

日時：2022年4月12日 17:00～19:00

場所：ニフティライフスタイル 会議室B

参加者

会社側：成田社長、松澤取締役、深山執行役員

労働組合側：西原執行委員長、陰山職場委員、獅子倉職場委員、福田職場委員

冒頭挨拶

西原執行委員長	<ul style="list-style-type: none">・交渉に先立ち一言挨拶申し上げる。・組合側の状況から説明させていただきたい。昨年12月にこれまでの上部団体であった、全富士通労連、電機連合を脱退して、独立した労働組合となつた。・例年、「春季交渉」という形で3月ごろに開催をしていたが、今年は「春季労使協議」という形で自由に協議ができるかと思われる。・この協議の場がニフティライフスタイル労使にとって有意義なものとなるようお願い申し上げて挨拶としたい。
成田社長	<ul style="list-style-type: none">・了解した。

上場後の会社について

西原執行委員長	<ul style="list-style-type: none">・現状のニフティライフスタイル（以降NLS）の株価について会社側の見解を確認したい。・組合員からは、ネットなどでNLSの株価情報を検索すると、投資家YouTuber等の偏った投資情報等が目立てしまいモチベーションが下がる、精度の高い情報や見解が得られないとの声があがっている。
---------	---

成田社長

- ・前提として、株価は市場が決めるものであることを認識してほしい。
- ・テクニカルに「こうやつたら株価があがる」という話ではなく、市場が決めた一つの結果が株価。そのため、全会議等では具体的な株価の数字については話しづらい側面があった。
- ・当社は2021年12月24日に上場した。新規上場直後に株価が下がったことを気にされていると思うが、こういった動きは上場後には一般的によくあること。また、同時期には、新規上場を断念する企業が出てくる程度の市場悪化もあった。
- ・株価については想定より下がっている部分はあるが、がんばりようはあると思っている。
- ・下落の原因の一つには、上場前の期待値を上げ切れていたことがある。株価が下がったことに対してIR絡みの施策を行ったりましたが、結果として噛み合わなかつたところもある。
- ・NLSはカテゴリーとしてはアグリゲーションビジネスに入ってしまっている。このカテゴリーは投資家的には下火になってきているため、その影響もある。一般的なアグリゲーションビジネスとの差別化要素を説明しきれていない（例えばWebではなくアプリを中心に行なっていることなど）。あとはソリューション。プラットフォームだけでなくソリューションビジネスも安定的にやっているということも訴求し、「アグリゲーションビジネス」で括られている事によるマイナス印象を払拭したい
- ・機関投資家とのコミュニケーションは行っているが、その中には「ビジネスモデル、収益性などを考えればもっと評価されてもいい」というコメントももらっているし、個人株主からは個別に応援の声などもいただくようになってきた。
- ・ただ、株価を上げるために会社をやっているわけではない。世の中に価値を届ける活動をしていきたい。そのために、サービス価値を高めていくことが大事になる。これが最終的には株価を上げる事になる。

