



特集:新型コロナウイルス感染症への対応



ユーザーファーストで
人々の生活を支援し、
新たな社会課題の解決に貢献

2020年初頭からの新型コロナウイルス感染症 (COVID-19) の拡大によって、外出自粛やテレワークといった「新しい生活様式」が国内外で定着しつつあります。当社グループでは、従来から強化してきたリスクマネジメントシステムのもと、早期に従業員の感染防止を図るとともに、「Yahoo! JAPAN」をはじめとするオンラインのプラットフォームを多数有する強みを活かし、コロナ下における新たな社会課題の解決につながるサービスの提供にグループ一丸となって取り組んでいます。

迅速なテレワーク移行によって従業員の安全と事業継続を両立

当社グループでは、多様な働き方の実現や災害時の事業継続を目的に、以前から在宅勤務やオフィス外での勤務を可能とする制度を複数用意するとともに、こうした勤務形態において必要となるVPN環境などのICTインフラを整備してきました。今回のコロナウイルスの感染拡大に際しても、多くの従業員がスムーズにテレワークへ移行。事業を支える「人」の安全を確保しながら、滞りなく各種サービスの提供を継続しています。延期が決定した東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会に備えて、開催期間中に従業員が出勤しなくても業務運営が可能な体制を事前に構築していたことも事業継続につながっています。

また、業務委託スタッフや派遣社員に対しても、情報セキュリティ部門と人事部門が連携し、セキュリティを担保した形でVPN環境を提供。これらの取り組みにより、ヤフー従業員の約95%がテレワークに移行しました。

マネジメントの積極的な情報発信で 社内のコミュニケーションを“密”に

テレワークにはさまざまなメリットがある一方で、コミュニケーション上の課題も指摘されています。そこでヤフーでは、従前から毎月行っていた全従業員参加の朝礼をオンラインで実施。さらに、4月17日にはZホールディングスグループ全従業員に向けて代表取締役社長の川邊が動画でメッセージを発信し、一人ひとりの健康と安全・安心を最優先すること、その上でユーザーファーストなサービスを提供していくことを年度方針として伝えました。また、この動画には、ユーザー対応などで出社していた一部の従業員に対するメッセージも盛り込まれています。このように、これまでと同様にマネジメント層が積極的にコミュニケーションをとることで、従業員のモチベーションの維持と心のケアに努めています。



この状況下、ユーザーファーストなサービスを提供するためにも従業員の健康と安全・安心が最優先

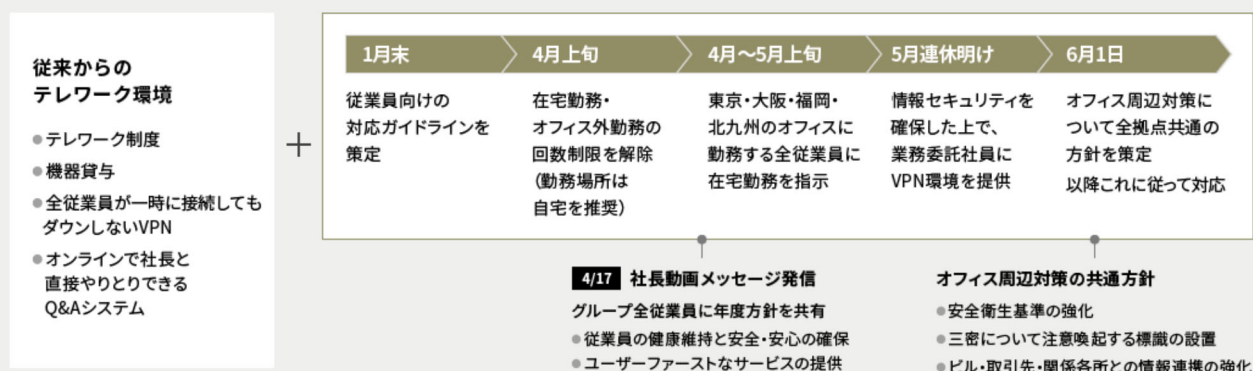
情報の伝達と共有のルートを明確化し、グループ全体でコロナ対策を推進

2月27日、ヤフー内にCEO川邊を対策本部長とする対策本部を設置。対策本部と各部門や部門同士における情報の伝達と共有のルートを明確化することで、必要に応じて各部門が柔軟かつ迅速に連携できる体制を整備しました。そして、こうした体制のもとで、テレワークなどの業務環境の整備や感染防止対策の策定をはじめ、リスクの抽出・管理、新サービスの創造、社内外とのコミュニケーションなどの業務を各部門が主体的に推進し、全社一丸となってコロナを乗り越えるべく取り組んでいます。また、グループ会社においても同様にコロナ対策を進め、3月に開催した「ERM総会(※)」では、各社の取り組みについての情報共有も行いました。

※Zホールディングスグループのリスク管理の考え方と方針をグループ各社に伝え、重点リスク項目を紹介する年次会議。

コロナ対策の流れ

従来からのテレワーク環境を基盤に感染リスク軽減・事業継続施策を展開



ユーザーや社会が今、最も求めているサービスを提供

「ユーザーファースト」を理念に、グループの従業員が一丸となって、ユーザーや社会に今、必要とされるサービスの開発・提供に取り組んでいます。特に2月～6月にかけては、「Yahoo! JAPAN」の各Webサイト・アプリで新型コロナウイルス感染や予防に関する信頼性の高い情報を提供したほか、買い物や子どもの学習といった生活のシーンを支援する各種ポータルサイトも開設。また、1月にサービスを終了していた「Yahoo!地図」の付帯サービス「混雑レーダー」の提供も再開しました。このサービスは、「Yahoo! JAPAN」が提供する各アプリ上で利用を許可されている位置情報のデータをもとに、エリアごとの2時間前～26時間前までの混雑状況をヒートマップとして表示するもの。従来よりも位置データの情報数を増やし、表示の仕組みも改良したことで、より高い精度での情報提供を実現しており、三密の回避に役立ちます。このほか、自治体や研究機関の要請に応え、人の移動などに関する統計データも提供しています。

