

調査概要

1. 調査対象: NTT コム リサーチ クローズド調査(*1)
2. 調査方法: 非公開型インターネットアンケート
3. 調査期間: 2020 年 4 月 7 日～2020 年 4 月 10 日
4. 有効回答者数:1,158 人
5. 標本設計: 従業員規模 10 名以上、経営者・役員を含む雇用者(正社員)、
20 歳以上のホワイトカラー職種を対象。
なお、男女は均等に割り付け、役職(*2)も一般社員と管理職も均等割り付け。
6. 回答者の属性(*3) (*4)

【回答者所属企業の属性】

＜従業員数＞

属性分類	回答者数	割合
全体	1,158	100.0%
10人～29人以下	179	15.5%
30人～99人以下	226	19.5%
100人～299人以下	190	16.4%
300人～499人以下	89	7.7%
500人～999人以下	103	8.9%
1000人～2999人以下	109	9.4%
3000人～4999人以下	54	4.7%
5000人以上	208	18.0%

＜業種＞

属性分類	回答者数	割合
全体	1,158	100.0%
製造業	330	28.5%
流通・商業	104	9.0%
金融・保険業	79	6.8%
通信・メディア業	42	3.6%
運輸・建設・不動産業	178	15.4%
コンピュータ・情報サービス業	100	8.6%
教育・医療・その他サービス業	242	20.9%
その他	83	7.2%

【回答者の属性】

＜性別＞

属性分類	回答者数	割合
全体	1,158	100.0%
男性	565	48.8%
女性	593	51.2%

＜内資・外資＞

属性分類	回答者数	割合
全体	1,158	100.0%
日系企業	1,110	95.9%
外資系企業	48	4.1%

＜役職＞

属性分類	回答者数	割合
全体	1,158	100.0%
経営者・役員クラス	44	3.8%
事業部長・部長クラス	106	9.2%
課長クラス	148	12.8%
係長・主任クラス	196	16.9%
一般社員クラス	659	56.9%
その他	5	0.4%

＜担当業務＞

属性分類	回答者数	割合
全体	1,158	100.0%
事務職	640	55.3%
販売・営業職	152	13.1%
研究・開発職、デザイン・設計 職、システムエンジニア	217	18.7%
その他	149	12.9%

＜年代＞

属性分類	回答者数	割合
全体	1,158	100.0%
24歳以下	5	0.4%
25歳～29歳	26	2.2%
30歳～34歳	70	6.0%
35歳～39歳	115	9.9%
40歳～44歳	177	15.3%
45歳～49歳	230	19.9%
50歳～54歳	205	17.7%
55歳～59歳	187	16.1%
60歳～64歳	105	9.1%
65歳以上	38	3.3%

<勤務形態>

属性分類	回答者数	割合
全体	1,158	100.0%
通常の労働時間制(9～18時の定時勤務等)	856	73.9%
フレックスタイム制	141	12.2%
その他変形労働時間制	75	6.5%
裁量労働制	25	2.2%
管理監督者として働いている	32	2.8%
短時間勤務	24	2.1%
その他	5	0.4%

<状況>

属性分類	回答者数	割合
全体	1,158	100.0%
自分自身の疾病により通院中である	103	8.9%
育児中である	103	8.9%
介護中である	49	4.2%
上記に該当しない	917	79.2%

【回答者の居住地】

<居住地>

都道府県	回答者数	割合
全体	1,158	100.0%
北海道	49	4.2%
青森県	8	0.7%
岩手県	6	0.5%
宮城県	13	1.1%
秋田県	9	0.8%
山形県	11	0.9%
福島県	5	0.4%
茨城県	14	1.2%
栃木県	12	1.0%
群馬県	12	1.0%
埼玉県	70	6.0%
千葉県	62	5.4%
東京都	258	22.3%
神奈川県	126	10.9%
新潟県	18	1.6%
富山県	3	0.3%
石川県	10	0.9%
福井県	6	0.5%
山梨県	3	0.3%
長野県	9	0.8%
岐阜県	10	0.9%
静岡県	22	1.9%
愛知県	66	5.7%

都道府県	回答者数	割合
三重県	13	2.1%
滋賀県	14	8.4%
京都府	24	2.1%
大阪府	97	8.4%
兵庫県	56	4.8%
奈良県	10	0.9%
和歌山県	4	0.3%
鳥取県	1	0.1%
島根県	3	0.3%
岡山県	15	1.3%
広島県	20	1.7%
山口県	14	1.2%
徳島県	6	0.5%
香川県	8	0.7%
愛媛県	5	0.4%
高知県	5	0.4%
福岡県	33	2.8%
佐賀県	1	0.1%
長崎県	7	0.6%
熊本県	4	0.3%
大分県	5	0.4%
宮崎県	3	0.3%
鹿児島県	1	0.1%
沖縄県	7	0.6%

【補足】

(※1) NTTコム リサーチ (<http://research.nttcoms.com/>)

NTTコム オンライン・マーケティング・ソリューション株式会社(<http://www.nttcoms.com/>)が提供する、高品質で付加価値の高いインターネットリサーチ・サービスである。自社保有パネルとして国内最大級の延べ 217 万人の登録モニターを擁し、消費者向け調査から、法人向け調査、グループインタビューまで、さまざまな市場調査ニーズに対応している。(モニターの人数は 2020 年 4 月現在)

(※2) 本調査では、一般社員クラスと係長・主任クラスを「一般社員」、課長クラス、事業部長・部長クラス、経営者・役員クラスを「管理職」という。

(※3) 回答者の属性は、回答者のアンケート上の自己申告に基づいている。

(※4) 回答の構成比は、小数第 2 位を四捨五入しているため、各構成比の合計は 100%にならない場合がある。

(※5) なお、本調査は、日本テレワーク学会副会長、日本テレワーク協会アドバイザー 小豆川裕子氏(常葉大学准教授)と一般社団法人日本テレワーク協会客員研究員 鈴木達郎氏(工学博士)にご協力いただいている。ここで、謝辞を申し上げます。

調査結果

1. 新型コロナウイルス対策と業務への影響

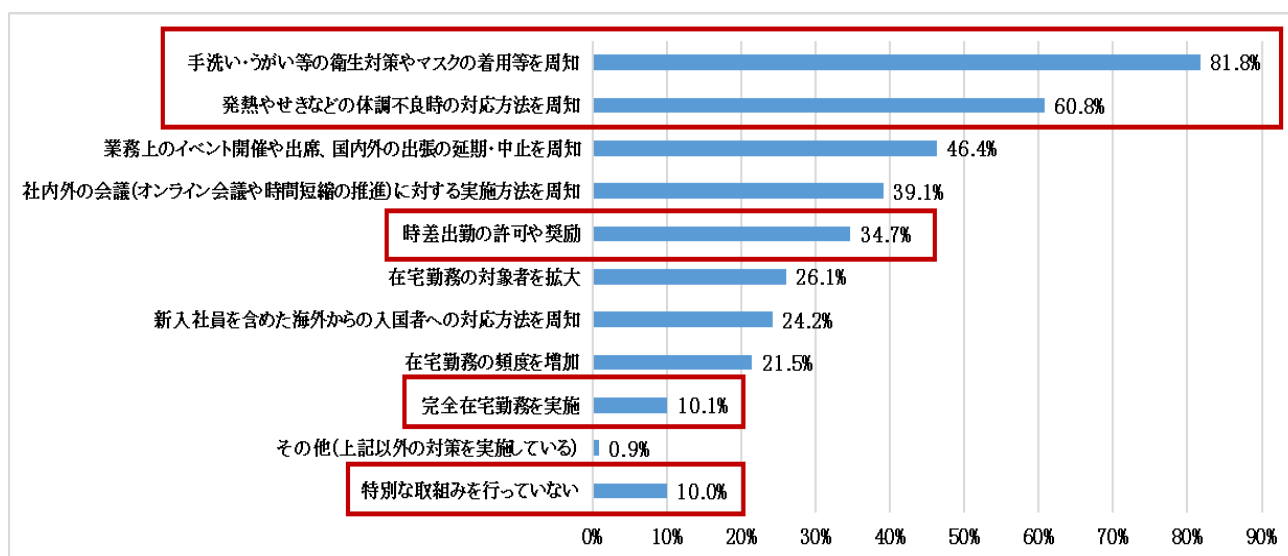
1-1. 新型コロナウイルス対策

- ◆ 新型コロナウイルス対策として、8割以上の企業が衛生対策、6割以上が体調不良時の対応方法の周知を行っている。一方で、完全在宅勤務を実施している企業は約1割であり、時差出勤の許可や奨励を行っている企業は3分の1程度である。

