

中堅・中小企業の経営者・会社役員と従業員計 600 名を対象にした「働き方」に関する意識調査

「働き方改革」元年。話題の「テレワーク」導入成功の鍵は 会話による『社内コミュニケーション・ロス』の防止

経営者・従業員の 52.5%が「スマホの内線化」による、社員同士のコミュニケーション円滑化を期待

NTTコミュニケーションズ株式会社は、2016年11月1日～11月5日の5日間、経営者・会社役員と会社従業員に対し、「経営者と従業員の働き方に関する意識調査」を有効サンプル 600 名分でインターネットリサーチを実施しました。(調査協力会社：クリエイティブサーベイ株式会社)

※コミュニケーション・ロスとは：報・連・相を怠ったり、誤った伝え方をしてしまったりとコミュニケーションにおけるミスにより、損失を生んでしまう状態

※調査サンプル詳細：経営者・会社役員 300 名／会社従業員 300 名（従業員規模が 50～500 名の国内企業を対象）

11月1日(火)～30日(水)は『テレワーク月間』です。これはテレワーク推進フォーラム(総務省、厚生労働省、経済産業省、国土交通省、学識者、民間事業者等による構成)により、テレワーク実施企業/団体/個人のみならず、関連の研究活動・啓発活動・支援活動などに係る人々と働き方の多様性を広げる国民運動になることを目指したものです。

＜本調査結果の要約＞

1) 経営者と従業員の「働き方改革」意識は高いがギャップもある。(P.2)

- ✓ 期待する働き方として、**57%**の経営者は従業員に対し「自己管理による能動的な働き方」を期待しており、**49%**の従業員も同じく「自己管理による能動的な働き方」を理想としている。
- ✓ 働く場所・時間について、経営者の **43%**が従業員に対して「場所や時間に縛られずに働く」ことを期待している一方、従業員は「場所や時間に縛られずに働く」でも「固定の場所と時間で働く」でもなく、「どちらでもない」とする回答が **42.3%**の多数派に。

2) 「働き方改革」の手段としてのテレワーク導入企業はまだ少ないが、テレワーク認知層では導入意向が高い。(P.3)

- ✓ テレワークについては、全体の **43%**が興味ありと回答している。
- ✓ **14.3%**の企業がテレワークを導入しているが、**73.6%**は導入なし・検討もしていないという結果に。
- ✓ テレワークを認知している層では、テレワーク導入済および導入意向ありが **38.5%**、テレワークを認知していない層の **6.1%**の約 **6** 倍に。

3) 経営者・従業員ともに「テレワーク」導入について、会話不足などの『社内コミュニケーション・ロス』を不安視。

コミュニケーションツールの使い分けが鍵に。(P.4)

- ✓ テレワークを導入することへの不安は「社内の打ち合わせがしづらくなる」が全体の **31.1%**で最も多く、次いで「在宅勤務者とオフィス出勤者の会話が減る」が **24.8%**でコミュニケーションに由来するものが上位を占めている。
- ✓ いわゆる「報・連・相」のうち、報告・連絡に相当するコミュニケーションは「メール」、相談に相当するコミュニケーションは「電話」を重視している傾向が顕著に表れた。
- ✓ テレワークを導入する際、経営者・従業員全体の **52.5%**が、「どこにいてもスマートフォンやパソコンで内線電話が利用できる」と、「社員同士のコミュニケーションが取りやすくなると思う」と回答。

4) 「テレワーク」の環境整備は経営者の ICT リテラシーや導入コストが課題に。

安価で簡単に対応できるサービスが求められている。(P.5)

- ✓ 経営者の **53%**が、自身の ICT リテラシー不足を懸念。
- ✓ サービス検討のポイントとして、「環境の設定が容易であること」が **69%**、「導入コストの安さ」が **66%**、と高い結果にあることから、どのようなオフィス環境でも「安価」で「簡単に対応できる」サービスが求められている傾向に。

5) 田澤由利氏(テレワークマネジメント代表)によるコメント (P.6)

- ✓ テレワークの必要性を認知していない企業は、優秀な人材を確保できなくなる時代になっている。
- ✓ テレワークの不安と課題は、ICT サービスやツールによって解決できる。

