

新型コロナウイルス対策としてのテレワークの実態調査

UPDATA Report vol.01
2020/5/20

ウイングアーク 1 s t 株式会社

目次

1.	調査の背景・目的とアンケート結果の留意点.....	2
(1)	背景と目的.....	2
(2)	調査概要.....	2
(3)	テレワークの導入状況とアンケート結果の留意点.....	2
2.	「テレワーク実施中」について.....	4
(1)	テレワークを実施している部門・職種.....	4
(2)	テレワークで行っている業務.....	5
(3)	テレワークの際に利用している機器.....	6
(4)	テレワークで利用している主なソフトウェア、サービス、システム.....	7
3.	「テレワーク検討中」について.....	9
(1)	テレワークを検討している部門・職種.....	9
(3)	テレワークを実施する上での課題.....	10
4.	「テレワーク実施予定なし」について.....	11
(1)	テレワークの実施予定が無い理由.....	11
5.	考察とまとめ(UPDATA Report 調査室 アナリスト 大川真史).....	12

1. 調査の背景・目的とアンケート結果の留意点

(1) 背景と目的

2020年2月25日に政府が策定した新型コロナウイルス感染症対策の基本方針に則り、多くの企業がテレワークの検討・整備を急ピッチで進め、同年4月7日の緊急事態宣言からテレワークを開始した。それからおよそ1か月経ちテレワーク実施企業からは想定外の課題や反省点が見えてきたという声も聞かれるようになった。一部で緊急事態宣言が解除されたものの元の勤務状況に戻るには時間を要する地域も多い。そこでウイングアーク1st株式会社は、テレワークの「今」を明らかにするためアンケート調査を実施した。

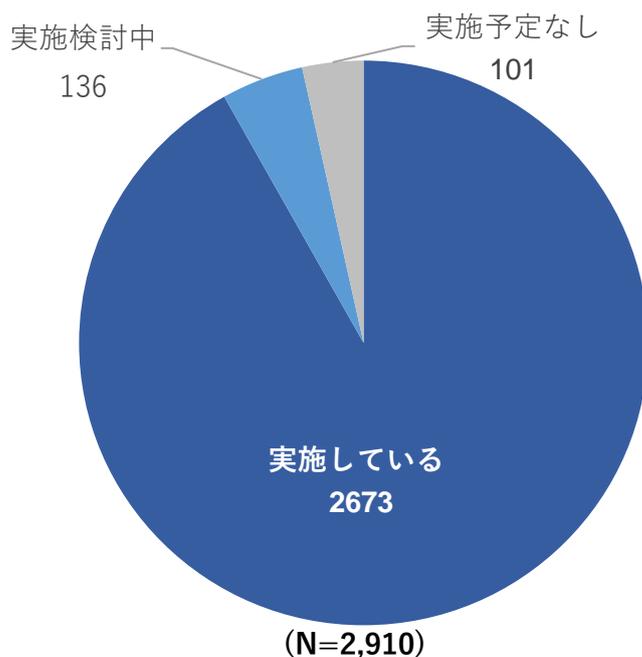
(2) 調査概要

- 実施期間:2020年5月7日～15日
- 調査対象:ウイングアーク1st株式会社メールマガジン購読者(弊社と取引のある方および弊社ならびに弊社製品・サービスに関心をお持ちの方)
- 調査手法:インターネット調査
- 有効回答数:2,910件

(3) テレワークの導入状況とアンケート結果の留意点

回答者の92%が「テレワークを実施している」と回答した。しかし、調査対象の偏りや、テレワーク未実施者は調査自体に参加しない傾向があり実態よりもテレワーク実施率が高いと推測出来るため、取り扱いには留意が必要である。

図表1 テレワークを導入状況について



なお類似の各種先行調査(下囲み枠内参照)では、テレワーク実施率は概ね 10~30%程度である。また、本調査の回答者属性は以下の通り。

- 業種: 情報通信業が最も多く、以下、製造業、その他法人向けサービス、商業/小売業。
- 従業員数: 約 85%が 100 名以上。1,000~9,999 名が最も多く、次いで 100~499 名、500~999 名の順となっている。
- 勤務地: 東京都が最多で約 46%。以下、大阪府、愛知県、神奈川県、福岡県の順。