手洗い・うがい等の衛生対策やマスク着用等の周知は80.8%の企業で、発熱やせきなどの体調不良時の対応方法は60.8%の企業で周知している。

一方で、時差出勤の許可や奨励は34.7%、完全在宅勤務を実施している企業は10.1%にとどまっており、特別な取り組みを行っていない企業は10.0%という結果となっている。【図表 1-1-1】

【図表 1-1-1】企業の新型コロナウイルス対策 (N=1,158)



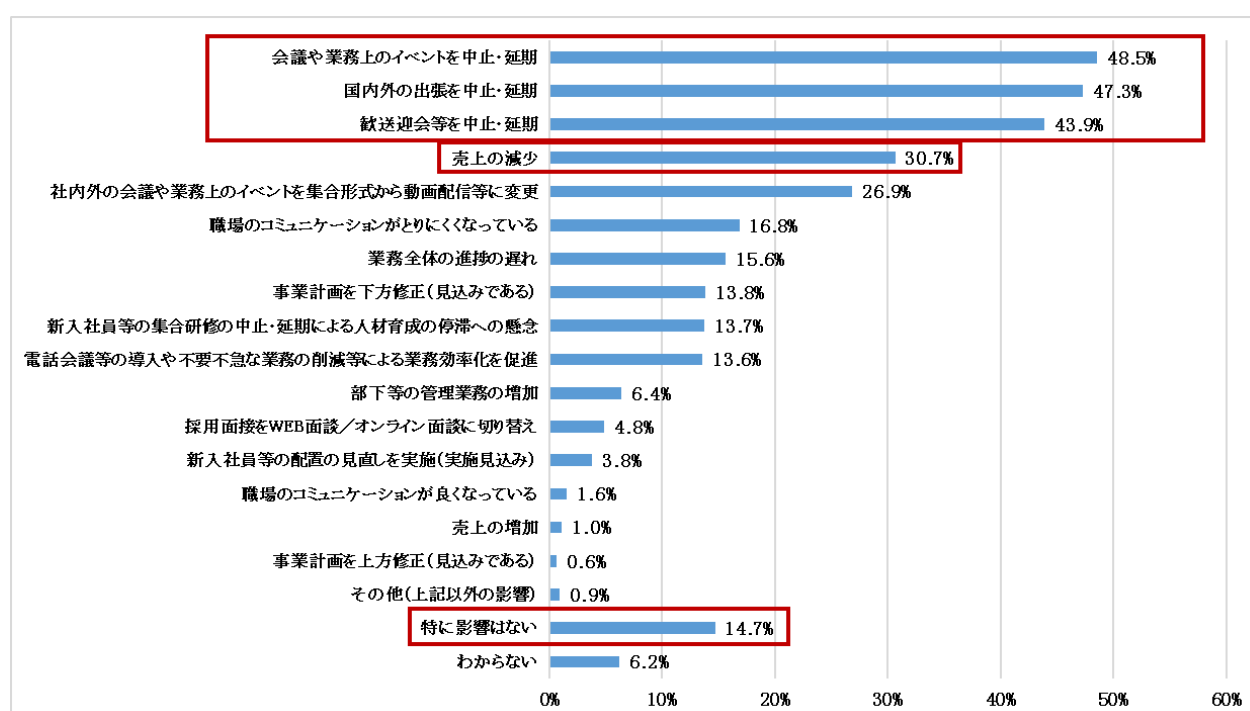
1-2. 業務への影響

- ◆ 約半数の企業で会議・業務上のイベントや国内外の出張の中止・延期、約4割の企業で歓送迎会等の中止・延期を行っている。2020年4月の時点で約3割の企業が「売上の減少」があると回答している一方で、特に業務への影響がないと回答している企業は約15%である。

48.5%の企業で会議や業務上のイベントの中止・延期、47.3%で国内外の出張の中止・延期や43.9%で歓送迎会等の中止・延期を行うなど、業務への影響があると回答している。

2020年4月の時点では、30.7%の企業で売上の減少がみられる一方で、売上が増加している企業は、1.0%という結果であり、特に業務上の影響はないと回答している企業は14.7%である。【図表 1-2-2】

【図表 1-2-2】 業務への影響 (N=1,158)



2. テレワーク/リモートワークへの取り組み状況

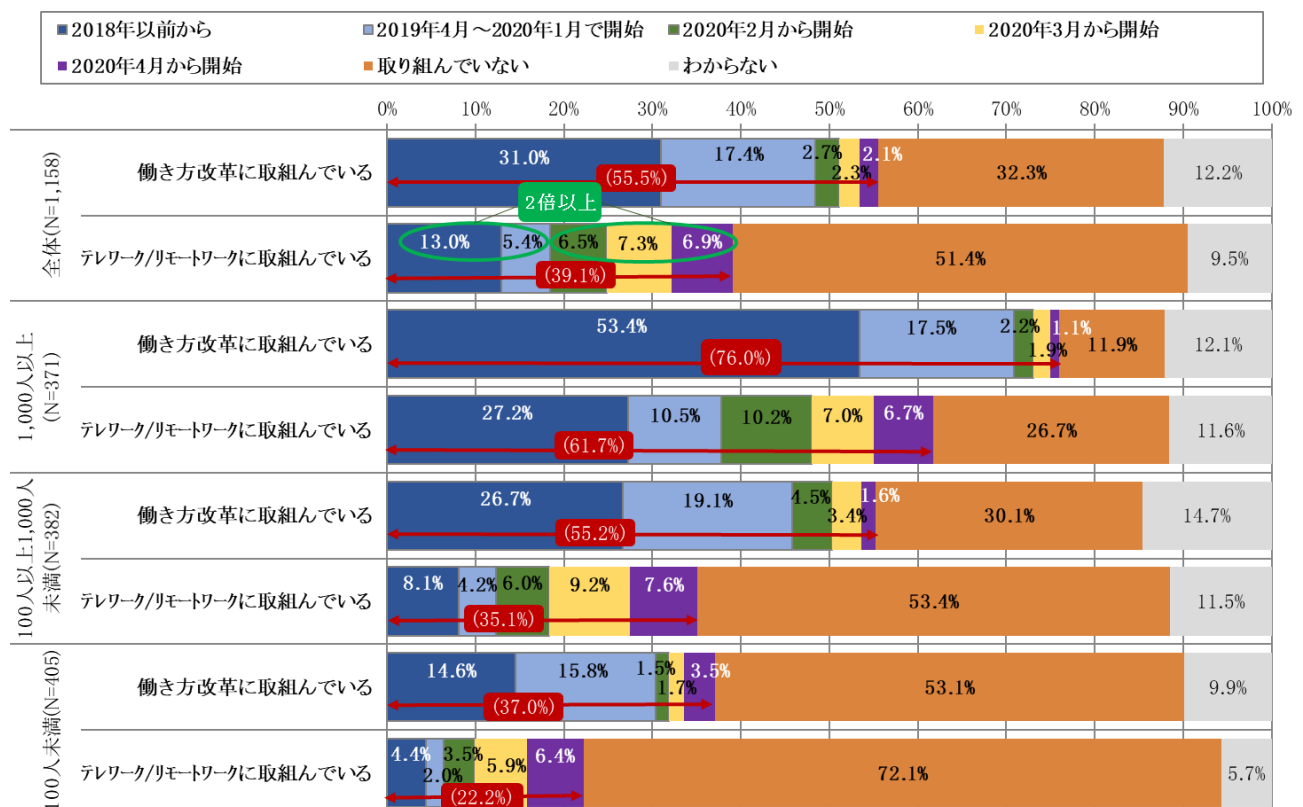
2-1. 働き方改革とテレワーク/リモートワーク取り組み状況

- ◆ 2020 年 4 月の時点で全体の半数以上の企業が働き方改革に取り組んでいる一方で、テレワーク/リモートワークに取り組んでいる企業は約 4 割である。2020 年 2 月以降は、毎月 6.5% 以上取り組み企業が増加し、2020 年 1 月までと比べ、2020 年 4 月の時点で 2 倍以上の企業がテレワーク/リモートワークに取り組んでいる結果となった。