	<ul style="list-style-type: none"> ・株価が高い方がモチベーションはあがるとは思うが、どこの会社と比較して株価がいくら高いからよいといった話ではないため、比較は難しい。 ・今回ブランディングのタスクフォースを組織化したこと、会社の魅力や価値をしっかり知つてもらうことへの取り組みの一つ。6月くらいにIR担当を追加していくうと思っている。今まで世間にNLSやプロダクトについて知つてもらう活動をやれていなかったので、知らない今までマイナス印象になっているところがあるかもしれない。
松澤取締役	<ul style="list-style-type: none"> ・投資家の方々に自分たちのサービスを知つてもらうことが大事になる。きちんとサービスを鍛えることで、ユーザーにサービスが理解される。ユーザーにサービスを理解してもらえれば、市場も理解してくれる。
西原委員長	<ul style="list-style-type: none"> ・上場前にIR、アピアランス目的のキャンペーン差し込みが一時期増えていた。今後も会社の露出のために増えていくのか、株主総会に向けてこういった対応が今後も増えていくのかという不安の声があがっている。
成田社長	<ul style="list-style-type: none"> ・普段やってきたものを見せるのがIRであって、IRのために何かをするわけではないし、数を打てばいいというものでもない。 ・ただ、株主総会向け対策としては、普段やっていることの結果を見せやすくするための対応は必要になってくる。例えばホームページ等を株主が見た時にわかりやすくなるなど。 ・前回よりもスケジュールを切って動いている部分もあるので、以前よりイレギュラーの対応はないようにしたい。 ・株主総会の付近の日程でサービスリリースして良いのかなど、現場のみなさんに気を遣つてもらっているのは感じている。
松澤取締役	<ul style="list-style-type: none"> ・株主総会向けに何か対応を差し込むというわけではなく、せっかく見せるなら、今までリリース等していなかつた内容も、よりアピールしていきたいという思いがある。それらの対応をお願いするのはそういう理由だ。
獅子倉職場委員	<ul style="list-style-type: none"> ・株価の動きについてはどういう動きが一般的なものであるかわかっていない状況だった。

成田社長	・株価は市場の状況によって変動する。現場のみなさんが株価を気にしてくれていることはありがたく思う。
西原委員長	・一部ではあるが、上場後、会社の意思決定プロセスが見えづらくなつたという意見があがっている。
成田社長	・意思決定プロセスの変更はしていない。具体的にどういうところでそう感じているのか、わかっているところがあれば教えて欲しい
獅子倉職場委員	・具体的に感じているのは、キャッシュバック系の施策決定に関連するあたりだ。
成田社長	・キャッシュバック関係は事業部系で決めている。利用者が増えるようにキャッシュバックを打つことを考えたが、それがユーザーの利用価値を高めることに繋がるのか、繁忙期での実施が効果的ではないか、など目的や意義をすり合わせられないまま伝わってしまったのかもしれない ・そういったPR活動については4月に結成したタスクフォースなども入って今後は活動をしていく。
獅子倉職場委員	・そういった状況が伝わりづらく、現場からすると見えていなかった。
成田社長	・ユーザーの価値を高めるため、どう差別化をしていくべきか、それについての情報が途中で止まっているのであれば現場まで落としていかないといけない。現在はまだ情報の落とし込みが足りていないと思う。
西原委員長	・上場後、採用応募が増えたとの話が全社会議であったが、応募人数の想定比があれば聞きたい。
深山執行役員	・上期の採用応募が111名だったのに対し、下期の応募は537名。うち大半が上場後の4Qでの応募となる。上期と比較して倍程度には増えるだろうとは思っていたが、5倍近くまで増えたのは想定以上の結果だ。 ・また、採用エージェントとしても上場企業のほうが紹介しやすいといった点や、内定離脱が減った側面もある。 ・上場したことを知って応募してくる人や、上場したばかりの会社を楽しそうと思って応募してくれるケースが多い、挑戦心ある人が応募してきてくれている。

	<ul style="list-style-type: none"> ・現場のみなさんの協力に感謝を申し上げたい。中には写真を撮られるのを恥ずかしがっていた人もいたが、サイト上に仕事風景を掲載させてもらったり、現場で求人票の内容を精査してもらったりなど、協力を得られてありがたかった。
陰山職場委員	<ul style="list-style-type: none"> ・社会的に人材不足が叫ばれている中、良い状況であると感じる。
成田社長	<ul style="list-style-type: none"> ・リファラル採用をしてもらう中でも上場している方が紹介はしやすいはず。上場していることを強みとして活かしていきたい。