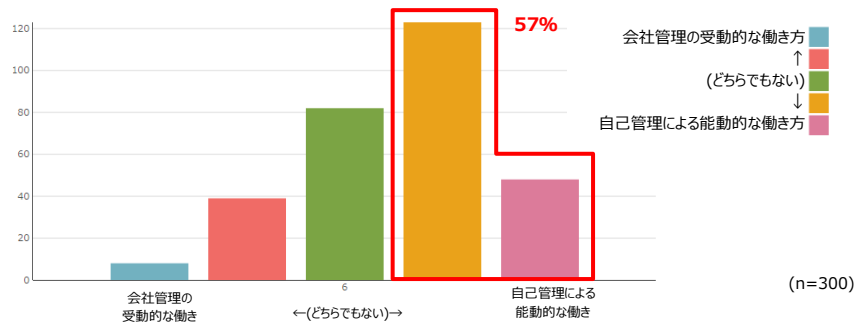
＜調査結果＞

1) 経営者・従業員の「働き方改革」意識は高いがギャップもある。

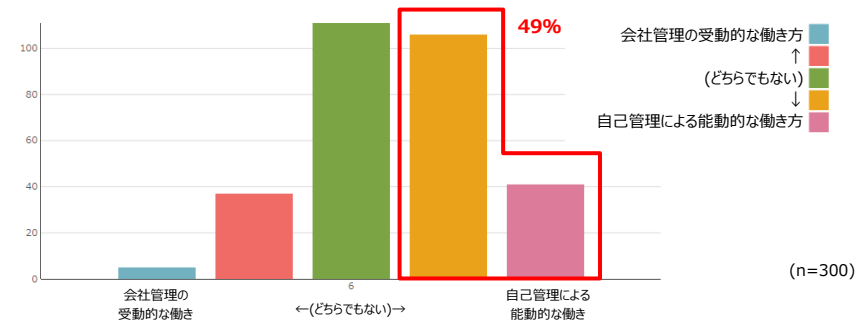
社会的に「働き方改革」への関心が高まっていることを受け、経営者と従業員の「働き方」意識について調査を実施した。経営者の**57%**が従業員に対して「自己管理による能動的な働き方」を期待。また従業員の**49%**も能動的な働き方を理想としている結果となった。(※グラフ①) また、働き方自体について、経営者の**43%**は従業員に対し「場所や時間に縛られずに働く」ことを期待している一方、従業員は「場所や時間に縛られずに働く」でも「固定の場所と時間で働く」でもなく「どちらでもない」の回答が**42.3%**占める結果に。「働き方改革」を浸透させるためには、経営者層が主導的にその意義や効果を説いて推し進める必要があると言える。(※グラフ②)