全体で 2018 年以前からテレワーク/リモートワークを開始している企業は 13.0%、2019 年 4 月～2020 年 1 月で開始した企業は 5.4% であり、あわせて 18.4% だったのに対して、2020 年 2 月以降は毎月 6.5% 以上増加。2020 年 4 月時点で、2020 年 1 月まで (18.4%) と比べ、2 倍以上の企業 (39.1%) が取り組んでいる結果となっている。

2020 年 4 月時点で、1,000 人以上の企業で 61.7% がテレワーク/リモートワークを開始している一方で、100 人以上 1,000 人未満の企業では 35.1%、100 人未満では 22.2% にとどまっている。ただし、100 人未満の企業は、2 月以降の増加により 4 月の時点で 1 月までと比べると 3 倍以上の企業がテレワーク/リモートワークに取り組んでいる。【図表 2-1-1】

【図表 2-1-1】 働き方改革とテレワーク/リモートワークの取り組み状況



〈働き方改革の定義〉

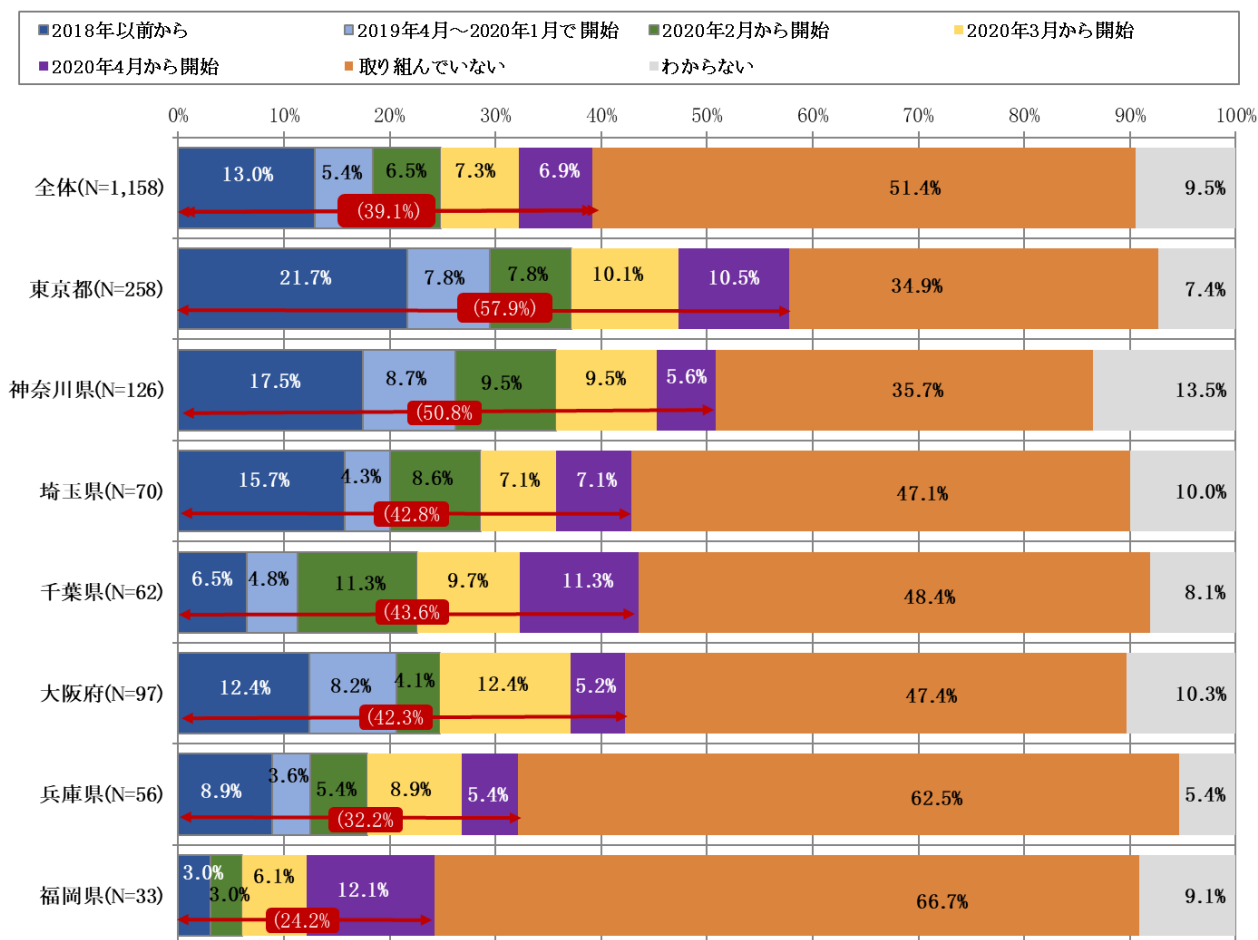
「働き方改革」は多様な使われ方をしているので、本調査では、「働き方改革」について、働き方を変えて、①コミュニケーションスタイル等の組織風土を変える、②作業手順を変えること、③ワーク・ライフ・バランスを推進し、④ハラスメントの予防も実現することと定義し、毎年回答いただいている。

- ◆ 政府が2020年4月7日に緊急事態宣言を発令した7都府県をみると、東京都に居住する人が勤務する企業は約6割がテレワーク/リモートワークに取り組み、神奈川県では約半数、埼玉県、千葉県や大阪府は4割超であり、全体平均を上回っている。

7都府県に居住している人が勤務している企業をみると、東京都 57.9%、神奈川県 50.8%、埼玉県 42.8%、千葉県 43.6%、大阪府 42.3%、兵庫県 32.2%、福岡県 24.2%がテレワーク/リモートワークに取り組んでいる結果となっている。

いずれも、2020年1月までと比べると4月の時点では2倍以上がテレワーク/リモートワークに取り組んでいる結果となり、全国で急速にテレワーク/リモートワークが進んでいると言える。【図表 2-1-2】

