

中小企業経営者の実態

FOR SOCIAL VALUE
—BLUE REPORT— *immi*

11月号

新型コロナウイルス感染症と中小企業⑥

テレワークへの取り組みと課題

(実施期間 2020年8月6日～10月31日)

2020年11月30日

フォーバルグループ編集

<アンケート内容と結果>

Q. 貴社では将来的なテレワークの導入について、どう考えていますか？

・現在導入しており、今後も続けるつもり	284社 (32.9%)	
・現在導入しているが、今後は必要ない	42社 (4.9%)	
・現在導入していないが、今後導入する予定	149社 (17.2%)	
・現在導入しておらず、今後も導入予定はない	389社 (45.0%)	(n=864)

Q. 「導入している」また「今後導入予定」と回答された方に質問です。 テレワークは新しい仕事のスタイルとして定着しそうですが、今後も続けていこうと するとき、どんなことが課題になると思いますか？（複数回答可）

・出社しないとできない仕事への対応	220社 (回答企業の46.3%)	
・コミュニケーション機会の減少	201社 (同42.3%)	
・書面でのやり取り・捺印	143社 (同30.1%)	
・情報セキュリティ対策	105社 (同22.1%)	
・勤務実態の把握が困難	75社 (同15.8%)	
・テレワークを行う場所の環境整備（通信含む）	74社 (同15.6%)	
・業務内容の評価	41社 (同8.6%)	
・必要経費の複雑化（通信費、光熱水費等）	40社 (同8.4%)	
・長時間労働・残業時間の増加	15社 (同3.2%)	
・その他	66社 (同13.9%)	(n=475)

※この設問は複数回答可のため、%の合計は必ずしも100%にはなりません

Q. 新しい業務スタイルとして注目されていることに、業務プロセスのデジタル化・オンライン化（電子契約、ペーパーレスなど）があります。貴社ではこれを進めていますか？

・進めている	331社 (38.2%)	
・進めていない	535社 (61.8%)	(n=866)

Q. 新型コロナウイルス感染症の発生を機に、業務スタイルやIT機器の活用方法に変化はありましたか？ 該当するものをお選びください。（複数回答可）

・特にない	415社 (回答企業の47.9%)	
・テレワーク推進への環境整備（PCやWi-Fiの貸与など）	306社 (同35.3%)	
・業務プロセスの見直し（IT化など）	160社 (同18.5%)	
・所定労働時間（8時間など）制度の見直し	79社 (同9.1%)	
・成果型（ジョブ型）の評価システムの導入	15社 (同1.7%)	
・その他	42社 (同4.8%)	(n=866)

※この設問は複数回答可のため、%の合計は必ずしも100%にはなりません

注目されるテレワーク、その今後の展開と課題

新型コロナウイルス感染症は、中小企業の職場環境にも変化を生み出しています。特に注目されているのがテレワークです。

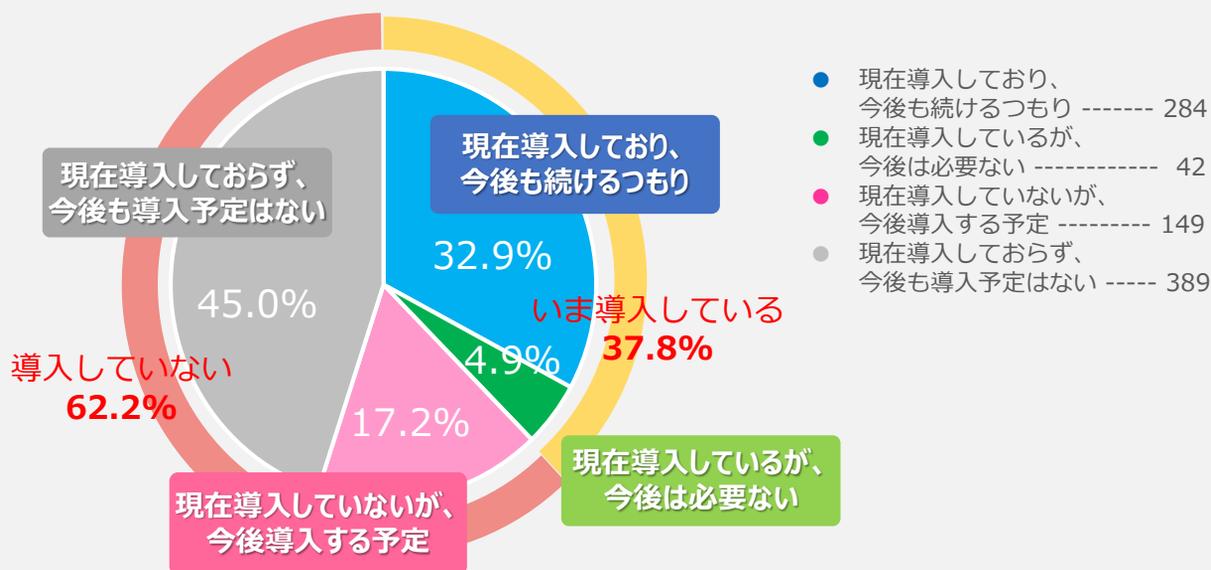
ブルーレポートmini10月号では、職場環境や社員の働き方の変化について、調査結果の速報をお伝えしました。テレワークを導入している企業は全体の約4割となりましたが、そのうち効率が良くなったと回答した企業は3社に1社程度にとどまっています。今回はさらに、テレワークを実施する上での課題や今後の導入への意識など、少し踏み込んで検証した結果をご紹介します。

