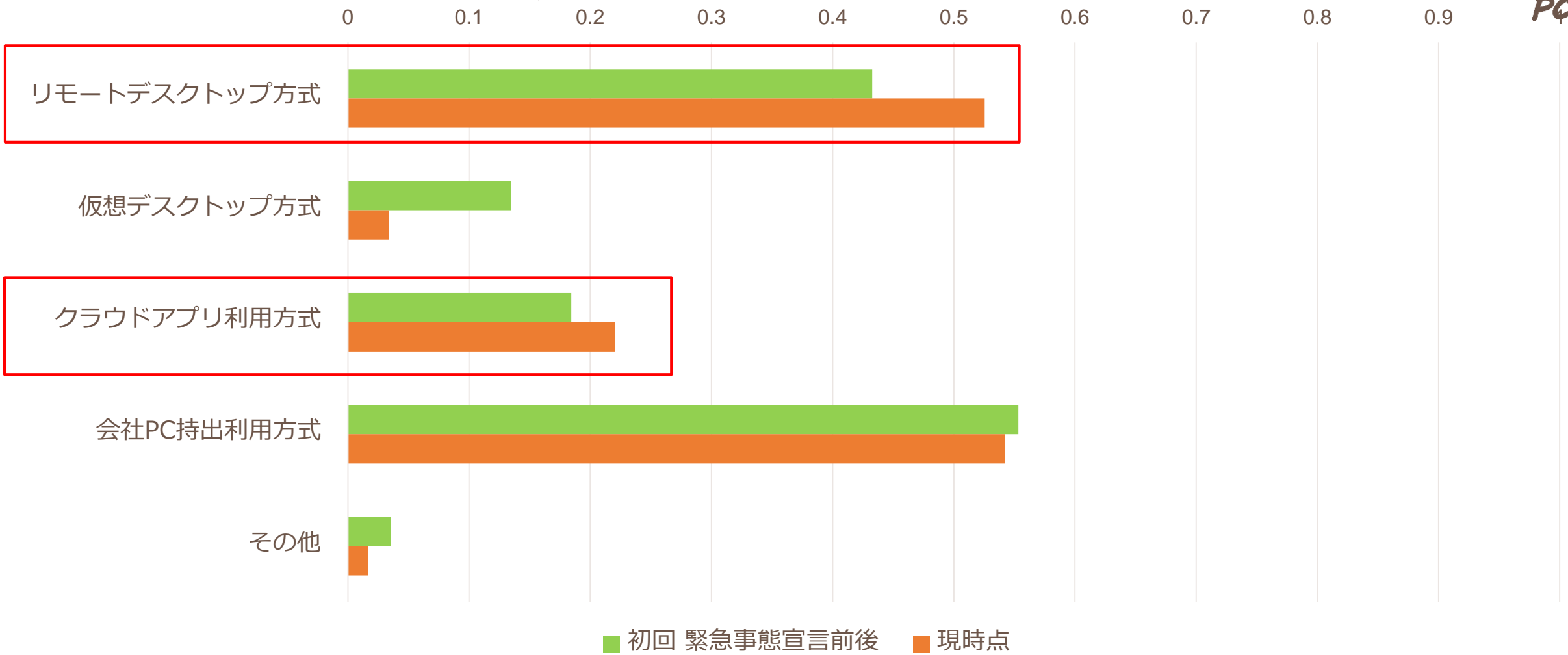
現時点 (2022年1月下旬以降)