【グラフ①】

Q:自社の従業員に期待する働き方として当てはまるものを選択してください。(回答：経営者) ※受動的か能動的かについて

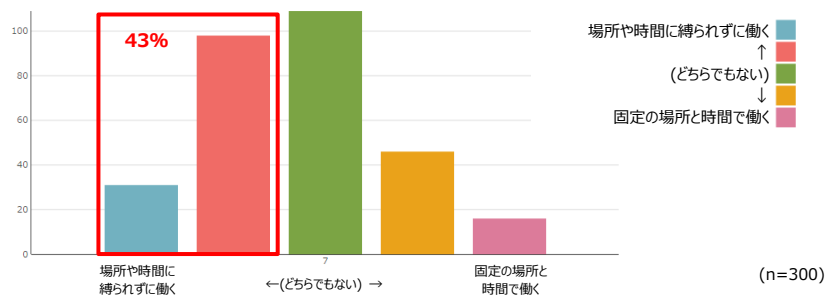


Q:あなたにとっての理想的な働き方として当てはまるものを選択してください。(回答：従業員) ※受動的か能動的かについて

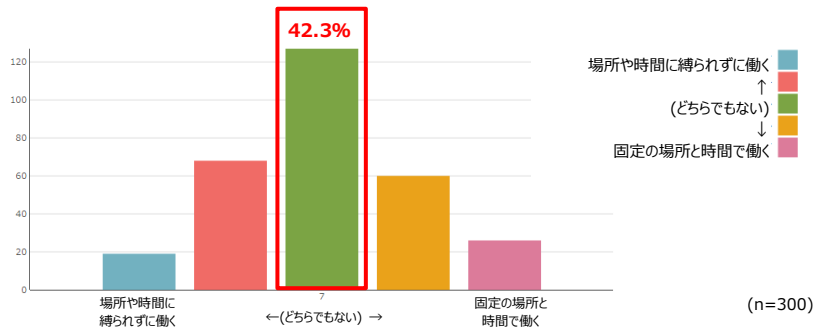


【グラフ②】

Q:自社の従業員に期待する働き方として当てはまるものを選択してください。(回答：経営者) ※働く時間・場所について



Q:あなたにとっての理想的な働き方として当てはまるものを選択してください。(回答：従業員) ※働く時間・場所について



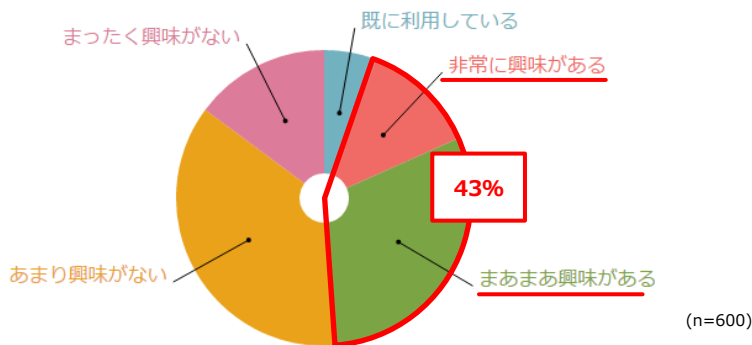
2) 「働き方改革」の手段としてのテレワーク導入企業はまだ少ないが、認知層の中では導入意向が高い。

テレワークについては全体の **43%**が興味ありと回答している。(※グラフ③) 一方で実際に導入している企業は全体の **14.3%**にとどまっており、中堅・中小企業において「テレワーク」はまだ導入が進んでいない状況にあることが分かる。(※グラフ④)

しかし、「テレワーク」を認知している層では **38.5%**が「既に導入している」または「興味がある」と答えており、これはテレワークを認知していない層の導入者および導入意向 **6.1%**(既に導入している層は除く)に比べると**約 6 倍**にあたることが分かった。テレワークの認知・理解が、導入意向に影響を与えていることが推察される。(※グラフ④)