【図表 2-1-2】 緊急事態宣言7都府県のテレワーク/リモートワーク取り組み状況



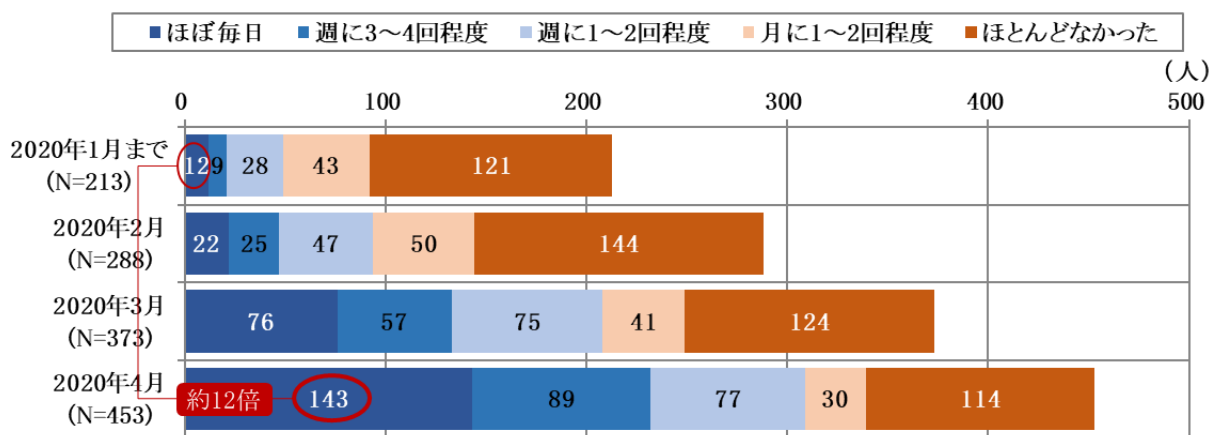
2-2. テレワーク/リモートワークの利用頻度

- ◆ 2020年1月までの利用頻度と2020年4月の利用頻度を比べると、約12倍の従業員が「ほぼ毎日」テレワーク/リモートワークを利用している。

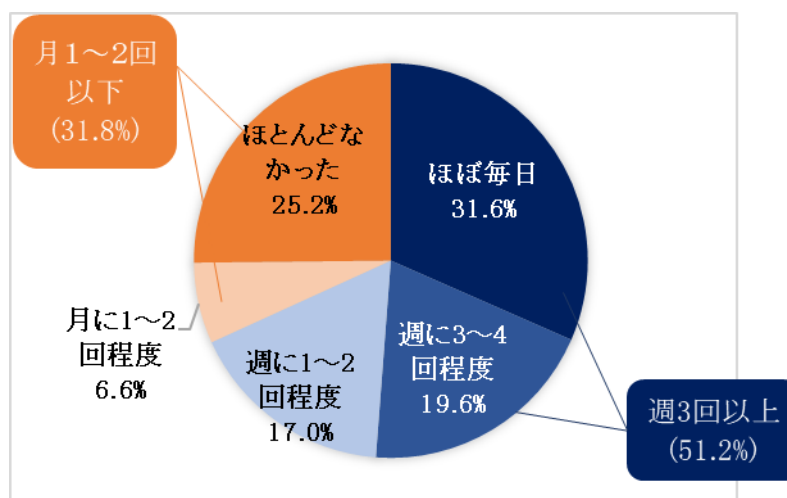
2020年1月までは会社としてテレワーク/リモートワークに取り組んでいても、半数以上の従業員が「ほとんど利用していない」状況であったが、2月以降、毎月「ほぼ毎日」利用する従業員が増加。2020年1月までの利用頻度と2020年4月の利用頻度を比べると、約12倍の従業員が「ほぼ毎日」テレワーク/リモートワークを利用している結果となっている。【図表 2-2-1】

4月の時点で「ほぼ毎日」テレワーク/リモートワークを利用している人は31.6%、週に3～4回以上利用している人は19.6%であり、あわせて週に3～4回以上利用している人は51.2%である。月に1～2回は6.6%、ほとんどなかった25.2%であり、あわせて月1～2回以下は31.8%である。

【図表 2-2-1】 テレワーク/リモートワークの利用頻度の進捗状況



【図表 2-2-2】 2020年4月のテレワーク/リモートワークの利用頻度の割合 (N=453)

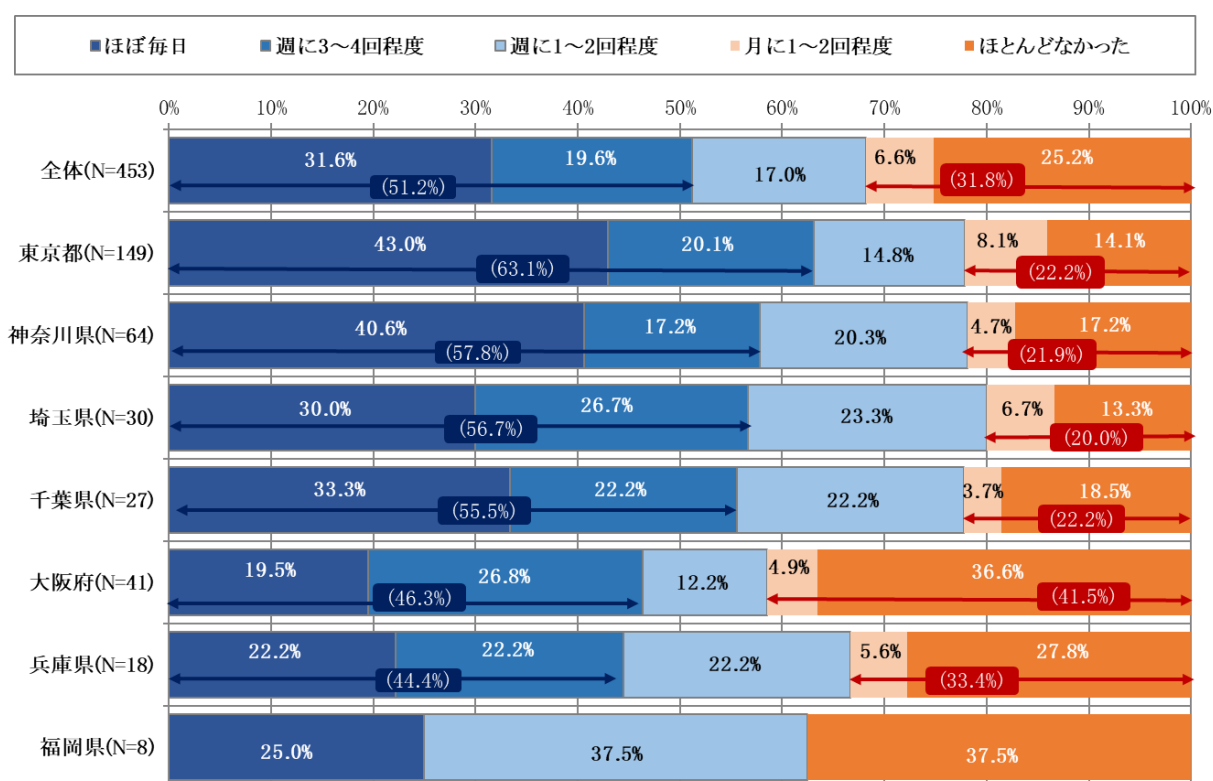


- ◆ 2020年4月時点で、週3～4回以上のテレワーク/リモートワークを利用している人は全体で20.0%、東京都に居住している人では36.5%である。

2020年4月の時点で週3～4回以上テレワーク/リモートワークを利用している人は、取り組んでいる企業に勤務する人(39.1%)のうち51.2%である。全体でみると、20.0% ($39.1\% \times 51.2\%$) が2020年4月の時点で週3～4回以上テレワーク/リモートワークを利用している結果となっている。

東京都の場合をみると、2020年4月の時点で週3～4回以上テレワーク/リモートワークを利用している人は、取り組んでいる企業に勤務する人(57.9%)のうち63.1%である。したがって、東京都に居住する人の36.5% ($57.9\% \times 63.1\%$) が2020年4月の時点で週3～4回以上テレワーク/リモートワークを利用している結果となっている。【図表 2-2-3】

【図表 2-2-3】 緊急事態宣言7都府県のテレワーク・リモートワークの利用頻度（2020年4月）



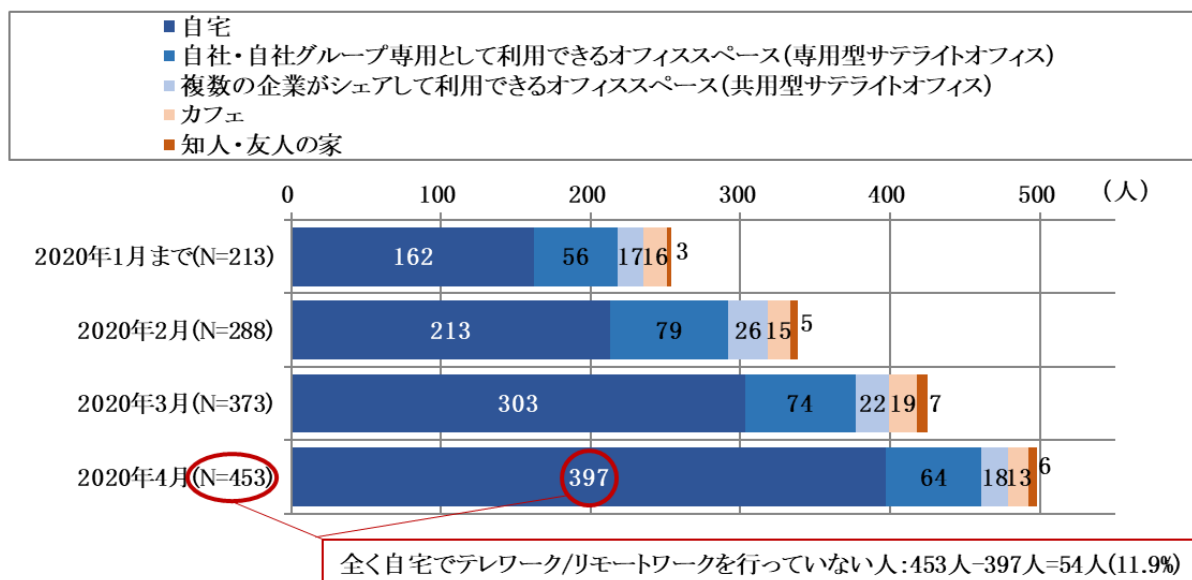
2-3. テレワーク/リモートワークの利用場所

- ◆ テレワーク/リモートワークに取り組んでいる企業の従業員がテレワーク/リモートワークを実施する場所としては自宅が多いものの、2020年4月の時点でも専用型・共用型のサテライトオフィスやカフェを利用する人が一定数存在し、1割超が全く自宅でテレワーク/リモートワークを行っていない。