なお、本調査では「テレワーク」を「ICT(情報通信技術)を活用し、場所や時間を有効に活用できる柔軟な働き方で、在宅勤務・モバイルワーク・サテライトオフィス勤務の3つの形態の総称」と定義した。

【各種先行調査について】

有効回答数 1,000 件以上、かつウエイトバック集計あるいは公的機関による主なテレワーク実施結果を以下にまとめた。(2020/5/19 時点)
(カッコ内=調査実施期間、実施開始日の昇順で掲載)

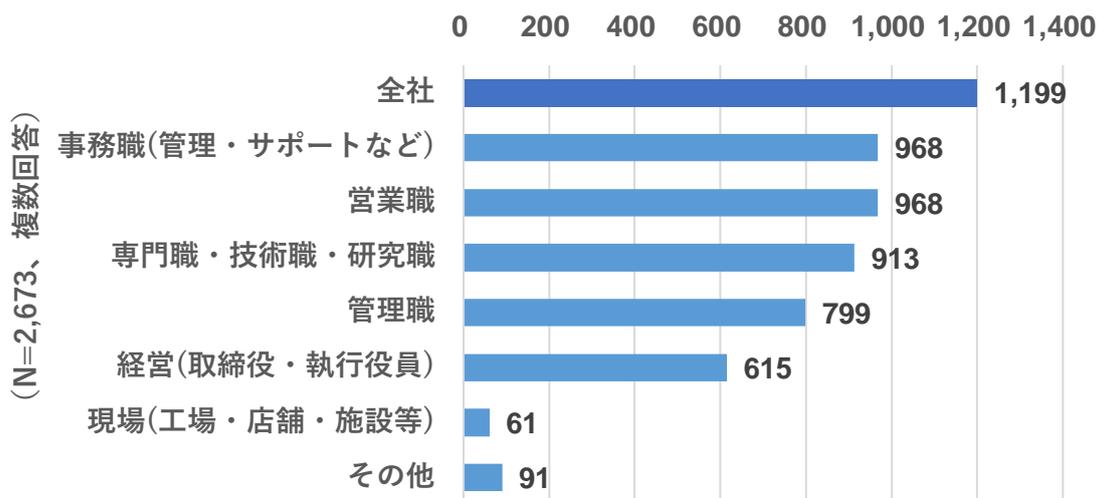
- パーソル総合研究所「新型コロナウイルス対策によるテレワークへの影響に関する緊急調査(第一回)」(3/9~3/15) 正社員の実施率 13.2%
- 東京商工会議所「新型コロナウイルス感染症への対応に関するアンケート」(3/13~3/31) テレワークを実施している企業 26.0%
- 株式会社 NTT データ経営研究所「緊急調査: パンデミック(新型コロナウイルス対策)と働き方」(4/7~4/10) 週 3~4 回以上の実施率 20.0%
- パーソル総合研究所「新型コロナウイルス対策によるテレワークへの影響に関する緊急調査(第二回)」(4/10~4/12) 正社員の実施率 27.9%
- 大久保敏弘・NIRA 総合研究開発機構「新型コロナウイルスの感染拡大がテレワークを活用した働き方、生活・意識などに及ぼす影響に関するアンケート調査結果に関する報告書」(4/1~4/7) 就業者の利用率 10%

