

中小企業経営者の実態

FOR SOCIAL VALUE

—BLUE REPORT—

mini

8月号

新型コロナウイルス感染症と中小企業③ コロナ禍の新しい働き方 テレワーク導入していますか？

(実施期間 2020年6月9日～7月29日)

2020年8月18日

フォーバルグループ編集

<アンケート内容と結果>

Q. 新型コロナウイルス感染症を機に、テレワークを導入する企業が増えています。貴社ではテレワークを導入していますか？（2ページ）

「新型コロナウイルス感染症の広がりを機に導入した」 194社（22.2%）
「新型コロナウイルス感染症が広がる前から導入している」 174社（20.0%）
「今後導入する予定」 124社（14.2%）
「導入するつもりはない」 380社（43.6%）
(n=872)

Q. 「導入している」と回答された方に質問です。それは社内の実施率でいうと何%くらいですか？（半角数字）（4ページ）

テレワーク実施率100%の企業は75社（回答企業の20.4%）
実施率80%以上の企業は137社（同37.2%）
実施率50%以上の企業は270社（同73.4%）
（10%ごとの結果は4ページ参照）
(n=368)

Q. 「テレワークを導入するつもりはない」とご回答された方に質問です。それはなぜですか？（5ページ）

「業務上、テレワークを導入できない」 240社（64.7%）
「導入したいと思わない」 86社（22.6%）
「自宅兼事務所のため」 13社（3.4%）
「導入したいがどうしたらよいかわからない」 8社（2.1%） その他
(n=380)

Q. テレワークを導入して、業務の効率性に変化はありましたか？（6ページ）／それはなぜですか？（自由回答）（6～8ページ）

「効率が良くなったと思う」 123社（33.5%）、「変わらない」 130社（35.3%）
「効率が悪くなったと思う」 64社（17.4%）、「わからない」 51社（13.9%）
(n=368)

ウィズコロナ時代における変わる働き方・テレワーク導入企業の拡大

新型コロナウイルス感染症が日本国内で確認されてから約半年、この間、感染者は増え続け、また多くの企業が経営に直接的な影響を受けています。

そんな中で注目されているのがテレワークです。外出自粛が続く中、それまで例外的な運用が多かった在宅勤務を採用する企業が増えました。仕事やコミュニケーションの手法を見直すきっかけになるかもしれません。新しい働き方、新しい業務のあり方を模索する動きが各方面で進んでいます。

こうした状況を踏まえ、中小企業経営者に対して、テレワークの導入状況やその評価などに関するアンケート調査を行いました。本レポートはその結果をまとめたものです。

1. テレワーク導入状況

1-1. テレワーク導入状況

テレワークとは**ICT（情報通信技術）**を活用し、時間や場所を越えて行われる柔軟な働き方のことである。

これまでも多様な働き方を支えるものとして導入している企業はあったが、新型コロナウイルス感染症の拡大によりさらに注目されるようになった。

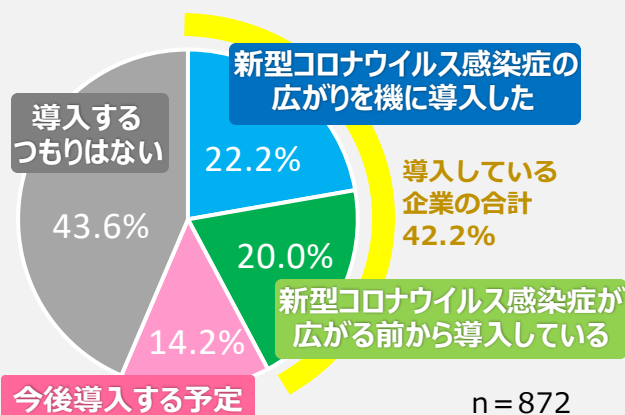
まずは中小企業におけるテレワークの導入状況に関する結果から見てみたい。

「**新型コロナウイルス感染症の広がりを機に導入した**」と回答した企業は全体の**22.2%**、このタイミングでテレワークを導入した企業が一気に増えたことがわかる。