PCNW大会2020 2020年7月28日までのお申込情報で集計：回答者141名

2022年3月8日迄のお申込で集計：回答59名

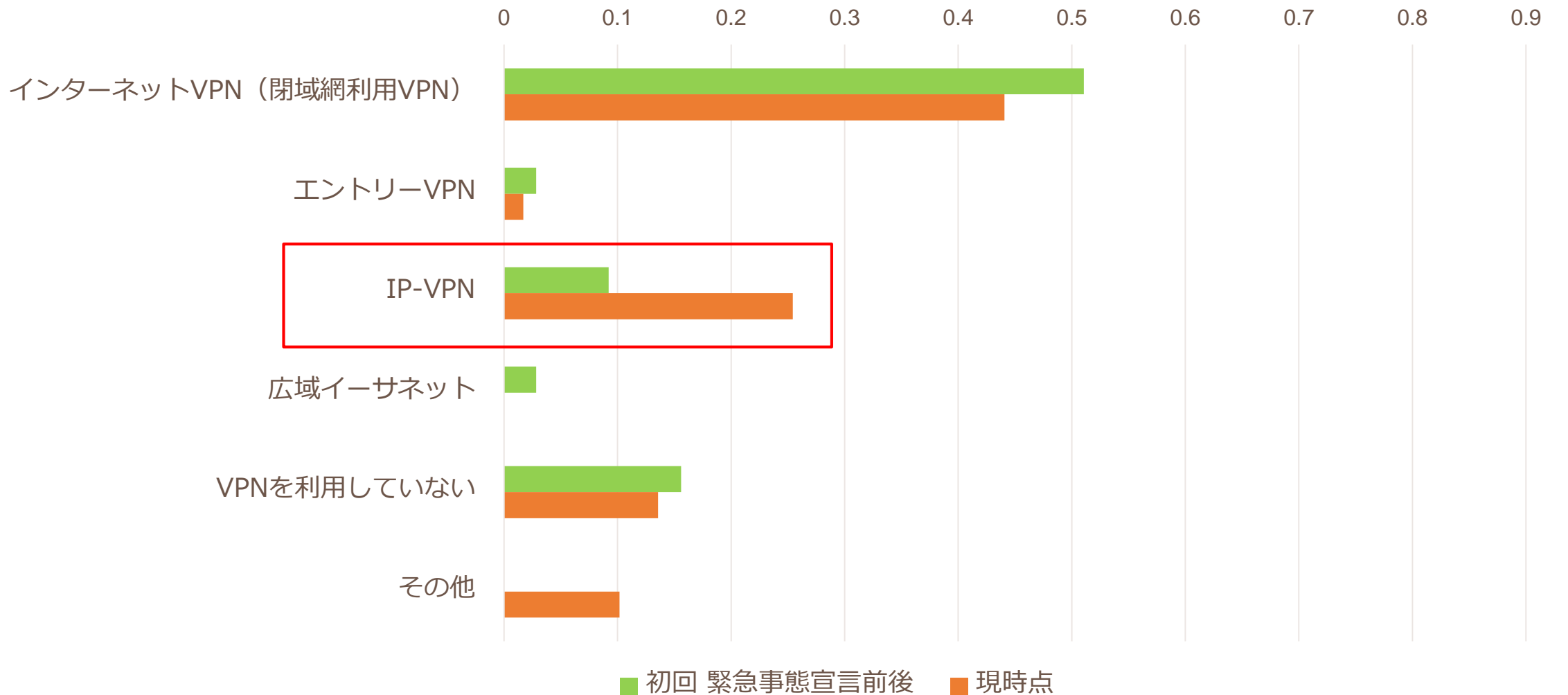
# テレワークで利用した方式

いくつか増加傾向あり



初回 緊急事態宣言前後 (2020年4月~5月前後)	現時点 (2022年1月下旬以降)
PCNW大会2020 2020年7月28日までのお申込情報で集計 : 回答者141名	2022年3月8日迄のお申込で集計 : 回答59名

# テレワークで利用したVPN



初回 緊急事態宣言前後 (2020年4月~5月前後)	現時点 (2022年1月下旬以降)
PCNW大会2020 2020年7月28日までのお申込情報で集計：回答者141名	2022年3月8日迄のお申込で集計：回答59名

# テレワークで利用したVPN

<b>現時点（2022年1月下旬以降）</b>
インターネットVPN
どれに該当するか不明
リモートデスクトップ
インターネットを経由しない携帯キャリアとの専用線接続