2. 「テレワーク実施中」について

(1) テレワークを実施している部門・職種

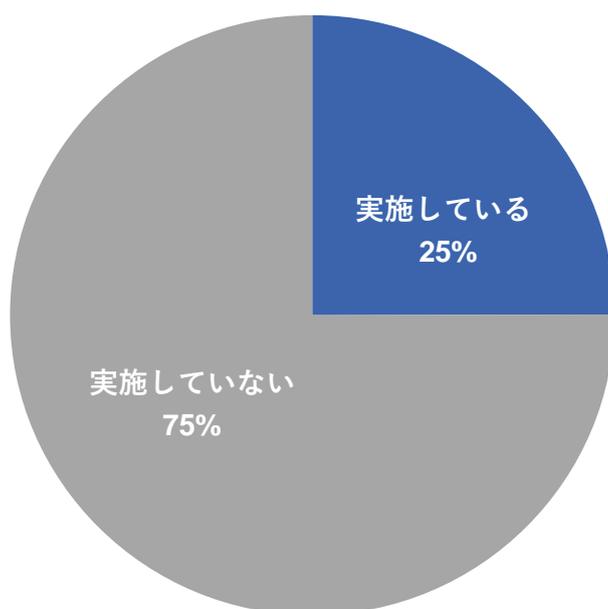
テレワークを実施している部門・職種についての複数回答による設問では、45%が現場から経営までの「全社」でテレワークを導入していると回答した。また「全社」以外の回答より事務職から管理職まで幅広い部門・職種で実施されている事がわかった。

図表2-(1)-① テレワークを実施している部門・職種



唯一、「現場(工場・店舗・施設等)」の回答が少ない。これは現場が無い業種・企業が多い事、「全社」の回答に現場も含まれる事が理由と考えられる。そこで概ね現場がある「製造業」に絞り「全社」+「現場」で実施している割合という形で現場のテレワーク実施状況を集計した。

図表2-(1)-② 現場（工場）でテレワークを実施している製造業



その結果、製造業の現場(工場)でも 25%の企業がテレワークを実施していた事がわかった。本来、テレワークが非常に難しい職場であるにもかかわらず、様々な工夫や仕組みで実現していると推測される。

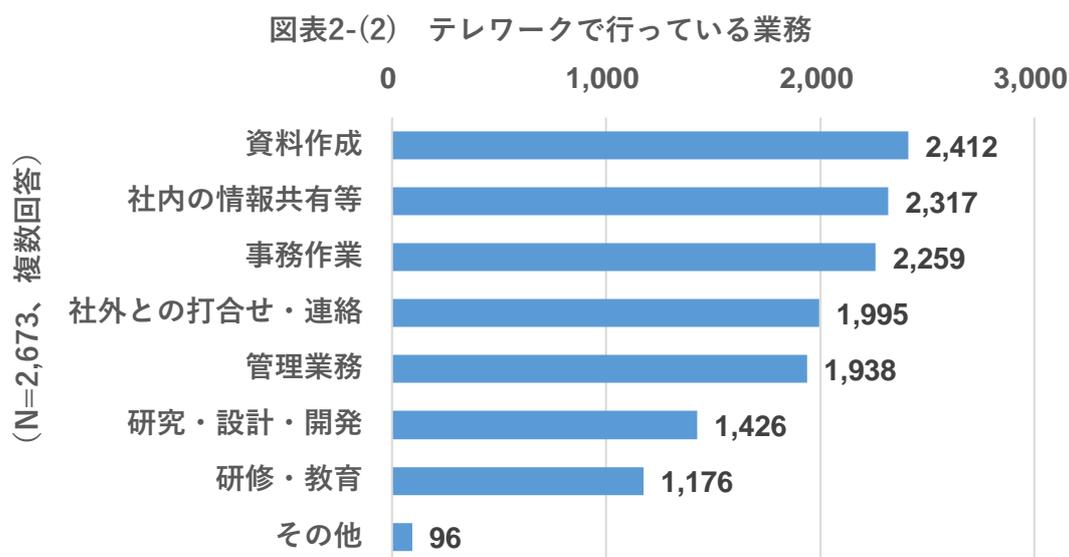
また「その他」の自由記述で以下の回答があった(抜粋、一部改変)。一言で「テレワーク」と言っても起業ごとにその実情に大きな違いがある事が窺える。

- 妊婦や高齢の嘱託社員はテレワーク
- 日替わり(当番制)でテレワークを実施している
- 時差出勤を行っている
- 基本的に全社テレワークだが、緊急時に備えて各部門で数名ずつ出社している
- リモート用 PC を付与されている社員のみ
- 正社員のみで協力会社に対してはテレワークの準備ができない
- 地方の場合、公共交通機関通勤者はリモートワーク
- 新型コロナウイルス感染症の濃厚接触者など会社指示の出勤停止者のみテレワーク