人員計画に関する事項	
西原委員長	<ul style="list-style-type: none"> ・通常業務と兼務してカスタマーサポート業務を行っていることで、負荷を感じている声があがっている。これに対して何か対策は打てないか。
成田社長	<ul style="list-style-type: none"> ・カスタマーサポートの強化はサービスを良くする上で重要になる。 ・お客様からの問い合わせに対する返答が属人化している部分に関しても認識がある。しかし、負荷がかかっているのは組織の事情だけでなく、その業務を担当する個人の事情による部分もあるのではないか。 ・例えばだが、温泉の施設向け対応では既にカスタマーサポートを組織化している。
陰山職場委員	<ul style="list-style-type: none"> ・不動産の場合、一般ユーザーからだと月に30件はないくらいの問い合わせ件数だ。半分は「キャンペーンが適用されますか」といったもの。
成田社長	<ul style="list-style-type: none"> ・ユーザーからの問い合わせが増えること自体はプラスの側面もあるはず。カスタマーサポート専任の部隊を使って分断してしまうと、実際にサービスを作っている事業部側がユーザーの声を聞くことができなくなってしまう。 ・カスタマーサポート業務の兼任が負荷になっている、対策を打ちたいという背景にあるのは、個人の向き不向き、仕事の効率化の部分なのか、組織的課題なのか、それを明確にして対応策を打っていく必要がある。
陰山職場委員	<ul style="list-style-type: none"> ・チームとして、「こういう問い合わせの場合はこうしよう」みたいな役割分担がうまくできていないことが想定される。 ・誰がやるべきかわからないものをやっていることが負荷につながったのかもしれない。

獅子倉職場委員	<ul style="list-style-type: none"> ・対応工数の想定やコントロールがしづらい業務であることも要因だと思う。例えば土日の問い合わせが多い傾向にあるため。月曜は対応が多く、金曜は少ないなど。その中でも問い合わせ担当者で処理しきれるものと開発担当者にまで確認を行わないと返答できないものがあるなど、対応にかかる時間がばらけたため、定常業務として処理しづらくストレスになりうる。 ・また、その悩みに対して職場が言い出しやすい環境になっているかというのも課題にあるはず。
成田社長	<ul style="list-style-type: none"> ・toB 向けのサポートはそうでもないが、toC 向けのサポートはたいへん、などはあるかもしれない。 ・営業にはカスタマーサポートがあるのでそこで一体化できないかなどは、適材適所も考え検討したい。 ・負荷が高いというのは、アラートが上げられた上で対策がされなかつたなど、組織的な問題はあったのか。
獅子倉職場委員	<ul style="list-style-type: none"> ・体制面での課題で言うと、Zendesk のアカウント数が限られており、それによって属人化が進んでしまったという背景はあると思う。
成田社長	<ul style="list-style-type: none"> ・組織として縦割りになっているからというのもあるかもしれない。事業部として横断して Zendesk 対応をどうやるかなど、打てる対策はあると思う。
獅子倉職場委員	<ul style="list-style-type: none"> ・今回不動産・温泉・求人が同一部署に入ることで、その縦割りが崩せることを期待している。

業務の外部委託に関して

西原委員長	<ul style="list-style-type: none"> ・人員が足りず外部委託が多くなっているが、外注依存となってしまうのではないかとの声が昨年に続きあがっている。 ・昨年協議では「外部委託はサービスを作り上げるための一つの手段」とあつたが、そのあたりを改めてお聞かせ願いたい。
成田社長	<ul style="list-style-type: none"> ・スピード感をもって事業を成長させていくために外部委託を活用していく、というところには変わりはない。内製化率を高めていく途中ではあるが、完全内製化にはまだまだ追いついていない。