**初回 緊急事態宣言前後（2020年4月～5月前後）**

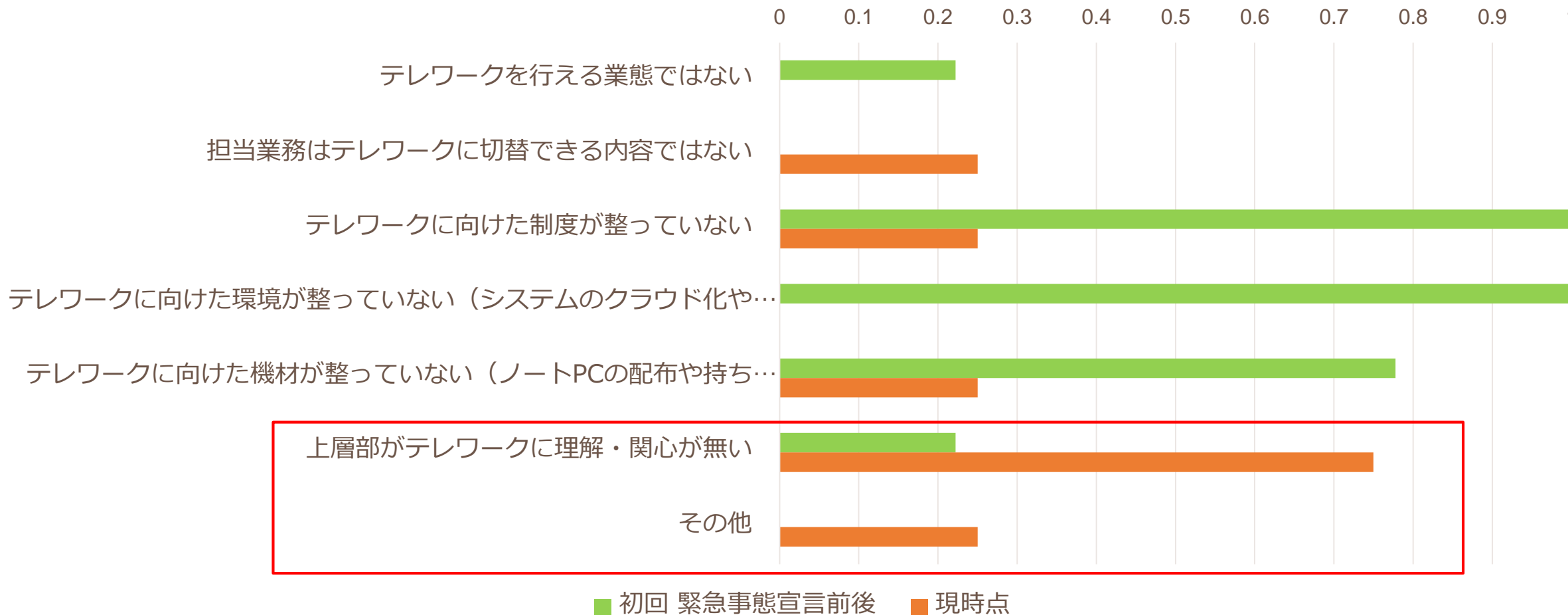
PCNW大会2020 2020年7月28日までのお申込情報で集計：回答者141名

**現時点（2022年1月下旬以降）**

2022年3月8日迄のお申込で集計：回答59名

# 「テレワークを利用できる状況ではない」理由

環境要因から  
内情要因へ



初回 緊急事態宣言前後（2020年4月～5月前後）	現時点（2022年1月下旬以降）
PCNW大会2020 2020年7月28日までのお申込情報で集計：回答者141名 うち対象9名	2022年3月8日迄のお申込で集計：回答59名 うち対象4名