また、同感染症が広がる前から導入していた企業も**20.0%**に及ぶ。**テレワークをすでに導入している企業は合計で42.2%**となった。さらに、現段階では導入していないが、「今後導入する予定」と回答した企業も**14.2%**に及んだ。

一方、「**導入するつもりはない**」と回答した企業は**43.6%**となり、これはもっとも多い回答結果であった。

Q. 新型コロナウイルス感染症を機に、テレワークを導入する企業が増えています。貴社ではテレワークを導入していますか？



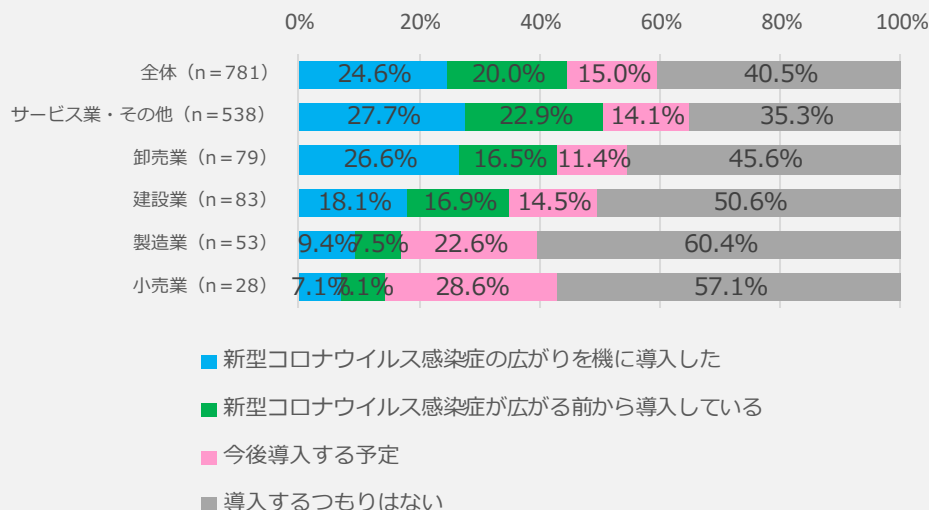
● 新型コロナウイルス感染症の 広がりを機に導入した	-----	194
● 新型コロナウイルス感染症が 広がる前から導入している	-----	174
● 今後導入する予定	-----	124
● 導入するつもりはない	-----	380