(2) テレワークで行っている業務

次に、テレワークで行っている業務についての複数回答による回答結果によると、85%以上が「資料作成」「事務作業」「社内の情報共有等」といった社内業務やデスクワークを行っている。また、取引先などと商談を含む「社外との打合せ・連絡」や、マネージャーによる「管理業務」にもテレワークで取り組んでいるという回答も 70%以上に上った。

一方、「研修・教育」といったコンテンツの準備が必要な業務は比較的少数であった。Off-JT は環境が揃えばリモートワークで実施出来ると思われるが、OJT をテレワークの中でどのように進めていくかについては試行錯誤が必要と思われる。



「その他」の自由記述では以下回答があった(抜粋、一部改変)。

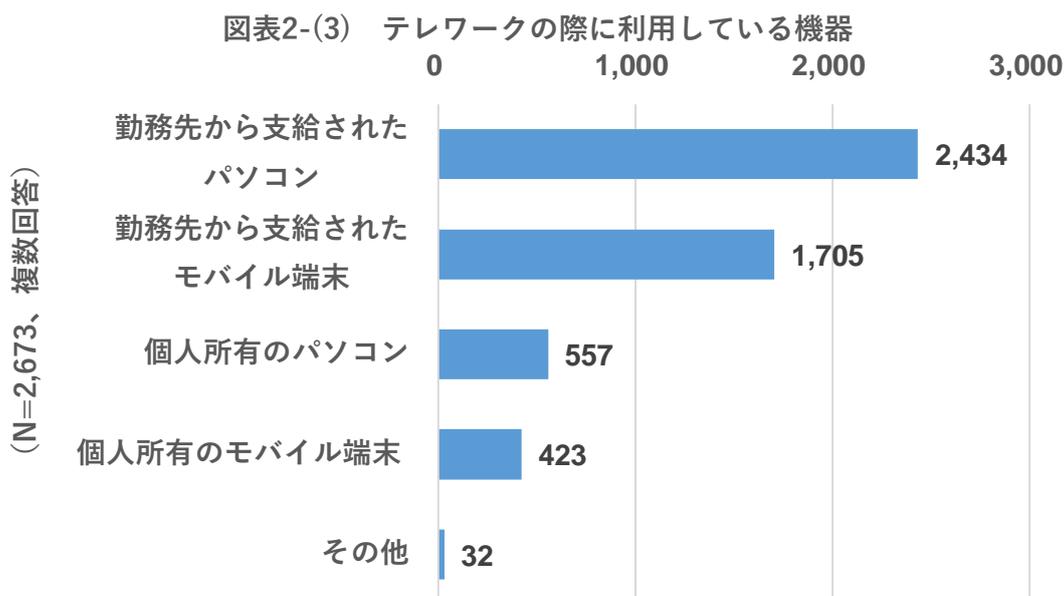
- すべての業務をリモートワークで行っている
- 生産、ロジスティクス、研究部門以外はすべて
- データ入力や決算書作成などの通常業務
- サポート業務もテレワークにて実施
- Web セミナー開催
- 工事の施工管理
- 取締役会等、経営レベルの会議体
- 技術指導
- 採用活動

テレワークを行う業務を何とかして増やそうと企業ごとに検討・工夫されている事がうかがわれ、従来テレワーク対象と思われていなかった業務でも実施されている事がわかる。

(3) テレワークの際に利用している機器

テレワークの際に利用している機器についての複数回答による回答結果によると、91%が勤務先から支給されたパソコンを利用し、64%が勤務先から支給されたモバイル端末(タブレット、スマートフォン、携帯電話等)を利用している。平均すると1人当たり約1.5台の会社支給機器を利用している事になる。

また、個人所有のパソコンやモバイル端末の利用を許可してテレワークを行っているという回答も一定数あった。従前からBYOD(個人所有デバイスの業務利用)を認めてきた企業もある一方、今回の緊急事態対応として、セキュリティ対策を取った上で特例的に利用を認めた企業も存在するようである。