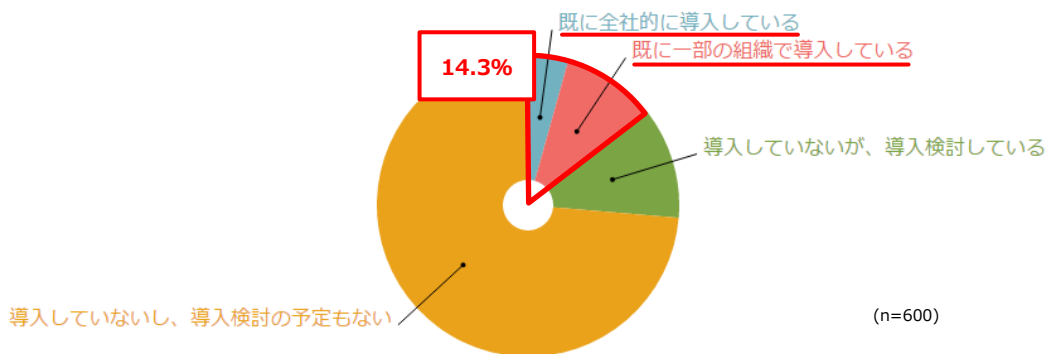
【グラフ③】

Q：あなたは IT を活用して場所や時間にとらわれずに働く「テレワーク」についてどう思いますか？



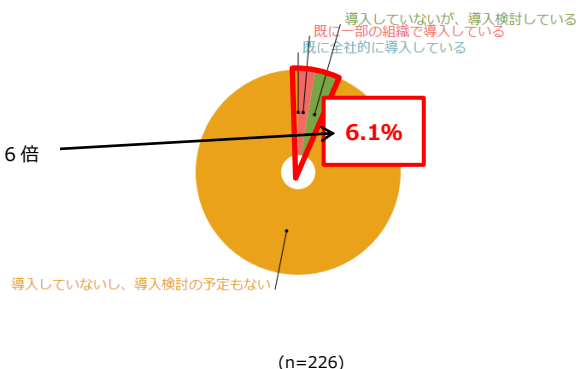
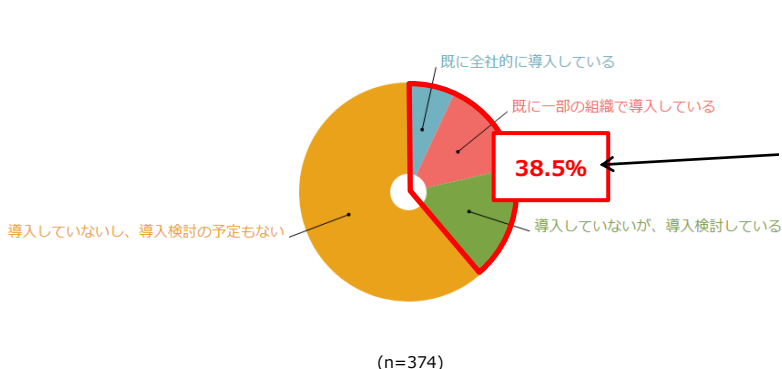
【グラフ④】

Q：あなたの会社は IT を活用して場所や時間にとらわれずに働く「テレワーク」を導入していますか？



<テレワーク認知層>

<テレワーク非認知層>



約 6 倍

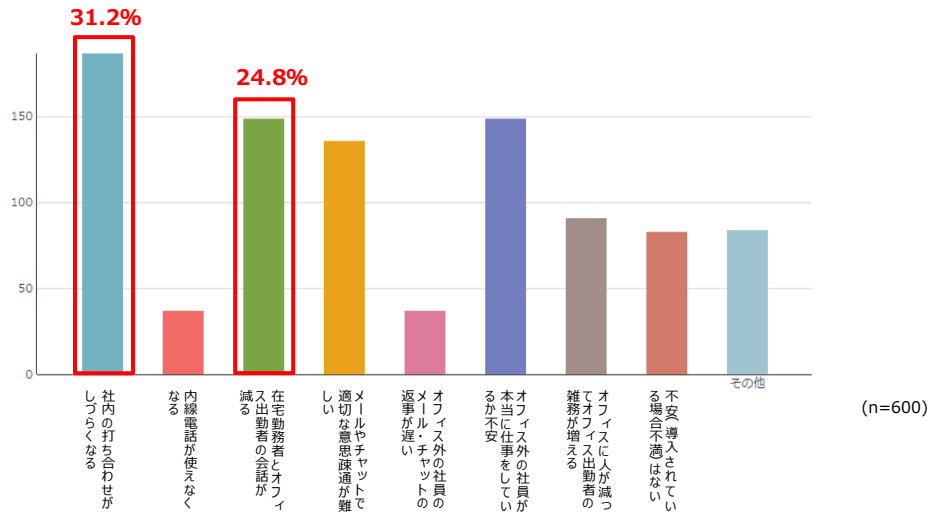
3) 経営者・従業員ともに「テレワーク」の導入について、会話不足などの『社内コミュニケーション・ロス』を不安視。コミュニケーションツールの使い分けが鍵に。

テレワーク自体への不安要素として「社内の打ち合わせがしづらくなる」が **31.2%**、次いで「在宅勤務者とオフィス出勤者の会話が減る」が **24.8%**となり、コミュニケーションに由来するものが大きく占める結果に。(※グラフ⑤) テレワーク導入に重要なコミュニケーションツールについては、「報・連・相」による使い分けが求められており、「報告・連絡」に関わる場合はメールが、「相談」に関わる場合では電話が重要視されていることが分かった。(※グラフ⑥)

なお、テレワークを導入する際、**52.5%**の経営者・従業員が「どこにいてもスマートフォンやパソコンで内線電話が利用できる」と社員同士のコミュニケーションが取りやすくなると答えている(※グラフ⑦)ことから、ICT ツールによる解消を期待している傾向が見られた。