そのテレワーク導入状況について、業種別の傾向を整理したのがこの2つのグラフである。

「サービス業・その他」の導入率が大きくなっている一方、製造業や小売業の導入率が低い傾向がみられる。

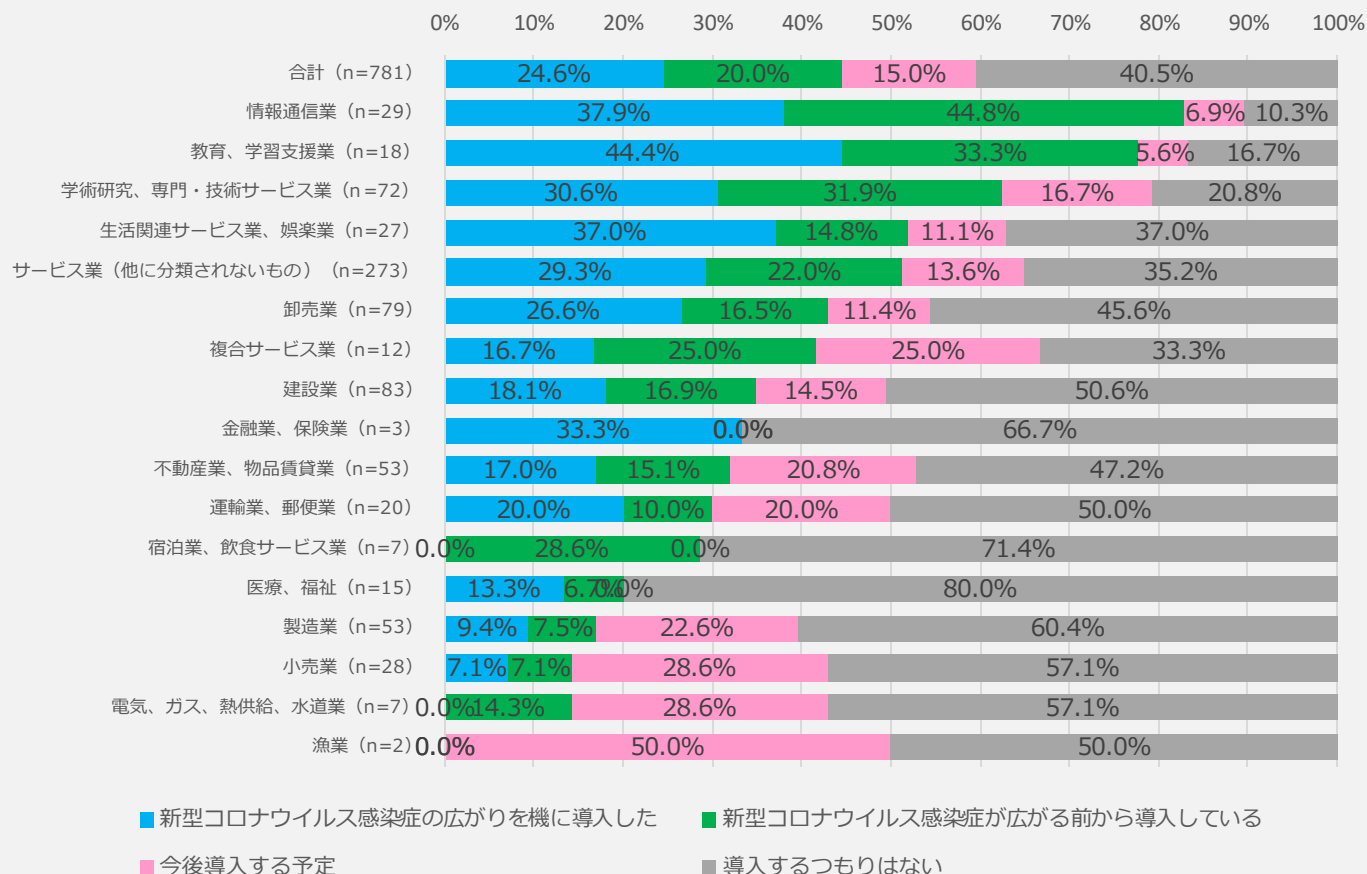
また、より詳細な業種分類では、「情報通信業」「教育、学習支援業」「学術研究、専門・技術サービス業」の導入率が高い結果となった。最も導入率が高かった「情報通信業」では、新型コロナウイルス感染症が広がる前から導入していた企業が44.8%とこれも大きな割合だったが、加えて感染の広がりを受けて導入した37.9%もあわせると、実に82.7%がすでに導入していることがわかった。