「その他」の自由記述では以下回答があった(抜粋、一部改変)。

【事前準備をしていた】

- 勤務先から支給されたシンクライアント
- もともと BYOD 端末を利用
- 個人所有パソコンを使う場合、会社支給 USB でシンクライアント化
- 個人所有のパソコンから会社パソコンへリモートアクセスして利用
- 個人所有 PC を利用する際は、会社支給の USB ブートの機材を利用
- お客様先貸与 PC

【想定外の対応】

- 緊急で不足分を個人所有パソコン(VPN 接続)で活用
- リモート会議用の各種機材(イヤホン、ヘッドセット、マイク)を自費購入
- 勤務先のテレワーク補助金でモニターを購入

【インターネット回線について】

- インターネット回線は会社支給の Wi-Fi ルータ
- 支給が間に合わない場合、個人契約回線利用を許可(VPN 接続必須)
- 家庭のインターネット回線を利用
- Wi-Fi 環境がない社員には、会社のモバイル Wi-Fi を貸与

パソコンやスマートフォンなど機器類はある程度事前準備を行っていたが、通信ネットワークの帯域不足、各種サービスのライセンス数不足、イヤホンなど周辺機材の準備不足など、実行してはじめてわかった想定外の出来事に対応している。

特に通信環境に関する課題は多い。自宅における通信環境整備や家庭内での通信帯域の取り合い、会社支給のスマートフォンによるテザリング常時接続の可否などについて、具体的な解決策の提示が求められる。

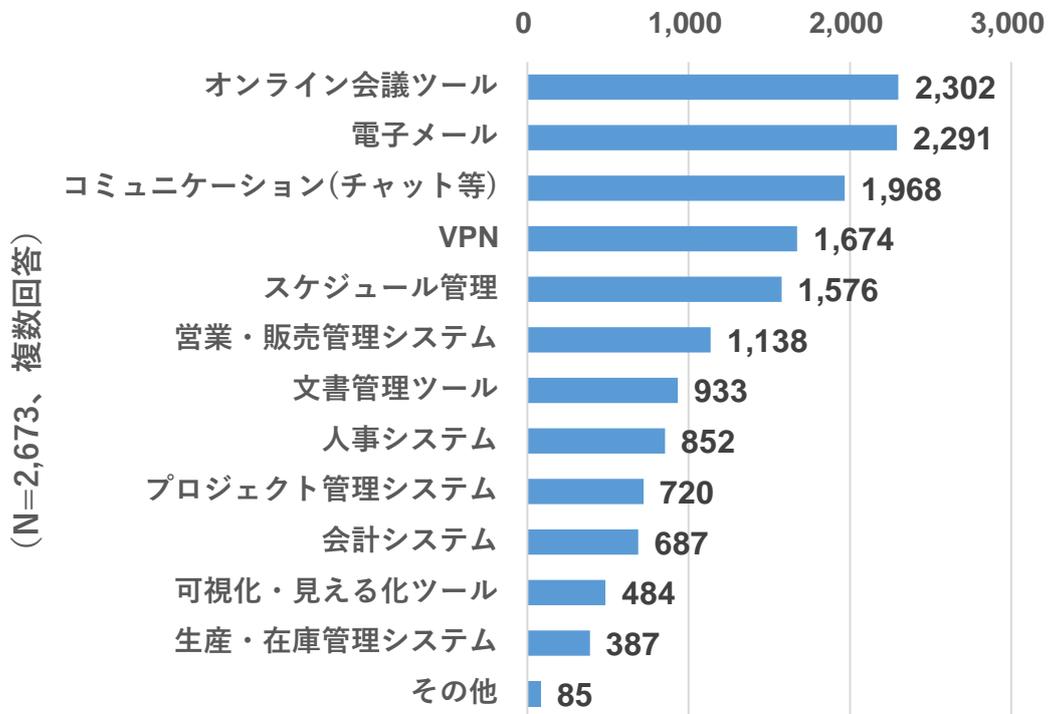
(4) テレワークで利用している主なソフトウェア、サービス、システム

テレワークで利用している主なソフトウェア、サービス、システムについての設問では、最も回答数が多かったのが「オンライン会議ツール」で、驚く事にわずかながら「電子メール」よりも多かった。「電子メール」に次いで、ビジネスチャットに代表される「コミュニケーション(チャット等)」を利用しているという回答が多かった。

