

일본의 텔레워크추진회의 최종보고서

정보화가 급속하게 진전되고 있는 가운데 Telework(정보통신을 활용한 원격형 근무형태 : 재택근무, Mobile work, Satellite office 근무 등)는 대도시권에서의 통근부담을 경감하여 노동자에게 메리트가 있는 유연한 업무처리등 작업을 실현할 뿐 아니라, 고용기회의 확대, 일극집중의 시정 등 사회적 과제해결에 유효한 것으로 주목되고 있다.

첫머리에

정보화가 급속하게 진전되고 있는 가운데 Telework(정보통신을 활용한 원격형 근무형태 : 재택근무, Mobile work, Satellite office 근무 등)는 대도시권에서의 통근부담을 경감하여 노동자에게 메리트가 있는 유연한 업무처리등 작업을 실현할 뿐 아니라, 고용기회의 확대, 일극집중의 시정 등 사회적 과제해결에 유효한 것으로 주목되고 있다.

일본의 여성정과 노동성은 '96년 2월부터 “텔레워크 추진회의”를 개최해왔는데, '96년 11월 18일 최종보고서가 마무리 되었다. 텔레워크 추진회의에서의 검토를 바탕으로 국내외 텔레워크 보급동향, 기업에서의 텔레워크 실시에 따른 유의점 등에 대해 소개하고자 한다.

해외의 텔레워크 보급동향

텔레워크라는 말이 처음 등장한 것은 1970년대의 미국에서였으며 이후 미국은 텔레워크 보급의 선두를 달리고 있다(95년, 미국의 텔레워크 인구는 1,123만 명). 1980년대에 들어서면서 텔레워크는 인재관리전략의 일환으로서 위상이 부여되고, 텔레워크를 통한 탄력적인 근무형태가 고도의 능력을 지닌 여성이직을 막는 효과가 있는 것으로 생각되었다.

그 뒤 정보통신기술의 급속한 진전에 따라 80년대 후반이래 환경문제에 대한 관심이 세계적으로 높아져 텔레워크를 통한 환경부하 저감 효과가 주목됨으로써 미국의 주나 자치체 수준에서 이와같은 관점에서 입법조치가 취해지게 되었다. 유럽에서는 경제부진을 배경으로 텔레워크를 통하여 침체되는 지역경제 활성화를 기대하는 움직임이 나온 것도 이 시기이다.

1990년대에는 80년대말의 세계적인 경제부진을 극복하기 위한 경영전략과 연관되어 일 그 자체의 변

화에 대한 대응책으로서 텔레워크가 급속하게 부상하고 있다. 또한 미국과 일본을 연달아 엄습한 대지진 경험을 통하여 재해시의 사회 경제기능 유지 수단으로서 주목되고 있다. 미국뿐만 아니라 EC의 실험, 영국, 북유럽 여러나라 등 여러국가에서 텔레워크가 검토·도입되고 있으며 또한 정부나 자치단체들이 착수하고 있는 곳도 있어 텔레워크에 대한 기대가 큼을 보여주고 있다.

일본의 텔레워크 현황

일본에서의 텔레워크는 80년대 중반 이후, 일부 기업에서 Satellite Office의 선구적 실험이 개시되었다. 그리고 90년대 중반에 이르러 새로운 접근이 이루어지고 있다. 먼저 지역활성화를 주목적으로 한 공공투자 '텔레워크 시설정비사업'이 창설되어, 이미 동북·구주의 지자체에서 성과를 거두고 있다.

한편 여러기업에서 텔레워크에 대한 접근이 이루어지고 있다. '일본의 텔레워크 인구조사'(96년 2월)에 따르면 주 1회이상 텔레워크를 하고 있는 정기적 텔레워커(화이트칼러 정사원)은 약 40만명, 또한 기업측이 텔레워크 도입에 신중한 자세인데 비해 노동자는 거개가 적극적이라는 결과가 보고되어 있다. 본 추진회의 멤버들에 의한 실천사례로서는 다음과 같은 것들이 있다.

富士제록스(주)의 실시 예

후지제록스(주)는 88년도부터 공동이용형 Satellite Office 실험을 개시하여 분산형 근무형태를 적극적으로 추진하고 있다. 현재 모든 업무를 텔레워크로 하기 위한 Satellite Office가 武藏野, 大宮, 横濱, 中野坂上, 新百合丘의 5개소, 주로 잠깐 들리는 형태의 것이 수도권에 12개소가 가동되고

있다.

Satellite Office의 구체적 목표로서는 ① 여유의 확보 ② 업무의 효율화 ③ 지적생산성의 향상을 내걸고 있으며 전사적 접근체제를 구축하고 있다. 또한 텔레워크실시에 의한 효과로서는 개인수준에서 思考시간이 20%정도 증가되고 있다는 조사결과를 얻고 있다. 또한 근무시간은 1인 평균 편도 72분이 단축되어 연간 약 576시간의 여유창출효과가 얻어지고 있다 한다.