【業種別】テレワーク導入状況



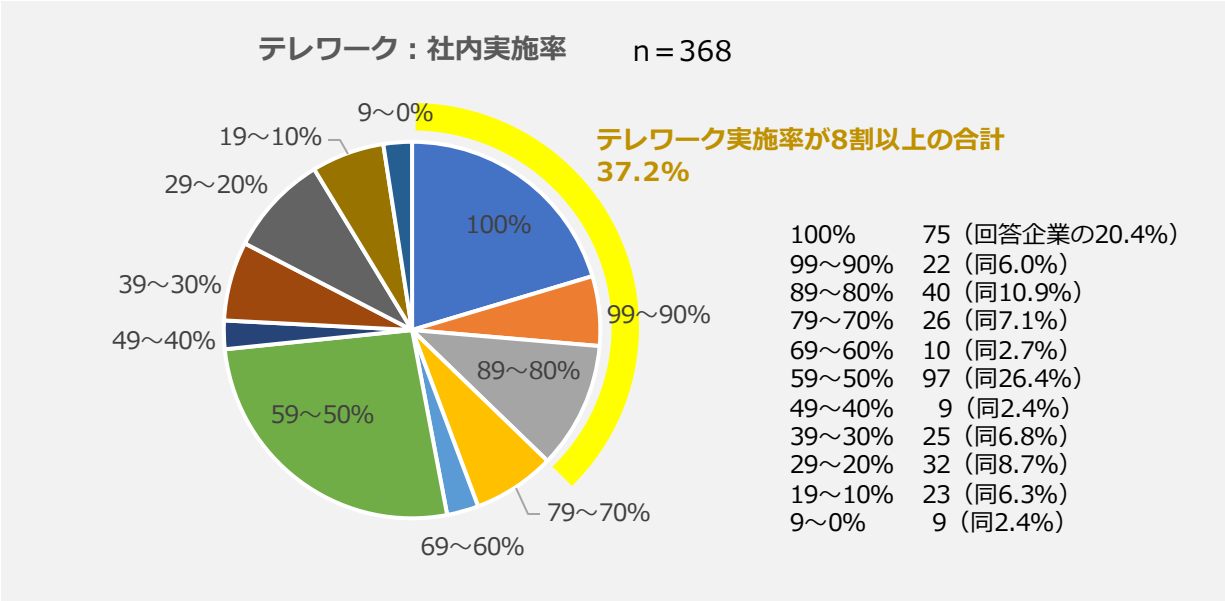
注) 総回答企業(872社:前ページ)のうち、業種が判明している781社に限定して業種別傾向の検証を実施。そのため、前ページのグラフの割合(%)と本ページの「全体」(%)には違いがある。

【業種別(詳細版)】テレワーク導入状況



1-2. テレワークの社内実施率

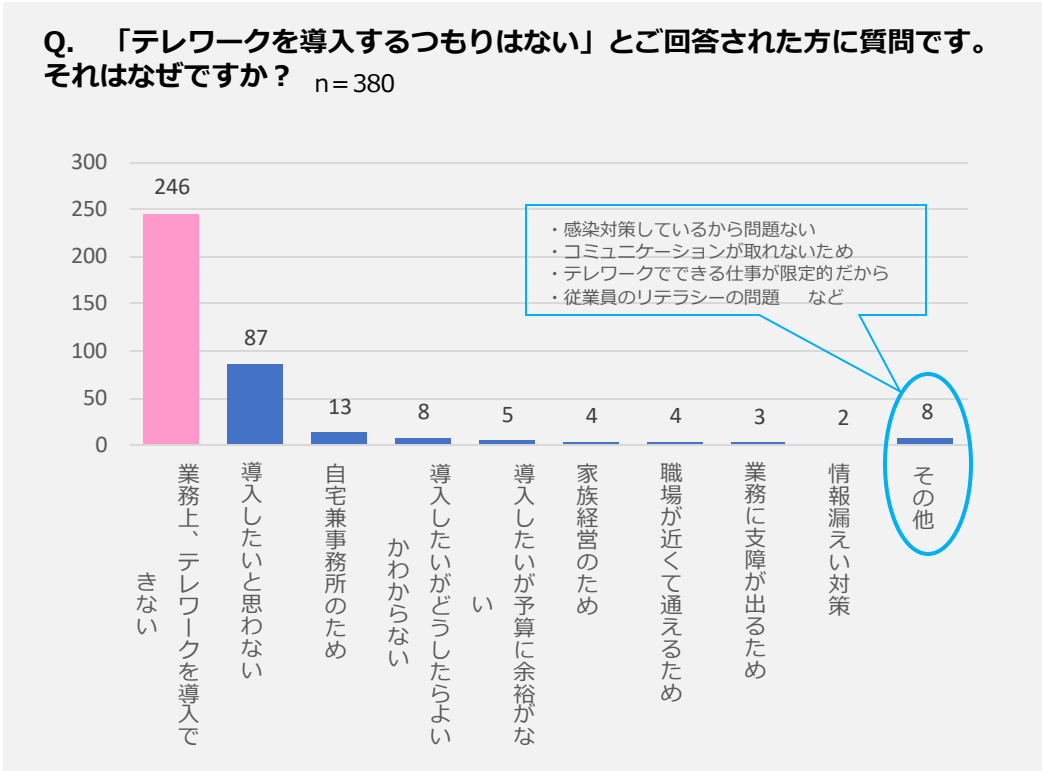
続けて、テレワークを実施していると回答した企業に対し、その実施率を聞いた質問の結果が以下である。