加えて、業務プロセスのデジタル化・オンライン化（電子契約、ペーパーレスなど）についても聞いています。新しい働き方が注目される今、私たちはどんなことに対応していかなければならないのでしょうか。

1. 注目されるテレワーク、今後はどうなる？

新型コロナウイルス感染症の拡大は企業活動にも影響をもたらし、働き方にも変化が生まれている。ブルーレポートmini10月号ではその変化の有無について示したが、今回はさらに深掘りしてみたい。まずはテレワークについて、現状の導入状況と今後について聞いた結果が以下のグラフである。現状では、導入している企業は全体の37.8%、導入していない企業の方が多かった（62.2%）。

Q. 貴社では将来的なテレワークの導入について、どう考えていますか？ n = 864



「現在導入しており、今後も続けるつもり」と回答した企業で多かった業種は「金融業・保険業（66.7%）」「情報通信業（40.0%）」「学術研究、専門・技術サービス業（37.5%）」などであった。一方、「現在導入しておらず、今後も導入予定はない」の回答では、「運輸業、郵便業（76.9%）」「医療、福祉（75.0%）」「小売業（73.1%）」などであった。業務の特性上、テレワークの導入しやすさに違いがあることがうかがえる。

また、「現在導入していないが、今後導入する予定」と回答した企業では、「生活関連サービス業、娯楽業（37.5%）」「電気、ガス、熱供給、水道業（37.5%）」「複合サービス業（30.8%）」などが上位になった。これらの業種は出勤や対面がベースの業務形態と考えられる。新型コロナウイルス感染症の発生で事業を展開する環境がさまざまな形で変化する中、これまでの常識にとらわれない職場環境への挑戦が進んでいるといえるかもしれない。