一方、各種管理システム(基幹システム)をテレワークで利用しているという回答は半数以下に留まった。これには以下のような理由が考えられる。

- 元々基幹システムを業務で使う人が少ない
- クラウドサービスではなくオンプレミスの環境で構築している
- セキュリティポリシーとしてインターネット経由で接続できないようにしている
- 基幹システムを使う際には出社している

図表2-(4) テレワークで利用している主なソフトウェア、サービス、システム



また「その他」自由記述では以下のソフトウェア、サービス、システムを使用しているとの回答があった(抜粋、一部改変)。

- ファイルサーバー
- リモートデスクトップ
- 仮想デスクトップ
- VPN 接続が可能なすべての社内サービス
- CAD
- 旅費・経費精算システム
- BPM(ワークフロー)システム
- 名刺管理アプリケーション

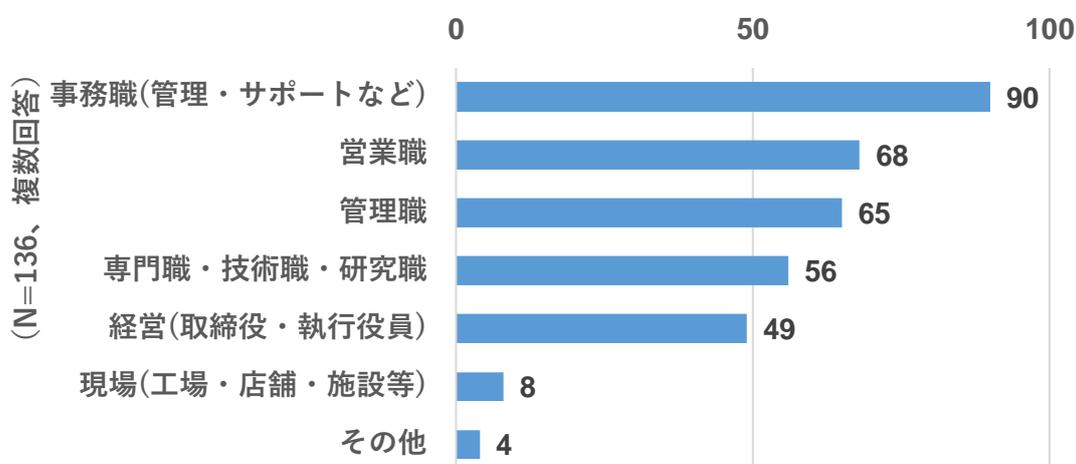
3. 「テレワーク検討中」について

(1) テレワークを検討している部門・職種

まず、検討対象の部門・職種と業務についての設問では、テレワークを検討している部門・職種について67%が「事務職(管理部門・サポート部門など)」を検討していた。

2(1)「テレワークを実施している部門・職種」と比較すると、「事務職(管理部門・サポート部門など)」が多い一方「営業職」や「専門職・技術職・研究職」は比較的少ない。テレワークをこれから開始する企業は、まず一つの部門・職種から小さく始めて、状況に応じて対象範囲を増やしていくというアプローチを取ろうとしている事が推測できる。