もっとも多かったのは「59~50%」の枠で回答した企業で、回答企業全体の26.4%を占めている。おおよそ半分くらいの実施イメージだということになるだろう。次いで多かったのが「100%」と回答した企業で、全体の20.4%を占めている。実施割合が少ないと回答した企業もあるが、この結果から**50%以上の回答企業が全体の73.4%に、80%以上の回答に限って言えば37.2%にのぼっている**。テレワークを導入している企業では、実施割合が高めのスコアを示している傾向がみられる。

1-3. テレワークを導入しない理由

新型コロナウイルス感染症の広がりを受けてテレワークを導入する企業が増える一方、導入していない企業もある。2ページで示したテレワークの導入状況を問う設問では、もっとも多かったのが「導入するつもりはない」の43.6%であった。その「導入するつもりはない」と回答した企業に対してその理由を聞いた結果が次ページのグラフである。



テレワークを導入するつもりはない理由としてもっとも多かったのが「業務上、テレワークを導入できない」の246社で、回答企業の**64.7%**に及んだ。

3ページの「業種別（詳細版）・テレワーク導入状況」で示したように、「テレワークを導入するつもりはない」と回答した企業が多かった業種は「医療、福祉」（80.0%）、「宿泊、飲食サービス業」（71.4%）、「金融業、保険業」（66.7%）、「製造業」（60.4%）、「小売業」「電気、ガス、熱供給、水道業」（ともに57.1%）などであった。こうした業種では業務の特性上、テレワークを導入しにくいことがうかがえる。

その他、「導入したいと思わない」（87社、回答企業の22.9%）、「自宅兼事務所のため」（13社、同3.4%）などと続く。このほか、少数派ではあるが、「導入したいがどうしたらよいかわからない」「導入したいが予算に余裕がない」「家族経営のため（必要ない）」などの理由が続いた。

2. テレワークと業務の効率性

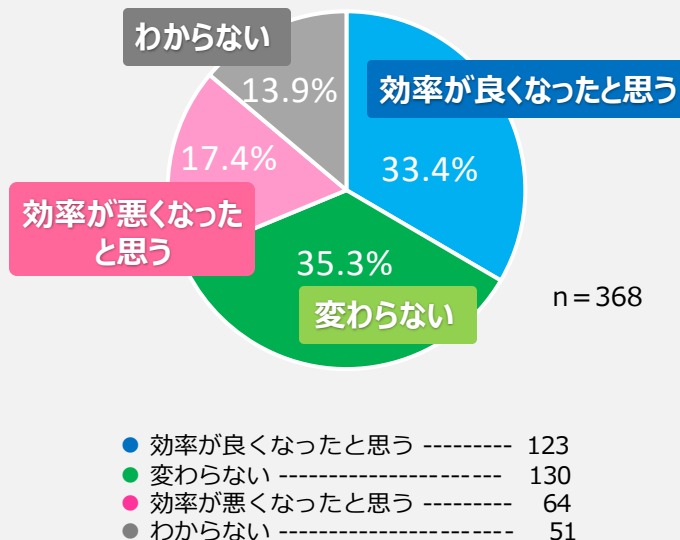
2-1. テレワーク導入により業務効率に変化はあったか

新型コロナウイルス感染症の拡大により注目されているテレワークについては、時間や場所を有効に活用することにより柔軟な働き方を実現し、さらにコスト削減や業務の生産性も向上させることができる」と期待する声が多い。