今後も新しい生活様式に対応するこうしたサービスの提供を続けるとともに、社会ニーズの変化を見据え、転職活動や企業のマーケティングなどを支援するサービスの開発も進めていきます。



混雑レーダーを 再び提供

エリアやターミナル駅周辺の混雑度を表示。やむを得ない事情で外出が必要な際に、混雑を避けた行動のきっかけとしてご利用いただけます。



サービス提供の考え方

感染拡大下での新たな社会ニーズ

- 新型コロナウイルス感染症と感染状況の正確な情報提供
- 外出を避けて必要な品を手に入れられるサービス
- 自宅で楽しく過ごせるサービス



Zホールディングスにできること

- メディア：正しい情報をいち早く提供、寄付の受付など支援の取り組み
- コマース：安全・安心に欲しい商品を提供
- デジタルコンテンツ：自宅でも楽しめるコンテンツを提供

提供サービス例(リンク集)

<知りたい情報をいち早く提供>

- > ・「Yahoo!ニュース」私たちはコロナとどう暮らす特集
- > ・「Yahoo!検索」地区町村ごとに異なる特別定額給付金情報 [🔗](#)
- > ・「Yahoo!検索」、「Yahoo! MAP」: オンライン診療対応の医療機関の情報提供 [🔗](#)
- > ・「Yahoo!乗換案内」混雑トレンド機能の提供 [🔗](#)
- > ・「Yahoo!くらし」新型コロナウイルス感染症に対する補助金や助成金、融資などのお金に関する支援制度についての情報提供 [🔗](#)

<利用者の日常生活を支援>

- > ・Stay Homeポータル [🔗](#)
- > ・ZOZOTOWN おうちコーデアイテム特集 [🔗](#)
- > ・おうち学校 [🔗](#)
- > ・PayPayモール 実店舗の在庫表示 [🔗](#)
- > ・PayPayモール おうち時間特集 [🔗](#)
- > ・JNB ビジネスローン [🔗](#)

<その他インフラ企業としての社会貢献の取り組み>

- > ・「知的財産に関する新型コロナウイルス感染症対策支援宣言」 [🔗](#)
- > ・ヤフオク、活動支援を目的としたオークション「エールオークション」 [🔗](#)
- > ・政府の感染症対策への統計データ協力 [🔗](#)
- > ・コロナ医療支援募金 [🔗](#)
- > ・コロナ給付金寄付プロジェクト [🔗](#)

<特設サイト>

- > ・新型コロナウイルス感染拡大に関するヤフー株式会社の取り組みについて [🔗](#)

■ ヤフー人事担当役員メッセージ

不測の事態でも従業員の安全を第一に考え、
ユーザーファーストのサービスを提供し続けていきます。

2020年2月頃より国内でも徐々に感染の広がりを見せた新型コロナウイルスへの対応では、従業員を守り安全な環境を確保しつつ、ユーザーにサービスを届けるための業務パフォーマンスを維持することに注力しましたが、ヤフーグループがこれまで健康経営に基づく体制を整備すると共に、テレワークを全社的に実践してきた経験、たとえば業務フローのデジタル化・効率化、ネットワーク設備の増強、オンラインコミュニケーションツールの活用などが活きたと考えています。

なかでも2013年度に導入した「どこでもオフィス」制度は、従業員がオフィスや自宅、コワーキングスペースやカフェなど、自身が最もパフォーマンス高く働ける場所で勤務するもので、新型コロナウイルスに対応した全社でのテレワーク移行をスムーズに実現するベースとなりました。月に5回まで、10時～15時をコアタイムとしていた利用制限も今回の対応を機に撤廃し、4月からの緊急事態宣言下では、全従業員の約95%が在宅でほぼ通常どおりに業務を継続することができました。

緊急事態の中で従業員の心身の安全と安心を守るため、CEOからはオンラインでの全社朝礼やメールを通じて従業員へメッセージを届け、人事担当役員の私からは全社の対応方針や施策を迅速に説明することに注力しました。並行して、全社の健康推進を担うグッドコンディション推進室からも対策のポイントや健康情報、産業医によるメンタルケアのコラムをイントラネットを通じて提供しました。また、定期的に全従業員を対象としたアンケート調査を行い、長期化する在宅勤務下において、従業員の健康状態やコミュニケーション、仕事の生産性に変化や問題がないかも細かく把握するよう努めています。

これらの取り組みや実績をふまえて、ヤフーでは2020年度10月から基本の勤務体制を「どこでもオフィス」へ移行するとともに、個々の従業員のワークライフバランス志向や、育児・介護などのライフステージに応じて、最も業務パフォーマンスを発揮しやすい勤務時間をアレンジできるよう、フレックス勤務のコアタイムを撤廃します。従業員一人ひとりのコンディションの把握やそれぞれの業務目標達成のサポートに気を配りながら、今後も健康経営を推進して安全・安心に働くことができる環境の整備を続け、不測の事態の中にあってもユーザーファーストなサービスを安定的に提供していきます。



Zホールディングス株式会社
執行役員 人事総務統括部長 (2020年9月時点)

ヤフー株式会社
執行役員 コーポレートグループ ピープル・
デベロップメント統括本部長
CCO (Chief Conditioning Officer)

湯川 高康