【グラフ⑤】

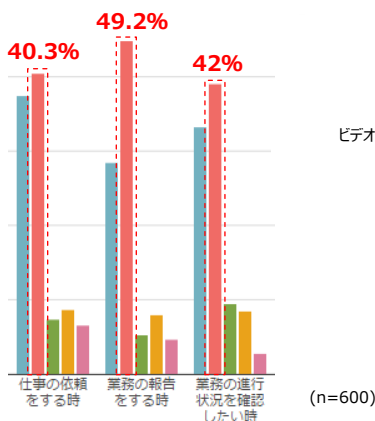
Q：テレワークを導入することへの不安や不満を選択してください。



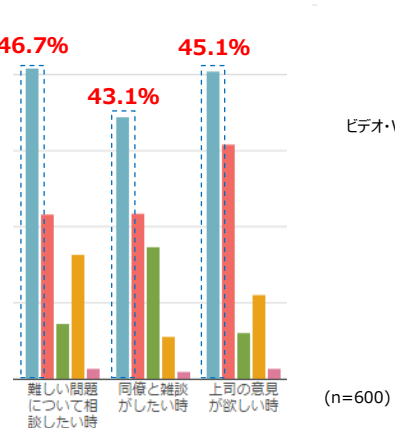
【グラフ⑥】

Q：あなたの会社でテレワークを導入する場合、以下それぞれのシーンで重要だと思う社内コミュニケーションツールをすべて選択してください。

「メール(報告・連絡)」 ※赤グラフ部分

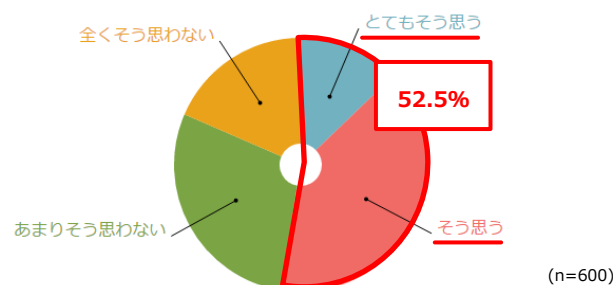


「電話(相談)」 ※青グラフ部分



【グラフ⑦】

Q：テレワークを実施する際に『どこにいてもスマートフォンやパソコンで内線電話が利用できる』と社員同士のコミュニケーションが取りやすくなると思いませんか？

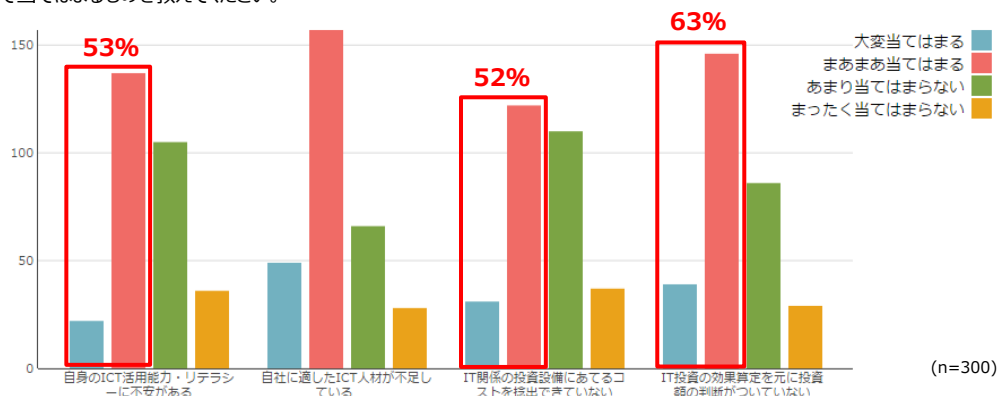


4) 「テレワーク」の環境整備は ICT リテラシーや導入コストが課題に。安価で簡単に対応できるサービスが求められる。

サービスの導入に際し、経営者の **53%**が「自身の ICT リテラシーに不安がある」と回答、導入コスト面について経営者は **52%**が「IT 関連の設備投資にあてるコストについて捻出できていない」と回答する結果に。また、「投資額の判断がついていない」の回答も **63%**と高い結になったことから、ICT リテラシーや導入コストが課題である状況が浮き彫りになった。(※グラフ⑧)