しかし実態はどうだろうか。ここでは現在テレワークを導入していると回答した368社に対し、業務効率に変化があったかを聞いている。

もっとも多かったのは「変わらない」で**35.3%**、近い結果として「**効率が良くなったと思う**」の**33.4%**であった。一方、「**効率が悪くなったと思う**」との結果も**17.4%**となり、テレワークによる効率性については意見が分かれる結果となった。

Q. テレワークを導入して、業務の効率性に変化はありましたか？



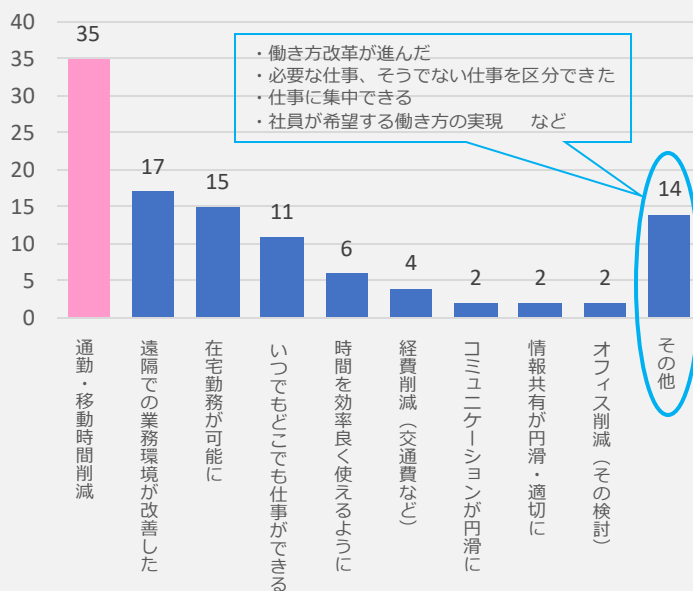
2-2. テレワーク導入により効率が良くなった理由

右のグラフは、テレワーク導入により「効率が良くなったと思う」と回答した企業に対し、その理由を聞いた結果である。

もっとも多かったのが「**通勤・移動時間削減**」、次いで「**遠隔での業務環境が改善した**」「**在宅勤務が可能に**」「**いつでもどこでも仕事ができる**」などである。通勤や移動の時間が削減されることにより、時間を効率的に使えるようになったことを挙げる経営者が多いことがわかった。

また、少数派の意見としては「**経費削減（交通費など）**」「**オフィス削減（その検討）**」など、具体的に経費の削減効果を挙げる回答もみられたほか、コミュニケーションや情報共有が円滑になったとの声も挙がった。