	<ul style="list-style-type: none"> ・外部委託に依存することに対しての意見は、リーダークラスからあがつ正在ものか。リーダークラスレベルであれば外部のハンドリングも業務に必要なスキルの一つになってくる。
獅子倉職場委員	<ul style="list-style-type: none"> ・リーダーのハンドリングが大変ということもあると思うが、一般社員の方からも声が上がっている。外部委託している技術領域に触れる機会がなくスキルが身につかないで身に付けたい、開発物の受け入れ時に不安があるなどの話を聞いている。
成田社長	<ul style="list-style-type: none"> ・学ぶ環境を作りながらチャレンジしていくか、スキルをあげるための教育をさせるかどうか。育成をしていかないといけないという部分については受け止めた。 ・オンラインで業務をしている中で育成をどうしていくかについて、反省するべき点があると思っている。 ・一方で、内製力強化につながるような採用に関してはようやく回り始めた印象がある。 ・今後は教えられる人をどう採用していくかなどの課題も出てくる。
獅子倉職場委員	<ul style="list-style-type: none"> ・実際にプロダクトに触れながら成長していきたいと思っているのではないか。
成田社長	<ul style="list-style-type: none"> ・ジョブローテーションをしてそのあたりを解決していくのかという話になるはず、人事、開発含めて考えていきたい。 ・実際にプロダクトを触りながら経験を積みたいという声はどの部署からもあがっている声なのか。
福田職場委員	<ul style="list-style-type: none"> ・DFO 周りでは内製開発は行えていると感じている。部署により差があるかもしれない。
陰山職場委員	<ul style="list-style-type: none"> ・解決策の一つとして、学びたい分野のセミナー参加などに対する費用を会社が補助する、などは考えられそう。しかしながら、ただ単に学習をするというわけではなく、自身で手を動かして何かを作り上げたいという要望が強い感じる。
成田社長	<ul style="list-style-type: none"> ・研修だけ受けて、学んだ実践できる場がないのはつまらないはず。学習したことについては実践の場を約束するなどをすれば解決するのだろうか。

獅子倉職場委員	<ul style="list-style-type: none"> 別の側面として、例えば iOS アプリの開発は内部でも行えるが、Android アプリ開発は外部委託先がいなくなると開発自体が効率的に回らなくなるといった組織的な危機感も持ってくれていると感じる。
成田社長	<ul style="list-style-type: none"> そういう状況であれば外部委託先のベテランの方に勉強会をしてもらう、などの解決策の取り方もあるはず。 外部委託がどうこうというより、オンラインでの業務が多くなって業務そのものが効率的になった分、外部の勉強会などを含む業務外のコミュニケーションが減っているのだと思う。
西原委員長	<ul style="list-style-type: none"> 別の話になるが、外部委託の方に Confluence 閲覧権限がないため、更新が発生するごとに社員がページを都度ファイルに書き出して渡さねばならず、手戻りや連絡の工数が増えているといった声があがっている。
福田職場委員	<ul style="list-style-type: none"> Confluence だけでなく、Slack の権限でも見えるスコープが異なっているなど、コミュニケーションコストが発生している
成田社長	<ul style="list-style-type: none"> 外部委託先に Confluence を閲覧させられないなどは、セキュリティポリシーが理由となる。セキュリティ案件として、課題認識はした。改善策を考えていきたい。

働き方について	
西原委員長	<ul style="list-style-type: none"> コロナ禍以降のこれまで約 2 年間、在宅勤務を活用してきた働き方をしてきた。現在、会社として在宅勤務を活用した働き方をどう評価しているかお聞かせいただきたい。
成田社長	<ul style="list-style-type: none"> この 2 年間を通して、在宅勤務であっても、ある一定のパフォーマンスは出していること、既存業務を回していくことは出来ることを認識している。 また出社することにもメリットがあり、そこに価値を感じる人は自発的に出社をしてくると思う。 在宅勤務では共同・共創・育成・コミュニケーションの部分に不安があり、実際に課題は出てきている。フルリモートだけだとできないような、コミュニケーションを取れるような形を推進していきたい。