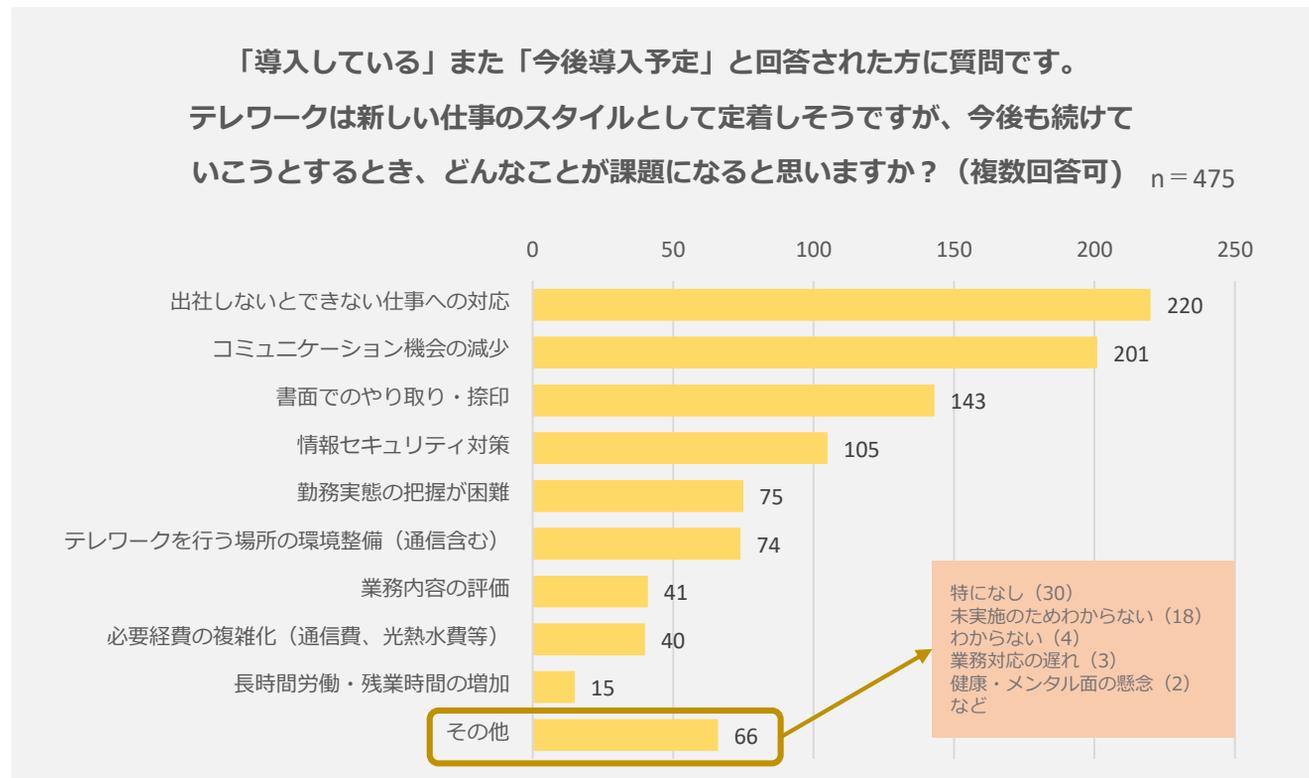
2. テレワークの課題：出社しないとできない仕事への対応が最多に

このように新しい働き方としてテレワークが普及する中、運用面での課題も見えてきた。

ここでは、実際にテレワークを導入している、また今後導入予定だと回答した企業に対し、「今後も続けていこうとすると、どんなことが課題になるとおもいますか？（複数回答可）」と聞いた。

最も多かったのが「**出社しないとできない仕事への対応**」で、220社（回答企業中・46.3%）に及んだ。3番目に多かった「**書面でのやり取り・捺印**」（143社、同・30.1%）も含め、出社が必要な業務があることがテレワーク実施において大きな課題になっていることがわかる。

また、2番目に多かった「**コミュニケーション機会の減少**」（201社、同・42.3%）、その他「**情報セキュリティ対策**」（105社、同・22.1%）などが続いた。



3. 新しい業務スタイルへの対応は？

テレワークは、「いつでもどこでも」働ける環境づくりに向けた取り組みのひとつであるが、実施する上での課題としてもっとも多かったのが「出社しないとできない仕事への対応」であった（3ページ参照）。

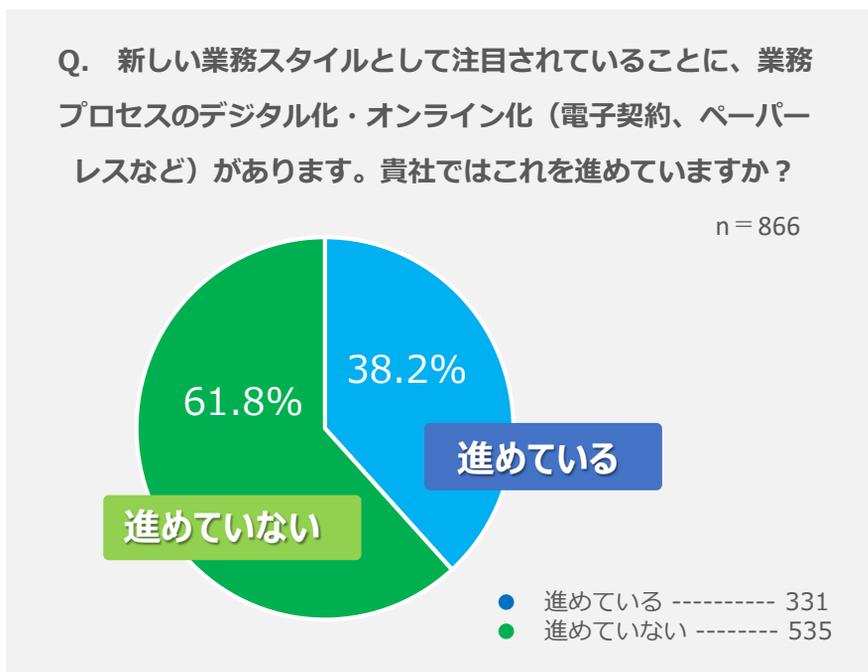
この対応策として注目されているのが、**業務プロセスのデジタル化・オンライン化（契約事務の電子化やペーパーレス化など）**である。こうした取り組みを行うことにより**業務の効率化、経費削減**などが進むといわれている。新型コロナウイルス感染症の広がりやテレワークの普及でこれらの取り組みはさらに注目されている。