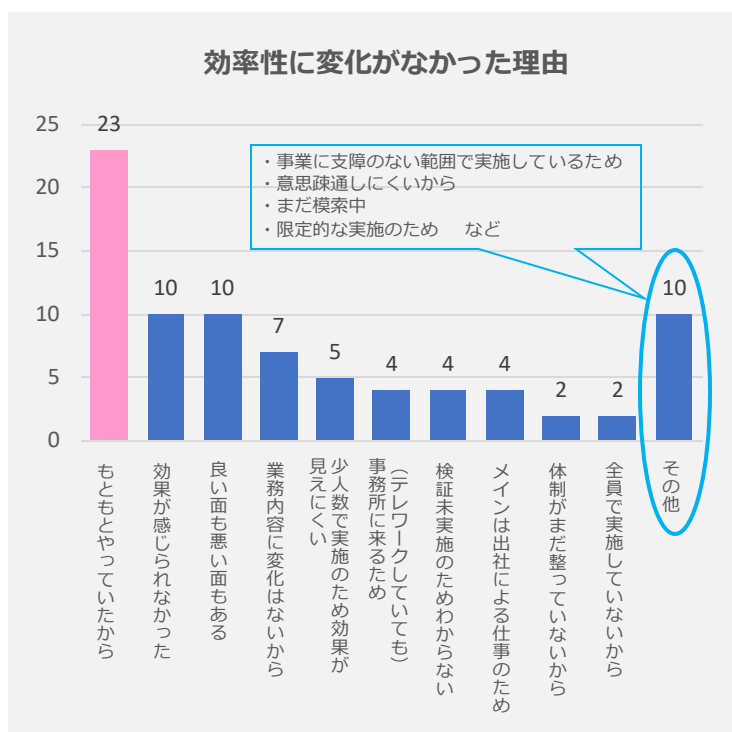
効率が良くなった理由



2-3. テレワークを導入しても効率性に変化がなかった理由

テレワークを導入しても、効率性の面で変化がなかったと回答した企業に対し、その理由を聞くと右グラフのような結果になった。

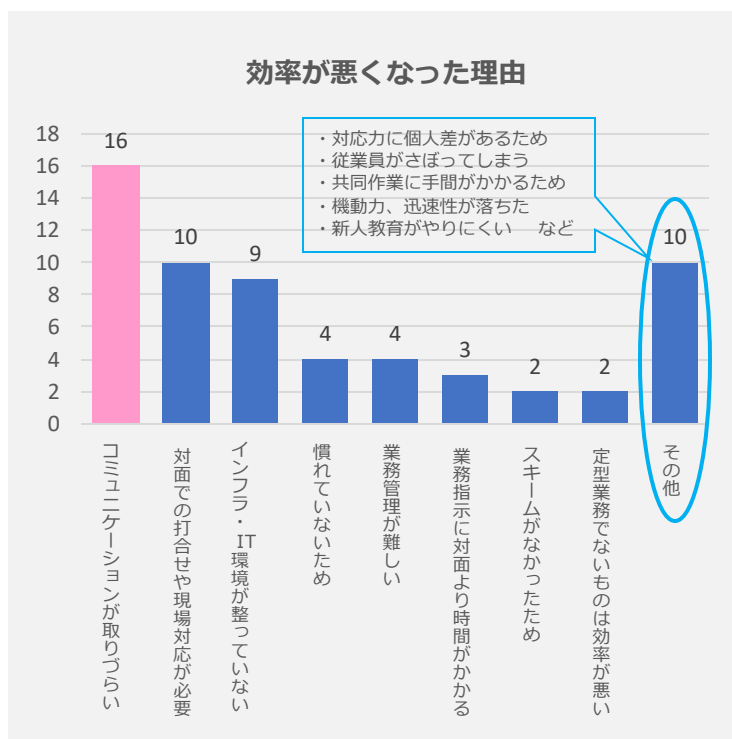
変化がみられなかった理由としては、「**もともとやっていたから**」「**効果が感じられなかった**」「**良い面も悪い面もある**」「**業務内容に変化はないから**」などが続いた。以前からテレワークを導入している企業は、実感として効果を感じる機会がないのかもしれない。また効率性については良い面や悪い面があることや、効果事態を感じられることがない、などの回答も目立った。テレワークを実施することにより、どのような効率性が図られるのかを事前に検討し、さらにそれが結果としてどうだったかを検証する作業が、こうした取り組みを行う上では重要だろう。



2-4. テレワークを導入して効率が悪くなった理由

テレワークを導入したが、効率が悪くなったと考える企業に対して、その理由を聞いた結果が右のグラフである。

もっとも多かったのが「**コミュニケーションが取りづらい**」であった。次いで多かった「**対面での打合せや現場対応が必要**」「**インフラ・IT環境が整っていない**」などと合わせて結果を検証すると、テレワーク実施上の課題としては円滑なコミュニケーションを行えるツールの準備と、対面での業務や現場対応も想定した環境整備が求められることがわかる。少数意見としては、「**業務管理が難しい**」「**業務指示に対面より時間がかかる**」などがみられ、管理側の課題もうかがえる。