西原委員長	<ul style="list-style-type: none"> ・コミュニケーションを取れるような形の推進として、考えている具体的な策はなにかあるか
深山執行役員	<ul style="list-style-type: none"> ・みなさんも出社したら雑談をするし、昼食と一緒に取るなどしていると思う。出社した際に、そういうコミュニケーションが活性化するようなことを考えていきたい。
成田社長	<ul style="list-style-type: none"> ・組織を変えたのもその一つ。いままでは業務効率を考え、チーム単位で出社日を合わせていたが、業務上関係ない人と出社日が揃うようにしてみた。 ・週1をベースに、必要性・価値を感じた人は出勤を増やすなど自由度を上げていけたらと思う。 ・極端な例だが、ベース出社日以外の夜に全て個人の予定を入れてしまうような人と、そうでない人が分かれることがあると、出社の必要性が噛み合わなくなったりするとは思う。
西原委員長	<ul style="list-style-type: none"> ・今後は親の介護などの理由で、自宅ではなく実家で働きたいなどのケースが出てくることが想定される。働く場所について今後の考え方を聞きたい。
成田社長	<ul style="list-style-type: none"> ・出社を求められた時に出勤できればよいようにする、など働き方に関する軸を定めていく必要がある。 ・またリモートで業務を行えるかどうかは職種にもよる。誰しもが遠く離れた場所で働くというわけではなく、業務に応じた考え方をしていきたい。
西原委員長	<ul style="list-style-type: none"> ・場所に関してだけでなく、働く時間についても一部から声があがっている。 ・現状だと土日や退勤後などに少し気になったことがあったときや何かの合間に、ちょっとPCを開いて確認するといったことができない。 ・短時間でいいから休日や業務後に確認をしておくことで、翌日や休み明けの業務の効率があがる、場合によってはトラブルの事前回避などになる。 ・働く時間についての柔軟性を持たせることは難しいものか。
成田社長	<ul style="list-style-type: none"> ・まず、トラブルについては検知次第対応をしてほしい。 ・トラブル以外でも必要がある業務については、休日夜間であっても、きちんとタイムカードに打刻した上で対応をしてもらいたい。 ・しかしながら、その必要性の判断をどこまでするかがネックになってくる。判断を間違えれば休日も当たり前のように働く人が出てきてしまう。

陰山職場委員	<ul style="list-style-type: none"> ・プロモーションや掲載パートナーのアロケーション対応など、事業部側のニーズが強いように感じる。 ・月曜日の朝にパソコンを立ち上げて反響数が違っていたのを見るよりは、前日に確認することで安心感が得られる。
深山執行役員	<ul style="list-style-type: none"> ・休日のモニタリングが必要なのであれば、モニタリングを当番制にする、検知をいれるなど、組織としてきちんと仕組みを作るべきだ。その上で土日はしっかり休む方が効率的だと思う。
成田社長	<ul style="list-style-type: none"> ・業務に対して前向きな姿勢の上での要望であり、必要としていることは理解する。しかし、個人の判断に任せるようなことをするのではなく、組織としての仕組みで改善ができないかを考えてほしい。
獅子倉職場委員	<ul style="list-style-type: none"> ・すでに検知の仕掛けを取り入れている部署もあるかもしれない、そういったところと情報共有し、横展開してもらうなど考えたい

評価制度・キャリアパスについて

西原委員長	<ul style="list-style-type: none"> ・事前の組合アンケートで、上位職になりたいと思わない人が多いとの結果がでた。 ・理由としては、時間外労働が多く大変そう、また一般社員と異なり残業代が支給されないといったところがあげられる。 ・上位職になりたくない、上位職が増えない、結果現状の上位職のマネジメントの範囲が増えているという悪循環が発生してしまっている。
成田社長	<ul style="list-style-type: none"> ・上位職になり、責任を負うということに対するメリットは何かというのを理解してもらう必要がある。 ・たとえば「他人の成長が見える」などはマネジメントをすることの良い点の一つなので、マネージャーになりたいと思うような組織を作っていくたい。
深山執行役員	<ul style="list-style-type: none"> ・在宅勤務で会議場所の制約がなくなった結果、日中ずっと会議を入れられ、定時間近から自分の作業を開始するなどで勤務時間が長くなっている部分もある。