日本電氣(주)의 실시 예

NEC에서는 1984년에 武藏野시 吉祥寺에 「C&C Satellite Office」를 개설한 이래, 92년의 「C&C 후레오 浦和」의 개설 등, 텔레워크에 착수해 오고 있으며, 현재 텔레워크 TF위원회를 설치하여 Satellite Office Project를 추진하고 있다. 95년 5월에 개선한 「C&C 후레오 町田」에서는 Office Worker의 생산성향상, 전자미디어 활용을 통한 매니지먼트 혁신 등을 목적으로 실험을 계속하고 있다. 텔레워크 추진으로 자신을 위한 시간의 증대, 일에 대한 의욕향상, 업무집중향상 등 효과를 보이고 있다 한다.

(주)日本아비리티즈의 실시 예

리허리비리테이션기기, 간호기기의 개발·수입 판매 등을 하고 있는 (주)닛본아비리티즈는 일본장애자고용촉진협회의 실험으로서 94년 4월부터 川崎시 横노키에 있는 神奈川사이언스파크안에 휠체어 이용자인 중증장애자 이용을 중심으로 한 Satellite Office를 설치하였다.

컴퓨터·시스템부문, 수주업무부문을 Satellite Office로 옮겨, 현재 휠체어 이용을 중심으로 하는 7명이 근무하고 있다. 업무는 순조롭게 행해지고 있으며 장애자들의 근무부담을 경감하고 업무능률 향상등

효과가 나오고 있다.

기업에서의 텔레워크 실시에 따른 유의점

텔레워크는 개인단위에서 할 수 있는 일이 많은 업무(조사분석, 연구개발, 외근영업 등)에서 실시하기가 쉬운데, 일반사무직에서도 기획서·보고서의 작성 등 업무에 텔레워크 적용이 가능하다. 화이트컬러의 모든 직종·업무에 대해 작업정리 방법 등 강구여하에 따라 도입가능하다고 할 수 있다.

텔레워크 도입 절차

- 도입목적의 명확화
 - 각각 기업에서 어떤 메리트를 중시하며, 직종·업무마다 어떤 목적으로 도입하는가를 명확히 하는 것이 중요
- 제도의 설계
 - 직종·업무와 대상자의 설정, 빈도, 형태 등
- 시험적 실시
 - 직종·업무를 한정하여, 소수의 텔레워커를 대상으로 하는 비교적 소규모의 시험시행을 해봄.
- 시행결과의 평가·분석과 제도반영
 - 시험적 실시결과를 평가하여, 필요에 따라 제도를 수정해 나가면서 텔레워크 정착을 꾀함.
- 본격실시
- 실시부문등의 확대

업무관리의 방향

관리자는 텔레워커의 업무를 관리함에 있어, 명확한 목표(기한·내용)를 설정하고 또한 평가기준을 명확히하여 성과관리를 추구해야 할 것이다. 또한 텔레워크의 원활한 운영을 위해서는 텔레워커

의 관리자, 동료 등의 텔레워크에 대한 이해와 협력이 필요하다.

인사노무관리의 방향

주 1~2회 정도의 부분 텔레워크라면 처우·인사평가의 메카니즘등을 크게 바꿀 필요가 없어 실시하기 쉽다고 할 수 있다. 텔레워크 근무자로서는 당해 업무에 대한 일정경험과 능력을 지닌 노동자를 대상으로 함이 적정하다. 또한 장애자나 가정사정 등으로 특히 통근이 곤란한 자를 우선적 대상으로 하는 것도 생각할 수 있다.

노동시간관리는 통상적 근무 형태의 경우와 마찬가지로 방법으로 하는 것도 가능하나, 업무에 따라서는 간주노동시간제에 의할 수도 있다. 재택근무시에 재해가 발생할 경우에는 산재보상 거부판정 이용이 용이하도록 근무장소를 일정장소로 정해놓고 업무시간과 사생활시간을 명확하게 구분함도 중요하다.

맺음말

텔레워크 추진회의에서 정보교환, 검토를 행한 결과, 참가기업의 텔레워크 도입에 대한 구체적 접근이 확대된 외에 97년 예정인 우정사업 직원 약 90명(본성, 지방우정국)을 대상으로 한 텔레워크 시험, 텔레워크·심포지움 등 구체적 성과를 얻을 수 있었다.

앞으로도 텔레워크 추진회의는 기업의 텔레워크 도입을 위한 가이드북 발간, 관민공동 텔레워크 추진을 위한 장의 계속설치 등 구체적 접근을 추진해 나갈 계획이다. ◆

〈일본 우정성 홍보지 「정보통신저널」 '97년 1월호〉