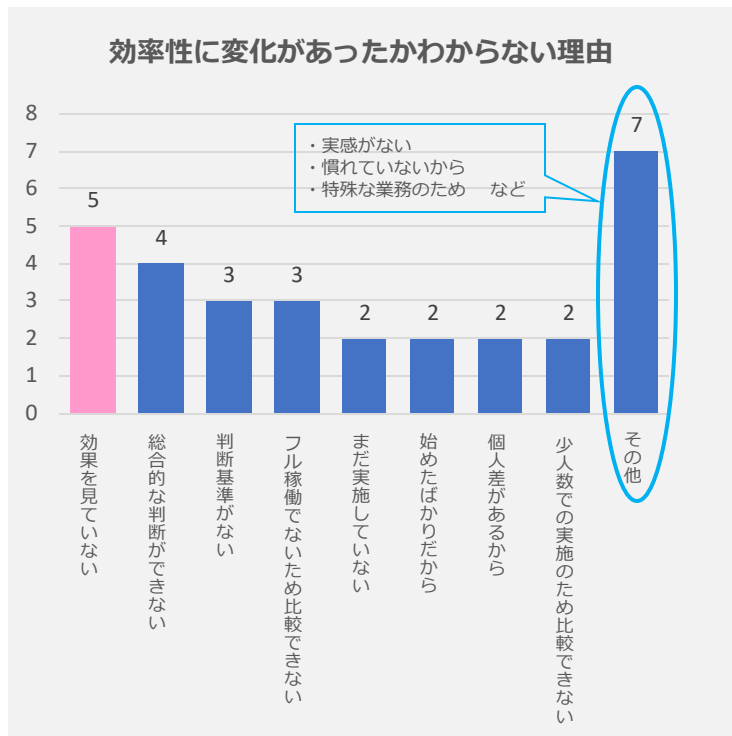
2-5. テレワークを導入して効率性に变化があったかどうか分からない理由

右のグラフは、テレワークを実施したが効率性に变化があったかどうか分からないと回答した企業に対し、その理由を聞いた結果である。

多かった意見は「**効果を見ていない**」「**総合的な判断ができない**」「**判断基準がない**」などがみられ、実際に導入結果について検証できていない現状が浮き彫りになった。

その他の意見にもあるように、「**個人差があるから**」「**少人数での実施のため比較できない**」など、評価自体が難しいと感じている経営者もいることがわかる。

テレワークを実施するには、効果検証を行う上での判断基準もあわせて準備・検討しておくことが大切だと言える。



このように、新型コロナウイルス感染症の拡大によりこれまで以上に注目が集まっているテレワークは、中小企業でも多くの企業が導入を進めている実態が見えてきた。

一方で、テレワーク導入により効率性に变化が生まれたかどうかについては、意見が分かれているのが現状と言えるだろう。その背景には、あらゆる業務がすべてテレワークの対象にはならないこと、業種によって向き不向きがあることなどがあることが考えられる。しかし、本アンケートの回答結果にもみられたように、**コミュニケーションが取りづらいことや、IT機器環境の未整備、効果検証の準備など、対策を講じることで前進する余地はまだある**。

テレワークは今後の新しい働き方としてますます広がる可能性がある。本アンケートで浮き彫りになった課題を検証しつつ、どんな工夫をすれば導入できるのかを考え、挑戦し続けていくことが大切だろう。

●アンケート実施概要

実施期間 2020年6月9日～7月29日
回収数 872社
実施主体 フォーバルグループ

アンケート取得方法 対面・電話・メールによる調査
(感染対策実施の上)
アンケート対象 全国の中小企業経営者