	<ul style="list-style-type: none"> ・マネージャーでも早く帰れるような仕組みを作るなどする、マネージャーの働き方を変える仕組みの必要はあるかもしれない
成田社長	<ul style="list-style-type: none"> ・職責に応じた業務をしなければならないという責任感の結果、マネージャーの稼働時間が長くなってしまうケースもあるはず。ただ、そのおかげもあって今の会社が成り立っているという側面もある。
深山執行役員	<ul style="list-style-type: none"> ・現場のみなさんが、上位職になることに対して安心してチャレンジできる環境を作りたい。 ・現場から見ると大変そうに見えるかもしれない。しかしながら、「器が人を育てる」という言葉があるように、誰でもいきなり上位職の業務ができるわけではない、業務に応じて成長していくものだと思う。
成田社長	<ul style="list-style-type: none"> ・先日、リーダー研修を実施したがフィードバックの中には「こういうことが学べてよかったです」といった感想も見られた
獅子倉職場委員	<ul style="list-style-type: none"> ・リーダーではない、一般社員向けの研修は現在何か検討されているか
深山執行役員	<ul style="list-style-type: none"> ・現在考えている最中。今後の課題だと思っている。職種によって求める研修は違うため、会社が現場に何を求めていたか、従業員が何を求めていたかの整理が必要になってくる。
成田社長	<ul style="list-style-type: none"> ・部長と課長の違いという話をよくする。 ・部長は課長と違い、自分で組織を作ることができる。課長でも一部できるが、作れる組織の範囲が違ってくる。報酬以外の面で、やりたいことがやれるということが魅力になってくる。 ・こういったメリットの話は懇親会などを通じてするのがいいかもしれない。 ・「管理職になると残業代がつかないから金銭面で不利」といった話は聞くが、実態としてそうでもない。
福田職場委員	<ul style="list-style-type: none"> ・システムの部隊はチームリーダーが少なく、部長との違いがイメージできていないかもしれない。
成田社長	<ul style="list-style-type: none"> ・キャリアプランにはマネージャーとスペシャリストとあるので、そこをうまく活用していきたい。 ・今後はスペシャリストが教育を行い、マネージャーが評価を行うといった分業をしていくのもよいかもしれない。

福田職場委員	<ul style="list-style-type: none"> ・エンジニアの目標、評価制度の改善をしてほしいとの意見がある。 <p>いまの5項目（組織成果、個人成果、姿勢、業務遂行、改革行動）の意図が不明瞭なため、目標が立てづらい。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・またエンジニアの目標も、売上などビジネスサイド寄りの指標になっているため、エンジニアとしての評価がされづらい。 ・このあたりについて、会社はどう考えているかを聞きたい。
深山執行役員	<ul style="list-style-type: none"> ・エンジニアにかぎらず、評価制度については変えていこうと思っている。 ・いまの評価制度はニフティの制度をベースに作ったものだ。 ・ニフティからの転籍時に、みなさんに安心してもらうためにニフティの評価制度の原型をあえて残していたという経緯があり、現在の会社状況と制度があつていい部分がある。
成田社長	<ul style="list-style-type: none"> ・エンジニアに対して売上を目標として設定してもらっている意図はないが、数値化したほうが成果としてわかりやすいため、運用がそうなってしまっているのだと思う。 ・評価については給与に連動する部分もあるので、大きな話になってくる。目標設定の仕方が上長によって違ったり統一されていない、現状の評価項目が多すぎるなどの、問題もあるかもしれない。 ・そういういたあたりを今後はきちんと見直していきたい。

最後に	
西原委員長	<ul style="list-style-type: none"> ・長時間の協議に感謝申し上げる。様々な項目での意見交換が出来た。 ・冒頭申し上げた通り組合側も上部団体から独立したばかり、今後の活動については会社実態にあわせ考えていきたい。

以上