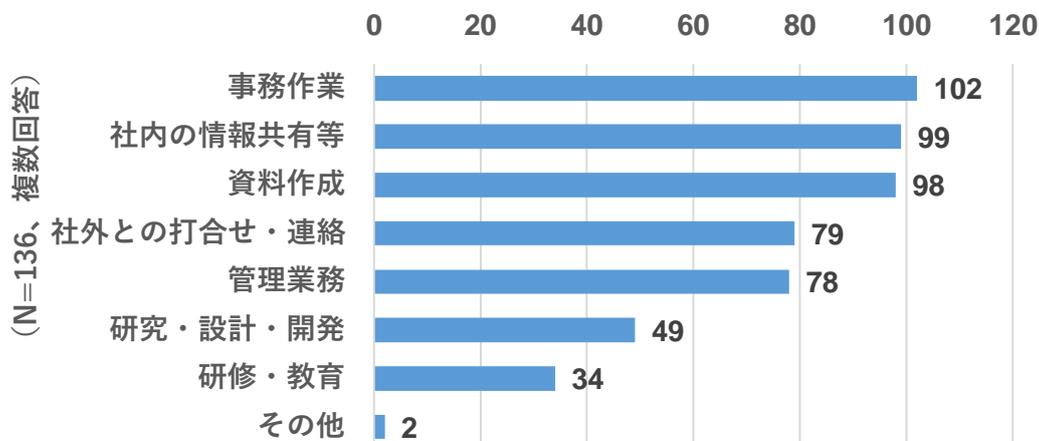
図表3-(1) テレワークを検討している部門・職種



(2) テレワークを検討している業務

次に、テレワークを検討している業務についての設問では、「事務作業」「社内の情報共有等」「資料作成」という回答が多かった。

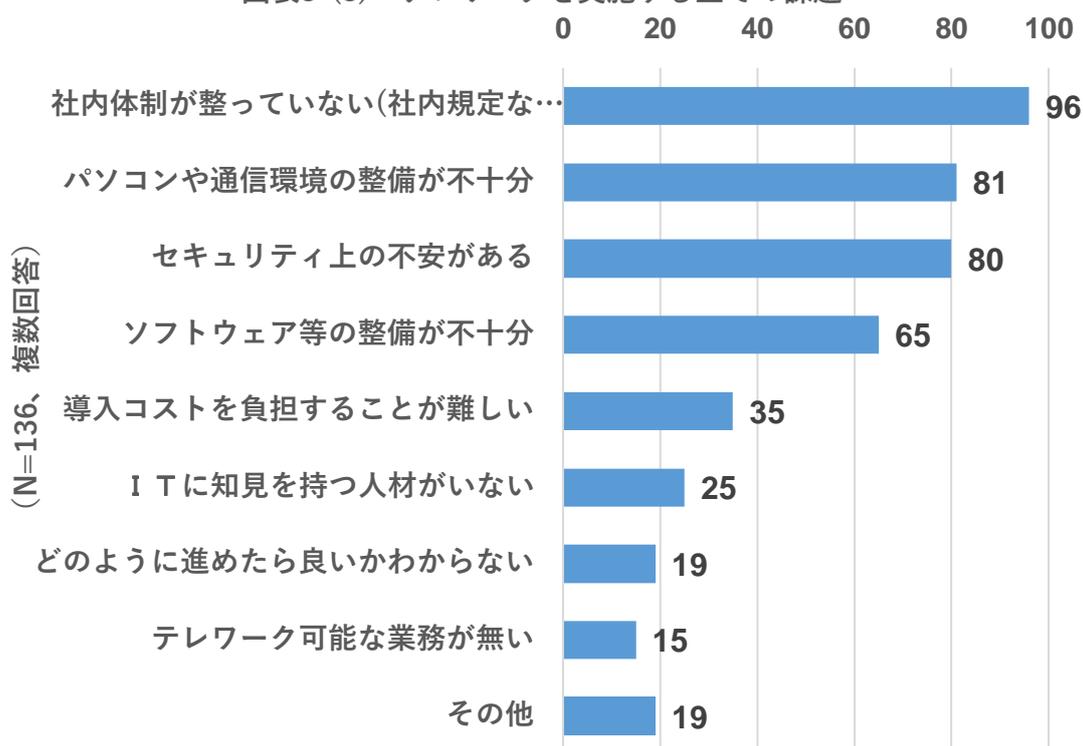
図表3-(2) テレワークを検討している業務



(3) テレワークを実施する上での課題

テレワークを実施検討中と答えた回答者に、テレワークを実施する上での課題について質問したところ、71%が「社内体制が整っていない(社内規定など)」と社内に課題があると回答した。次いで「パソコンや通信環境の整備が不十分」「セキュリティ上の不安がある」「ソフトウェア等の整備が不十分」といった機器・ソフトの整備に課題があると回答した。一方、導入コスト、IT人材、導入の進め方を課題に挙げた回答者は3割未満と比較的少なかった。

図表3-(3) テレワークを実施する上での課題



「その他」の自由記述では以下の課題があるとの回答があった(抜粋、一部改変)。

- 捺印、契約関連のシステム化
- 紙ベース、印章による承認の見直しが必要
- コミュニケーションと資料の印刷
- 経営陣、上司にICTスキルがなく導入が進まない
- 顧客側の対応が困難
- 発注元の方針(請負はテレワークが出来ない)