テレワーク/リモートワークに取り組んでいる企業の従業員がテレワーク/リモートワークを実施する場所は、自宅を実施している人が2020年1月までの162名から397名と2倍以上になっているものの、4月時点においても専用型・共用型のサテライトオフィス、カフェや知人・友人の家を利用する人が一定数存在している。なお、これらの5ヶ所以外を利用している人はゼロ人であった。

全く自宅でテレワーク/リモートワークを行っていない人は、54人(テレワーク/リモートワークを実施している人(453人)の11.9%)である。【図表 2-3-1】

【図表 2-3-1】 テレワーク/リモートワークの利用場所（複数回答）

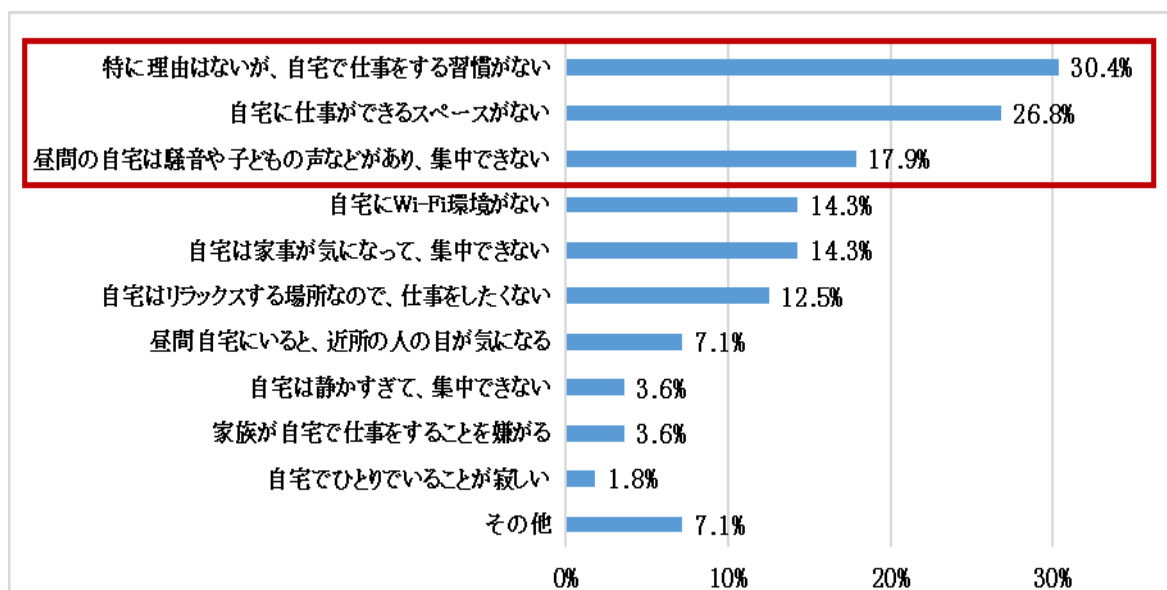


- ◆ 2020年4月時点で、全く自宅でテレワーク/リモートワークを行っていない理由として、自宅で全く仕事をしていない人の約3割が自宅で仕事をする習慣がないこと、4分の1が自宅に仕事をするスペースがないことを挙げている。

2020年4月時点で、全く自宅でテレワーク/リモートワークを行っていない最も多い理由は、「特に理由はないが、自宅で仕事をする習慣がない」(30.4%)であり、続いて「自宅に仕事をするスペースがない」(26.8%)が挙がっている。他の理由としては、「騒音や子どもの声などがあり、集中できない」(17.9%)や「自宅にWi-Fi環境がない」(14.3%)などの環境面での理由が挙がっている。【図表 2-3-2】

「その他」の理由の中には、「仕事は会社でするもの」という回答もあった。

【図表 2-3-2】 4月時点で自宅をテレワーク/リモートワークの場所としていない理由 (N=54) (複数回答)

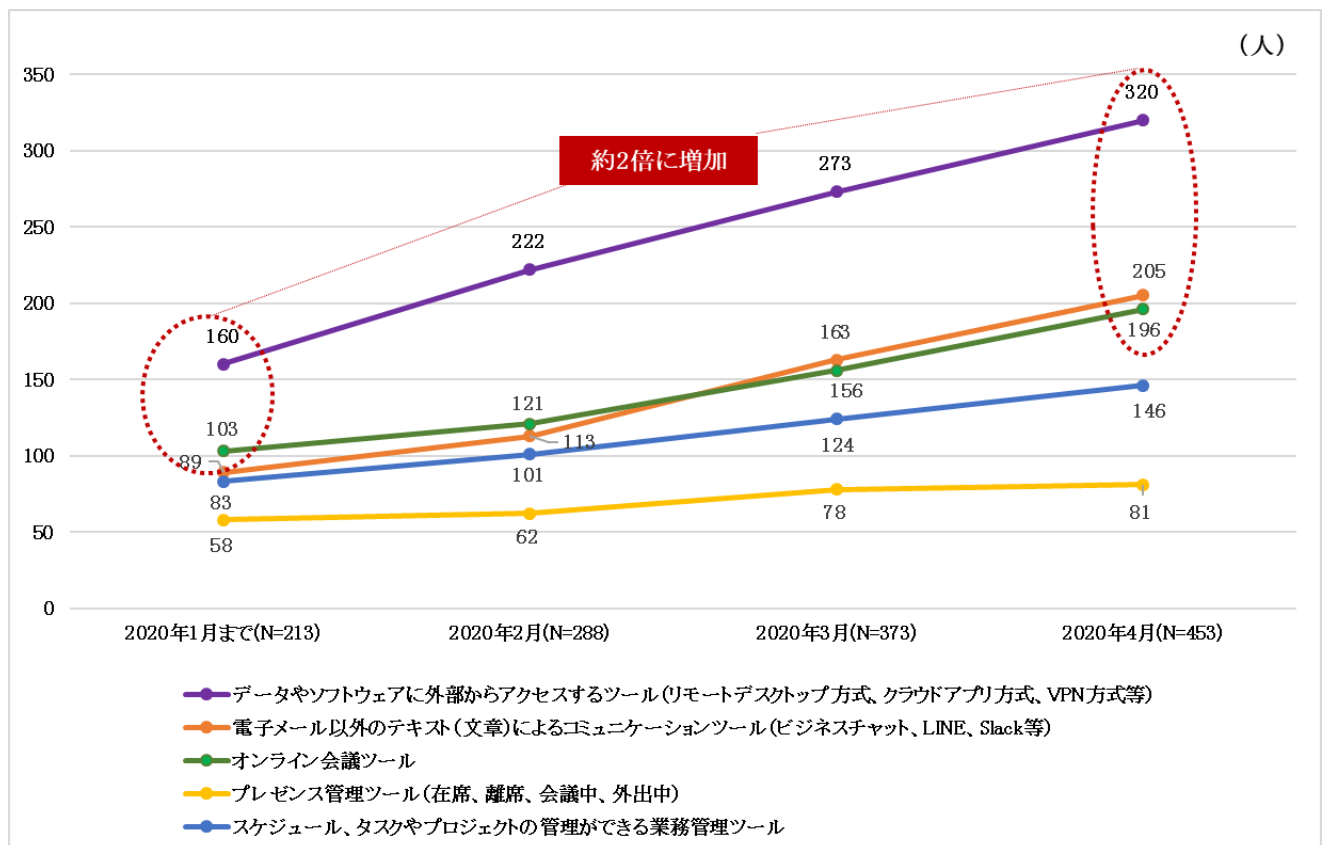


2-4. テレワーク/リモートワークの利用ツール

- ◆ データやソフトウェアに外部からアクセスするツール、コミュニケーションツールやオンライン会議ツールの利用は、2020年4月時点で、同年1月までと比べると約2倍利用されている。