# 「テレワークを利用できる状況ではない」理由：コメント

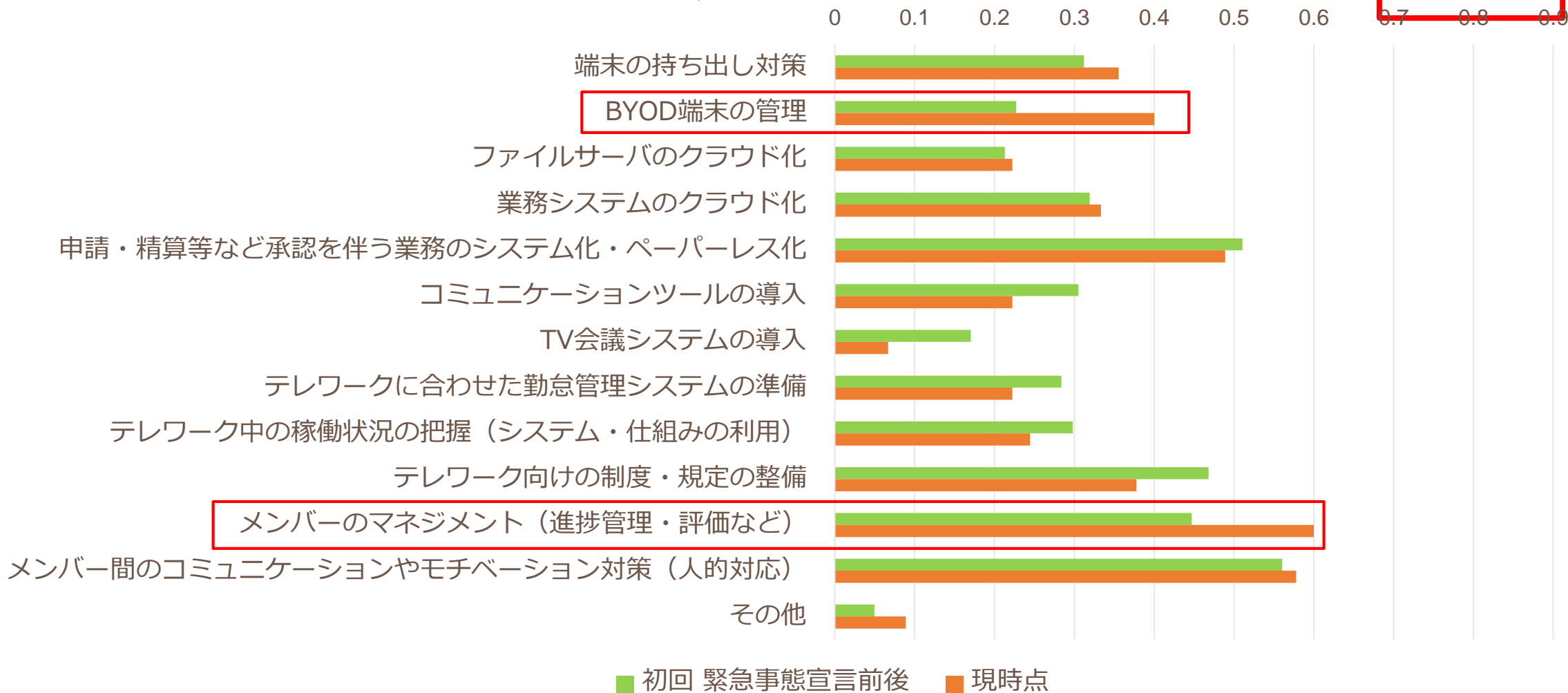


生産ライン中心の会社のため、現場に出る意識が強い。  
最初の緊急事態の際にテレワークを行ったが「一部部門の管理が崩壊した」と総括された（実際はテレワークの問題ではない）。

現業部門が多く、テレワーク不能

# テレワークの導入、もしくはは継続で課題になること

いくつか  
増加傾向あり



初回 緊急事態宣言前後 (2020年4月～5月前後)	現時点 (2022年1月下旬以降)
PCNW大会2020 2020年7月28日までのお申込情報で集計：回答者141名	2022年3月8日迄のお申込で集計：回答59名



# テレワークの導入、もしくはは継続で課題になること



電話のクラウド化

BYODは禁止方針(IdP/MDMで対応予定)

テレワーク前提でのセキュリティ対策（ゼロトラストを視野に入れた対策）

関連するセキュリティ対策、データ増における権限・取扱・管理などの対策

※2022年3月8日迄のお申込で集計：回答59名

# 他の参加者に聞いてみたいこと、共有したい課題



体制	1	テレワークの際の出勤頻度はどの程度に設定しているか？
	2	未来型の仮想オフィス出勤 と 勤怠管理（時間管理の必要性有無）について どのようになっていくのか。
対策	1	最適なクライアントシステム構成（DaaSやM365等を実際利用？感想等。）
	2	会社PC持ち帰りの場合、テレワーク前後の検査(チェック)はしましたか。
	3	VPNを利用されている方に、セキュリティ対策をどうしているかお伺いしたいです。
	4	大半の職員が自宅個人PCを使用しており、事務所PC貸与は進めていません。相談・要望があった人には、つど27inchモニターやキーボードを購入して貸与しており言った者勝ちの不公平な状態が発生しています。 <b>周辺機器の貸与はどこまで認めていますか？ 設備購入一時金を一律に支払うのが妥当でしょうか。</b>
他	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 参加して参考になる、又はなった、他の勉強会や講演会などの情報</li> <li>■ トラブルが発生したときに参考にしているサイト、書籍、サービス、会社など</li> <li>■ その他、システムやセキュリティなどに関する情報収集方法</li> <li>■ 実際に使っている・導入したシステム、サービスなどのメリットデメリットなど</li> </ul>

※2022年3月8日迄のお申込で集計：回答59名