4. 「テレワーク実施予定なし」について

(1) テレワークの実施予定が無い理由

「テレワークを実施する予定が無い」と答えた回答者にその理由を質問したところ、「社内体制が整っていない(社内規定など)」が最も多く、次いで多かったのが「テレワーク可能な業務が無い」「パソコンや通信環境の整備が不十分」「ソフトウェア等の整備が不十分」であった。実施検討中の回答と違う点は「テレワーク可能な業務が無い」が多い事である。2(2)「テレワークで行っている業務」の回答からどの業界・企業にもテレワーク可能な業務があると推測される。本当にテレワーク可能な業務が無いのか、各企業は再検討する必要があるだろう。

図表4-(1) テレワーク実施予定が無い理由



「その他」の自由記述では以下の回答があった(抜粋、一部改変)。

- 現場作業員の割合が高く、業務改善効果が見られないと経営側は判断している
- 経営者に提案したが却下された
- 経営者がリモートワークを認めない
- 現場は難しいが管理者や経理は可能。ただし情報漏洩が不安
- 紙ベースの業務のため
- 製造業で通勤が車主体のため外部接触が少ない

5. 考察とまとめ(UPDATA Report 調査室 アナリスト 大川真史)

本調査の結果から、各社のテレワークは以下のような実態で行われていると推測される。

- 経営から現場まで出来る限りの広い範囲でテレワークを検討・導入している
- デスクワークだけでなく社外との打合せもテレワークで行っている
- オンライン会議システム、電子メール、ビジネスチャット等を駆使して業務を進めている
- 基本的に会社支給のパソコンやモバイル端末で業務を行っている
- テレワークを始めると想定外の事態も多く試行錯誤しながら運用している

以前よりテレワーク導入の必要性や重要性については様々な側面から議論されており、近年は働き方改革や SDGs の施策として挙げられる事も多かった。一方、テレワークと(いわゆる)生産性の関係では、総務省「令和元年度版 情報通信白書」によると、テレワークによって生産性が上がるわけではないという報告もあり、テレワークの準備・導入に消極的な企業も存在した。そのような状況下で新型コロナウイルス感染症緊急事態宣言が発令された。

平時であれば、「あるべき姿」や「精緻な比較検討」「他社事例」「費用対効果」等の検討に時間と労力をかけ、緻密な計画を立案した上で実行に移すところが、今回はまずは出来る範囲から着手し、実施してから初めてわかる日々の大小様々なトラブルに直面しながら、それらの解決のために試行錯誤を繰り返していると思われる。従来の IT 導入プロセスとは異なる今の状況は、それぞれの企業にとって大変重要な経験となり、長期的には急激な事業環境の変化に柔軟に対応できる組織能力を身に付ける事になった。新型コロナ禍により、従来のやり方や考え方を変えざるを得ないと感じている経営者も多いが、必ずしも悪い事ばかりではない。果敢にもテレワークに初挑戦した企業は、今後数年はかかったであろう IT 化・デジタル化の変化をわずか 1~2 か月で実現させたのである。

一方、従業員を守るためにテレワークを導入したいと思いつつながら、事業特性や企業風土から、実際に自社でも実施できるのか、具体的にどのように検討し、どのように進めるべきか逡巡している経営者も存在する。これから先、そのような企業や経営者が改めてテレワーク導入について深慮される際に、本調査が少しでもお役に立てば幸いである。

<お願い>本調査内容を転載・引用する場合、転載者・引用者の責任で行うとともに、ウイングアーク1stの調査結果である旨の明示をお願いします。

※ウイングアーク1stの Facebook ページ: ユーザー事例・製品情報・イベントなどウイングアーク1stの最新情報をお届けしています。 <http://www.facebook.com/wingarc>

本件に関するお問い合わせ先

ウイングアーク1st株式会社 広報担当 山本 飯坂 中谷
TEL: 03-5962-7300 FAX: 03-5962-7301 E-mail: pr@wingarc.com