データやソフトウェアに外部からアクセスするツール(リモートデスクトップ方式、クラウドアプリ方式、VPN方式等)、電子メール以外のテキスト(文章)によるコミュニケーションツール(ビジネスチャット、LINE、Slack等)やオンライン会議ツールの利用は、毎月増加しており、2020年1月までと比べると4月時点では約2倍となっている。【図表 2-4-1】

【図表 2-4-1】 テレワーク・リモートワークの利用ツール (複数回答)

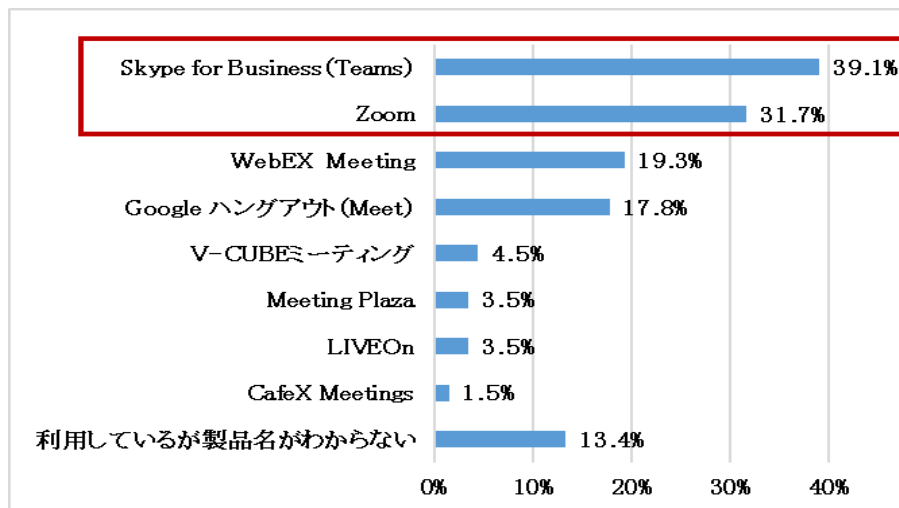


- ◆ オンライン会議ツールをみると、テレワーク/リモートワークに取り組んでいる企業の従業員の約4割が Skype for Business (Teams)、3割超で Zoom が4月時点で利用されている。

テレワーク/リモートワークに取り組んでいる企業の従業員が4月時点で利用しているオンライン会議ツールは、39.1%が Skype for Business (Teams)、31.7%が Zoom であった。

次に、WebEX Meeting(19.3%)や Google ハングアウト(Meet) (17.8%)が続いている。【図表 2-4-2】

【図表 2-4-2】 4月時点で利用しているオンライン会議ツール(N=453) (複数回答)



2-5. テレワーク/リモートワークの課題

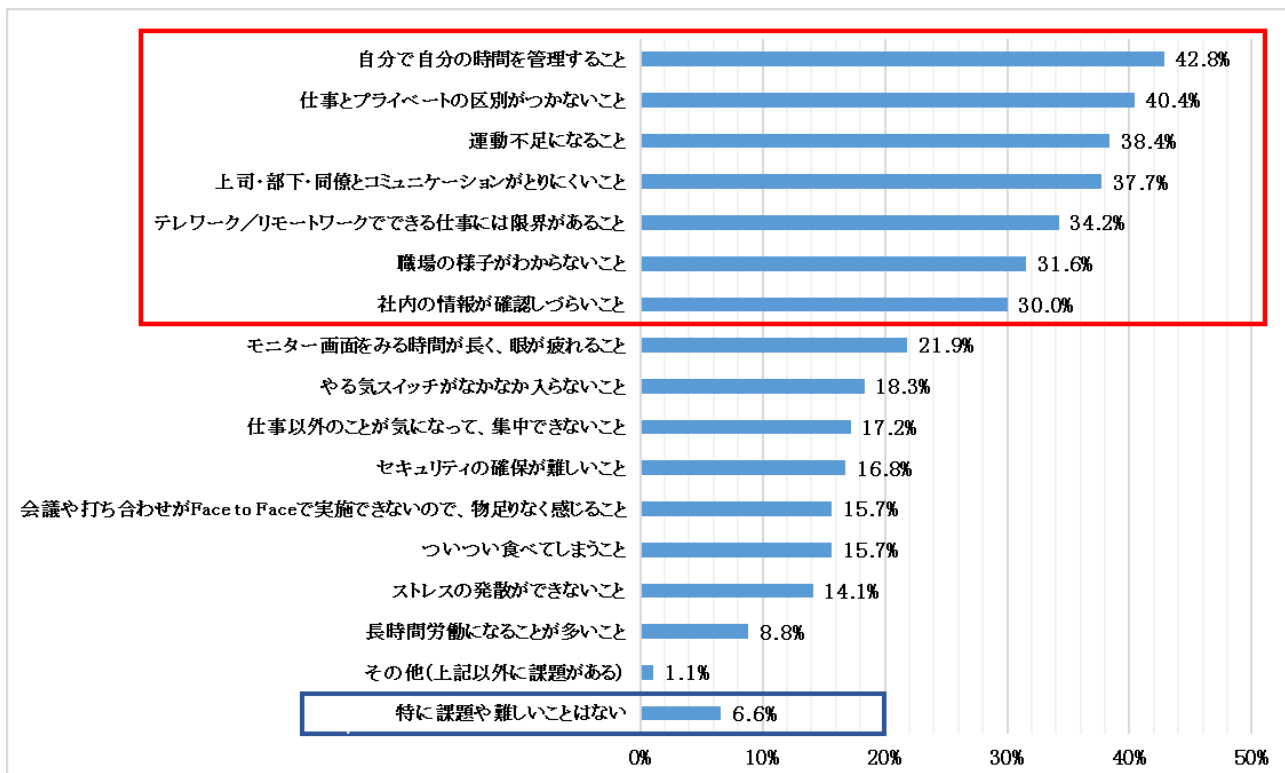
- ◆ テレワーク/リモートワークに取り組んでいる企業の4割超の人が「自分で管理することの難しさ」をその課題として挙げている。次いで、上司・部下・同僚とのコミュニケーションなどの「従来とは違う仕事のやり方への戸惑い」が課題として挙げられている。「特に課題や難しいことはない」と回答した人はわずか6.6%である。

最も多くの人が挙げているテレワーク/リモートワークの課題は、「自分で自分の時間を管理すること」(42.8%)である。続いて、「仕事とプライベートの区別がつかないこと」(40.4%)や「運動不足になること」(38.4%)が挙がり、「自分で管理することの難しさ」が課題の上位に挙げられている。

次に、「上司・部下・同僚とコミュニケーションがとりにくいこと」(37.7%)、「テレワーク/リモートワークでできる仕事には限界があること」(34.2%)、「職場の様子がわからないこと」(31.6%)や「社内の情報が確認しづらいこと」(30.0%)であり、「従来とは違う仕事のやり方への戸惑い」が課題として挙げられている。

一方で、「特に課題や難しいことはない」と回答した人はわずか6.6%である。【図表 2-5-1】

【図表 2-5-1】 テレワーク/リモートワークの課題 (N=453) (複数回答)



2-6. テレワーク/リモートワークの継続意向

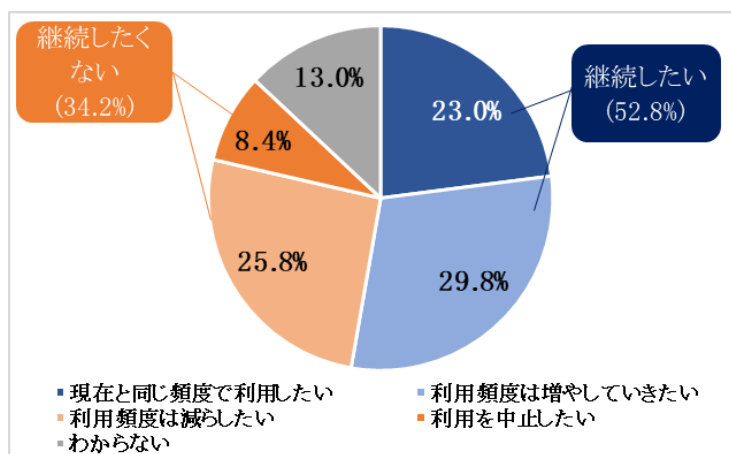
- ◆ 「通勤時間や移動時間を削減できること」を理由に、新型コロナウイルスの終息後もテレワーク/リモートワークを利用している人の 52.8%が継続したいと考えている。一方で、「できる仕事に限界があること」や「コミュニケーションのとりにくさ」を理由に、34.2%の人が継続したくないと考えている。