【グラフ⑧】

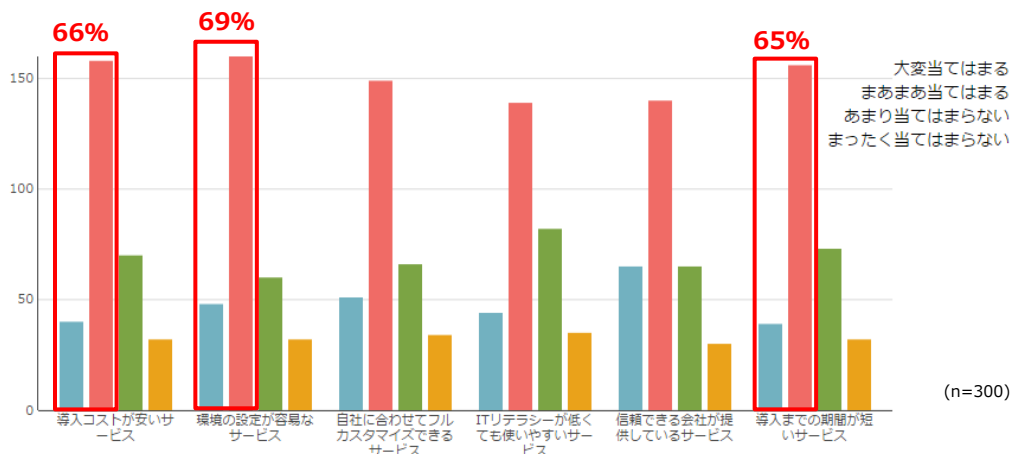
Q：あなたの会社について当てはまるものを教えてください。



この状況を踏まえ、導入に踏み切るポイントになっている要素のTOP3を見ると、「環境の設定が容易であること」が **69%**、「導入コストの安さ」が **66%**、そして「導入までの期間が短い」が **65%**という結果となった。稼働や投資を必要とする重厚長大なシステムではなく、安価で簡単に対応できるサービスが求められていることがうかがえる。(※グラフ⑨) またこうした中、テレワークを知っている経営者の半数近い **48.2%**は「スマホの内線化」サービスを活用した働き方変革に興味を持っている状況だった。(※グラフ⑩)

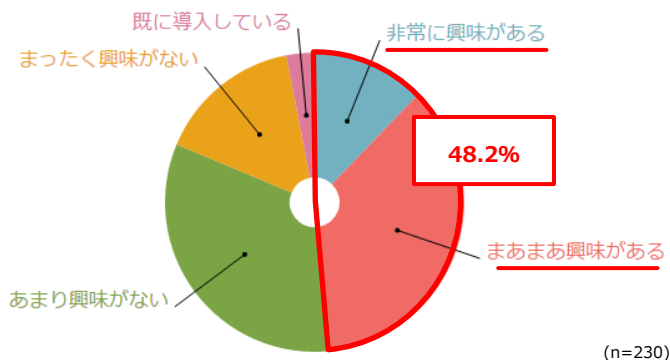
【グラフ⑨】

Q：テレワークを導入するにあたって導入を検討してみたい(もしくは担当者に検討して欲しい)と思うサービスを選択してください。



【グラフ⑩】

Q：(クラウド型 PBX 利用による)スマホの内線化を活用し、テレワークなどで「働き方」を変化させることに興味はありますか？



5) 田澤由利氏(テレワークマネジメント代表)によるコメント



<田澤氏略歴>

夫の転勤先であった北海道北見市で「在宅でもしっかり働ける会社を作りたい」と(株)ワイズスタッフを設立。さまざまな IT 関連業務を受託し、「ネットオフィス」というコンセプトのもと、全国各地に在住する約 140 人のスタッフ(業務委託)とチーム体制で業務を行っている。2008 年には、柔軟な働き方を社会に広めるために、(株)テレワークマネジメントを設立。東京にオフィスを置き、企業の在宅勤務の導入支援や、国や自治体のテレワーク普及事業等を広く実施している。