右のグラフは、業務プロセスのデジタル化・オンライン化（契約事務の電子化やペーパーレス化など）について聞いた結果である。

「進めている」と回答した企業は38.2%で、「**進めていない**」企業のほうが多数派となった（**61.8%**）。電子契約やペーパーレス化などの言葉が多く聞かれるようになっているが、現状では進めていない企業のほうが多いことがわかった。

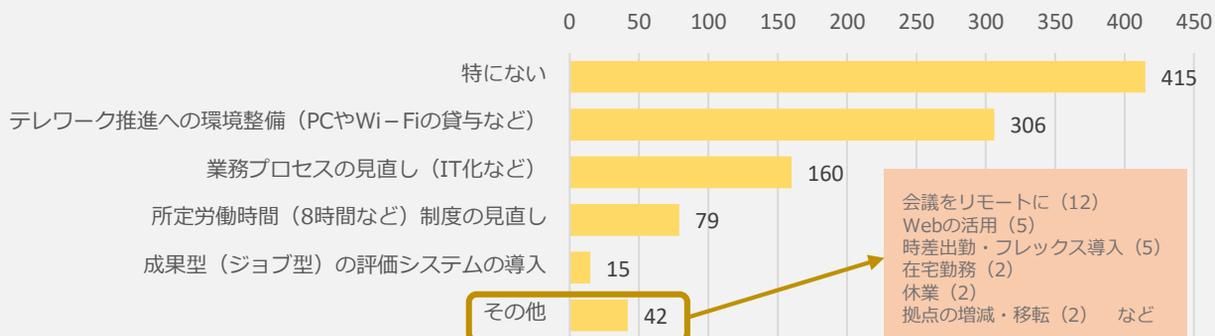
また同様に、新型コロナウイルス感染症の発生を機に、業務スタイルやIT機器の活用方法に変化があったかを問う質問では（下のグラフ参照）、

「テレワーク推進への環境整備（PCやWi-Fiの貸与など）」が306社（回答企業中・35.3%）、「業務プロセスの見直し（IT化など）」は160社（同・18.5%）などの結果となったが、**最も多かった回答は「特にない」**の415社（同・47.9%）であった。



新型コロナウイルス感染症の発生を機に、業務スタイルやIT機器の活用方法に

変化はありましたか？ 該当するものをお選びください。（複数回答可） n = 866



このように、新型コロナウイルス感染症の拡大は、テレワークの導入に代表されるように中小企業の職場環境、従業員の働き方に変化をもたらしている。そのテレワークについては、出社しなければならない業務やコミュニケーションの取り方が今後の課題になることがアンケートの結果から導き出された。

この対応策のひとつとして考えられるのが業務プロセスのデジタル化・オンライン化（契約事務の電子化やペーパーレス化など）であるが、**現状ではまだまだ進んでいるとはいえない状況**にある。コミュニケーションの取り方についても、積極的にリモート会議やチャットツールを導入するなど、さまざまな手段を活用することでスムーズになる可能性がある。

しかし一方で、テレワークの実施が業態にそぐわないケースもあるだろう。その場合でも、業務の一部や設備などにIT技術を取り入れることで、業務効率化の取り組みが可能な場合もあると考えられる。新型コロナウイルス感染症の影響が今後も続く予想される中、自社の事業や業務の特性に合わせた対応の検討を進めてみてはいかがだろうか。

●アンケート実施概要

実施期間	2020年8月6日～10月31日	アンケート取得方法	対面・電話・メールによる調査
回収数	866社		(感染対策実施の上)
実施主体	株式会社フォーバル	アンケート対象	全国の中小企業経営者