テレワーク/リモートワークに取り組んでいる企業の従業員 (39.1%) のうち、「現在と同じ頻度で利用したい」(23.0%)と「利用頻度は増やしていきたい」(29.8%)をあわせて、「継続したい」人は 52.8%である。「利用頻度は減らしたい」(25.8%)と「継続したくない」(34.2%)をあわせて、「継続したくない」人は 34.2%である。【図表 2-6-1】

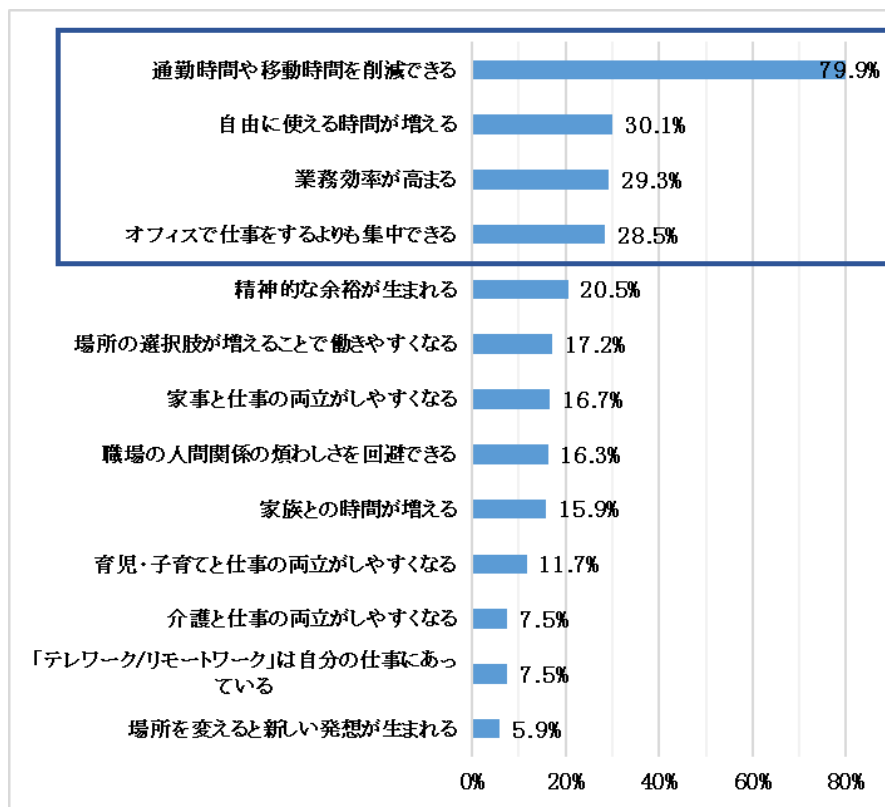
「継続したい」理由は、継続したい人の 79.9%が「通勤時間や移動時間を削減できること」を挙げている。続いて、「自由に使える時間が増える」(30.1%)、「業務効率が上がる」(29.3%)「オフィスで仕事をするよりも集中できる」(28.5%)がある。【図表 2-6-2】

「継続したくない」理由は、テレワーク/リモートワークに取り組んでいる企業の従業員 (39.1%) のうち、40.6%が「テレワーク/リモートワークでできる仕事には限界があること」、40.0%が「上司・部下・同僚とコミュニケーションがとりにくいこと」を挙げている。続いて、「仕事とプライベートの区別がつかないこと」(38.7%)、「社内の情報が確認しづらいこと」(34.8%)、「運動不足になること」(33.5%)や「職場の様子がわからない」(31.6%)が挙がっている。【図表 2-6-3】

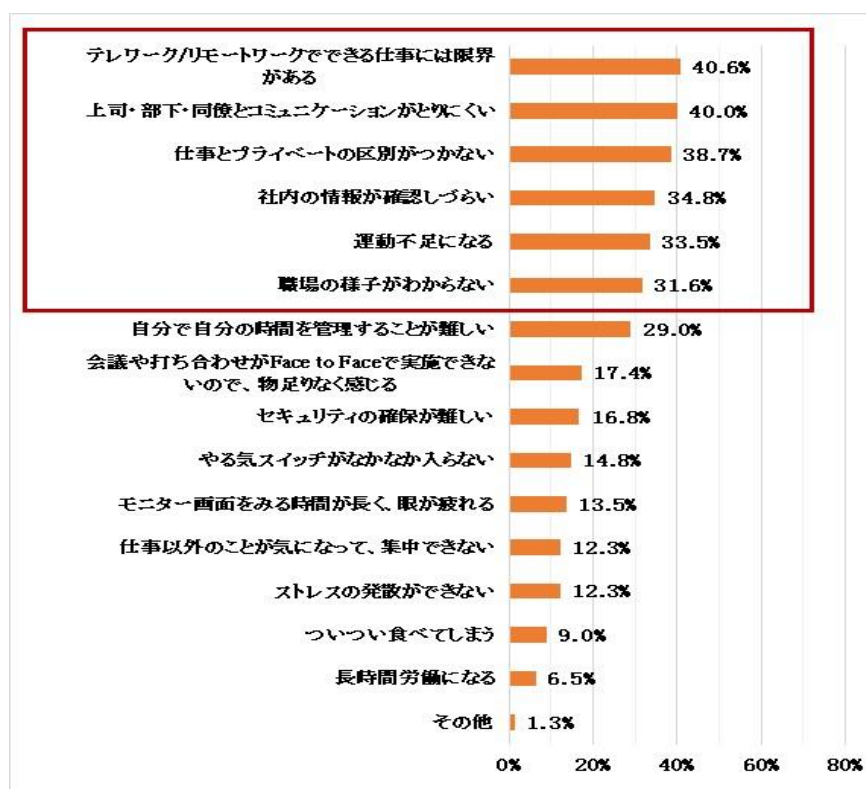
【図表 2-6-1】 テレワーク/リモートワークの継続意向 (N=453)



【図表 2-6-2】 継続したい理由 (N=239)



【図表 2-6-3】 継続したくない理由 (N=155)

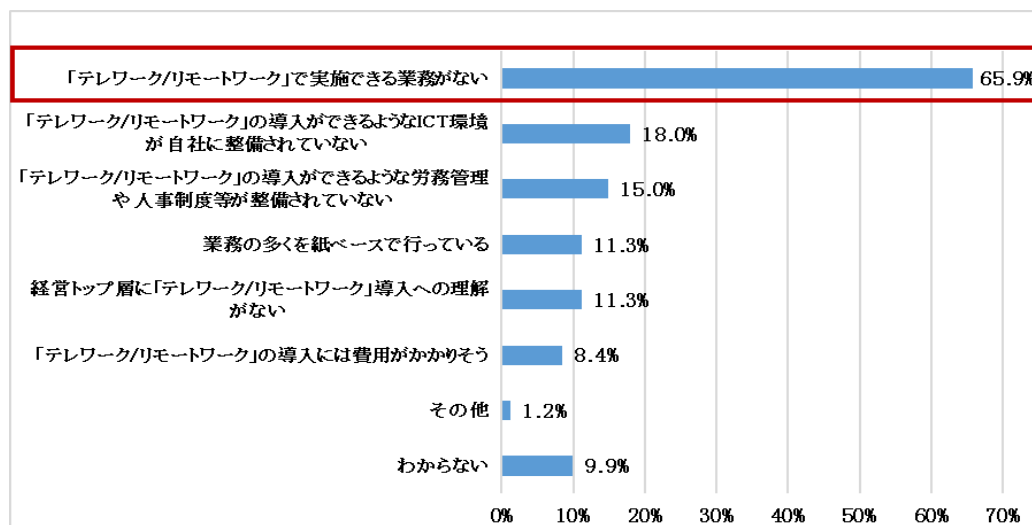


2-7. テレワーク/リモートワークの利用意向

- ◆ テレワーク/リモートワークに取り組んでいない企業の従業員の約3分の2の人が、「テレワーク/リモートワークで実施できる業務がない」と考えている。経営トップ層の導入への理解がないと考える人は1割超である。