※テレワークマネジメントについて・・・2008 年「テレワークの普及」を目的に設立。テレワークの普及により、いつでも、どこにいても、柔軟に働ける社会の実現を目指し、企業等へのテレワークコンサルティングをはじめとする各種サービスを提供。実際の企業のテレワーク導入支援、テレワーク用システムの開発・販売なども手がける。大手から中小企業、地域団体まで 150 社を超える多くの実績を重ねており、総務省主催の「テレワーク先駆者百選」及び「HAPPY テレワーク賞」に選出される。

コメント①：『経営者と従業員が望む「働き方ギャップ」の原因』

本調査では、43%の経営者が、従業員に対して「場所や時間に縛られずに働く」ことを期待している一方、従業員は理想的な働き方として、「どちらでもない」の回答が 42%の多数派を占めています。極端な言い方をすれば、「働く場所や時間」は自己管理でいいので、成果を出してほしいというのが本音でしょう。一方、従業員において、「どちらでもない」の回答が多数派を占めているのは、「働く場所や時間」が自己管理になることで、柔軟に働くことができるメリットと同時に、より成果を求められ負担が増えるのではないかと、という不安がぬぐえないのではないのでしょうか。

コメント②：『テレワークの必要性を認知していない企業は大変なことに！』

長年、企業のテレワーク導入コンサルティングをしている中、ここ数年で大きな変化を感じています。単なる「福利厚生」ではなく「企業戦略」として、テレワーク導入を進める企業が増えてきました。少子高齢化による「生産年齢人口の減少」、「女性の社会進出」、「介護離職の増加」、どれをみても、これからの日本は、「朝から晩まで、決まった時間に、会社に来て仕事をする」という、これまで当たり前だった働き方を、多くの人ができなくなります。これまでの常識のままの企業は、会社を支えてきてくれた管理職社員を失い、新しい人を採用しようとしても膨大なコストがかかる上、「この会社で働き続けたい」と願う人材が集まらなくなるのです。この危機感を認識し対策を講じる企業は、テレワークの導入に大きく動いています。

コメント③：『テレワークの不安と課題を解決する ICT サービス・ツール』

国の「働き方改革」という動きで、「テレワーク」の関心度が高まり、興味を持つ企業が増えています。しかし、離れて仕事をする「コミュニケーションがとれないのではないか」「さぼってしまうのではないかと」「仕事が限られるのではないかと」などの不安で、導入に進めない企業が少なくありません。これらの不安を取り除くには、ICT サービス・ツールが不可欠です。業務改革(BPR)を推し進める中で、生産性を向上させることも可能になります。例えば、コミュニケーションツールの場合、「仕事を切り出す」方針では「在宅勤務者と連絡が取れば OK」と考え、個人の携帯電話を使ったり、通常のメールで対応しがちです。しかし、それでは、業務がスムーズに進まなかったり、在宅勤務者が孤独になったりします。「いつもの仕事をテレワークでもできるようにする」方針であれば、「会社にかかってくる電話を自宅に転送する」「Web 会議に参加する」など、ICT サービス・ツールを活用し、適切なテレワークを進めることができます。

コメント④：『「かかるのが当たり前のコスト」を「時代を生き抜くコスト」へ変換』

テレワーク導入の成功ポイントは、「いつもの仕事をテレワークでもできるようにすること」です。これにより、「生産性向上」「人材確保」「災害対策」などの大きなメリットを得ることができます。しかし、それを実現するためには、ICT サービス・ツールの導入が必須であり、そこにコストがかかることに抵抗がある企業も少なくありません。しかし、「かかるのが当たり前のコスト」を払い続ける企業と、そのコストを「時代を生き抜くコスト」に変換する企業と、どちらが賢明でしょうか。私の会社は、従業員の 7 割以上が、テレワークで働いています。このためオフィスは狭く、家賃は 12 万円で済みます。一方、セキュリティを守り、労務管理を実施し、業務を効率よく実施するためのコミュニケーションをとる ICT サービス・ツールにコストがかかっています。しかし、すべて合わせても、1 人あたり月 1 万数千円程度。はるかにコストを抑えることができます。

コメント⑤：『電話をテレワーカーへ内線転送して、いつもの顧客対応を』

テレワークだからといって、業務が滞ることはありません。特に、ビジネスで最も重要な「電話によるお客様対応」は、社員が会社に来ているのと同様です。東京のオフィス(03 局番)にかかってくる電話を、サポート担当の在宅勤務者に内線で転送することができます。その在宅勤務者から、さらに技術担当に回すこともできます。在宅勤務者が使用している電話は、通信費用は会社持ちですが、個人所有のスマートフォンです(BYOD)。2015 年春から導入している、Arcstar Smart PBX のおかげです。