テレワーク/リモートワークに取り組んでいない企業の従業員の65.9%が、「テレワーク/リモートワークで実施できる業務がない」と考えている。次いで、ICT環境(18.0%)、労務管理・人事制度等(15.0%)の環境が整備されていないことや紙ベースの業務で行っていること(11.3%)を挙げている。経営トップ層の導入への理解のなさを挙げる人は、11.3%である【図表 2-7-1】

【図表 2-7-1】 テレワーク/リモートワークに取組めない理由 (N=595)

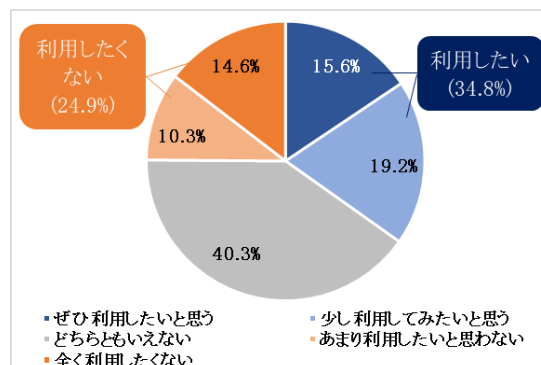


- ◆ テレワーク/リモートワークに取り組んでいない企業の従業員のうち、約3分の1の人が「利用してみたい」と回答している。

テレワーク/リモートワークに取り組んでいない企業の従業員のうち、「ぜひ利用したいと思う」(15.6%)と「少し利用してみたいと思う」(19.2%)人をあわせた「利用してみたい」人は、34.8%である。

同様に、「あまり利用したいと思わない」(10.3%)と「少し利用してみたいと思う」(14.6%)をあわせた「利用したくない」人は、24.9%である。【図表 2-7-2】

【図表 2-7-2】 テレワーク/リモートワークの利用意向 (N=595)



3. ライフスタイルの変化と現在の不安・心配・悩み

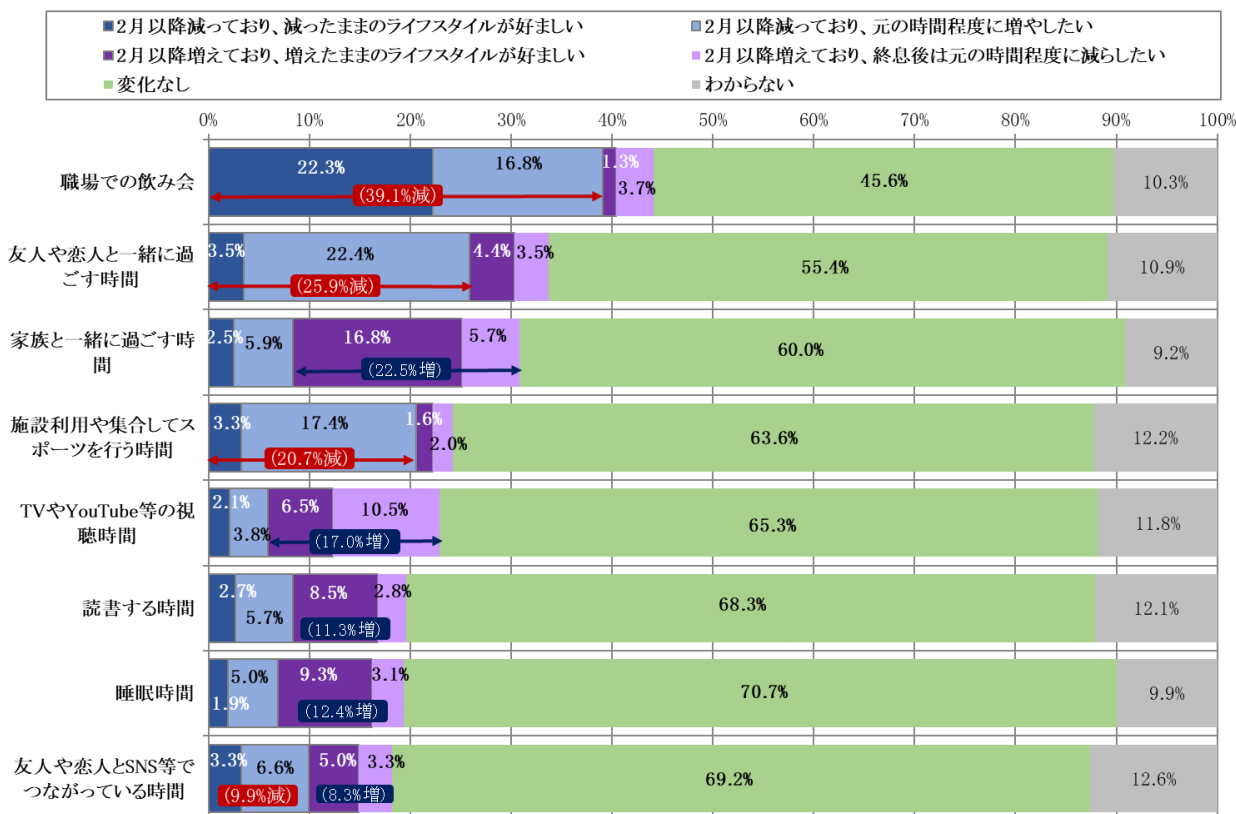
3-1. ライフスタイルの変化

- ◆ 2月以降のライフスタイルの変化をみると、4割以上の人が「職場での飲み会」、3割以上の人が「友人や恋人と一緒に過ごす時間」や「家族と一緒に過ごす時間」に変化があったと回答している。「職場での飲み会」が減っている人は、コロナ終息後は減ったままのライフスタイルが好ましいとしたと思う人が2割超であり、「家族と一緒に過ごす時間」ではコロナ終息後も増えたままのライフスタイルが好ましいと思う人は16%程度である。

2月以降のライフスタイルの変化をみると、40%以上の人が「職場での飲み会」、30%以上で「友人や恋人と一緒に過ごす時間」や「家族と一緒に過ごす時間」の変化があり、20%程度の変化には、「施設利用や集合することによって行うスポーツをする時間」、「TV や YouTube 等の視聴時間」「読書する時間」や「睡眠時間」が挙がっている。特に、「職場での飲み会」が減っている人は39.1%であり、減ったままのライフスタイルが好ましいとしたと思う人は22.3%、元の時間程度の増やしたいと思う人は16.8%である。一方で、「家族と一緒に過ごす時間」が増えている人は22.5%であり、増えたままのライフスタイルが好ましいと思う人は16.8%という結果になっている。

「施設利用や集合することによって行うスポーツをする時間」は、17.4%の人がコロナ終息後は元の時間程度に増やしたいと思っている。【図表 3-1-1】

【図表 3-1-1】 ライフスタイルの変化 (N=1,158)



3-2. 現在の不安・心配・悩み

- ◆ 現在の不安・心配・悩みについて、約 4 分の 3 の人が「この状況がいつまで続くかわからない漫然とした不安」を感じており、半数以上の人が「感染への恐怖」を感じている。「特に不安・心配・悩みはない」と回答した人はわずか 7.4%である。

現在の不安・心配・悩みの上位 2 つの回答は、「この状況がいつまで続くかわからない漫然とした不安がある」(75.6%)、「感染への恐怖」(53.5%)である。続いて、「金融危機等の世界恐慌への不安」(27.7%)、「自分自身のストレスの蓄積」(26.4%)や「周囲のストレスの蓄積」(21.8%)となっている。

本調査は、従業員規模10名以上、経営者・役員を含む雇用者(正社員)、20歳以上のホワイトカラー職種を対象としているが、20.4%の人が「自分の給与カットが心配」、17.2%の人が「自分の会社の事業継続が心配」といった回答結果となっている。

「特に不安・心配・悩みはない」と回答した人は、わずか 7.4%である。【図表 3-2-1】

【図表 3-2-1】現在の不安・心配・悩み (N=1,158) (複数回答)