テレワークは、企業がこれからの時代を生き抜くために必須の働き方です。これまでとまったく異なる「働き方」ゆえに、「不安」が多くあり、一步を踏み出せない企業さんも少なくないことが、この調査からわかりました。しかし、だからこそ、正しい情報を得て、自社にあった適切な ICT サービス・ツールを活用し、テレワークのメリットを享受できる企業が、これからの最先端企業になるのだと思います。

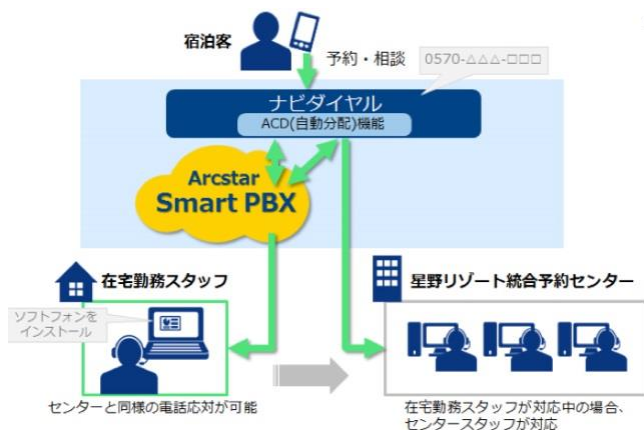
【テレワーク支援の為 ICT サービスを積極的に導入している企業例】

星野リゾート 様

星野リゾートの総合予約窓口におけるコンシェルジュ業務について、スタッフが在宅で電話対応業務できる環境を構築し、2016年7月より提供を開始しました。このソリューションにより、長年の経験を通じて高いスキルを身に着けたスタッフが、出産や育児、介護などのライフイベントを迎えても、第一線で働き続けることができる環境を実現しました。

同社は早くから在宅勤務制度を採り入れており、様々な事情でコールセンターへの出勤が困難になった場合でも、希望すれば在宅でのメール対応業務などを実施することができます。しかし、お客さまからの電話対応については、在宅で実施する手段がなく、優秀なスタッフのスキルを活かしきれないことが課題となっていました。

優れた電話対応スタッフは星野リゾートにとって貴重な人材となっており、そういった人材の流出を防ぐため環境構築に踏み切りました。そこでクラウド型サービスの「Arcstar Smart PBX」を導入したことで、通話品質や使い勝手において、センターで電話対応を行うのと遜色のない環境を、想定よりはるかに安価で、かつ迅速に実現することができました。



<導入されているサービスについて>

「Arcstar Smart PBX」(NTT コミュニケーションズ)

本サービスは PBX(企業構内の電話交換機)やビジネスホンを使用せずに、クラウド上にある IP 電話サーバーにより PBX 機能と内線機能を実現するクラウド型 PBX サービスです。PBX やビジネスホンのクラウド化により、設備・保守コストを削減。スマートフォンやパソコンなど多様なデバイスで、ロケーションを問わず無料で内線電話を利用できます。<http://www.ntt.com/business/services/voice-video/voip/smartpbx.html>

とりわけ、スマートフォンに専用アプリをインストールするだけで会社の「内線電話」として使えるようになることから、テレワークにおいてもオフィスにいるのと同じように、内線電話によるコミュニケーションを取ることができます。

※NTT コミュニケーションズは、導入や維持にコストがかかることの多い PBX 機能を、設備を持たずにクラウドサービスで必要な規模だけ低コストで導入できる本サービスを提供し、『働き方改革』をサポートしています。



【本件に関する報道関係者向けお問い合わせ先】

Arcstar Smart PBX 広報事務局(ブルーカレント・ジャパン社内) 平野/伊藤/芳賀

TEL:03-6204-4141 FAX:03-6204-4142 MAIL:tomonori.hirano@bluecurrentgroup.com

※本リリースの調査結果や分析をご掲載頂く際には「クリエイティブサーベイ調べ」とご記載ください。