

挑みつづける、変わらぬ意志で。



「テレワークの実施状況に関する緊急アンケート」 調査結果

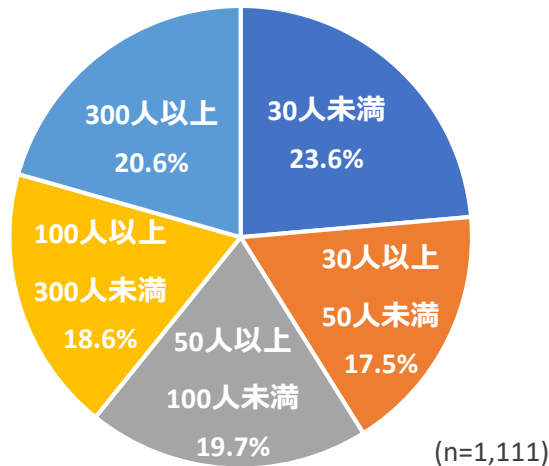
2020年6月17日

東京商工会議所 中小企業のデジタルシフト推進委員会・災害対策委員会

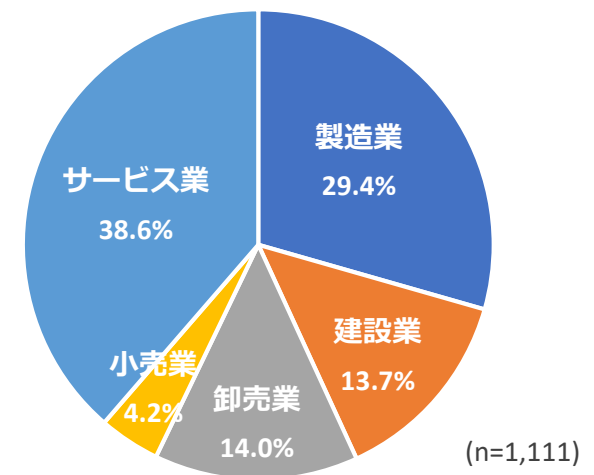
1. 調査概要・回答企業属性

調査目的：緊急事態宣言発令期間（2020年4月7日～5月25日）を経た、東京におけるテレワークの実施状況を把握するため
 ※本調査においては、上記の発令を受け、企業が対策を講じることが可能となった4月8日以降を「緊急事態宣言発令以降」とした
 調査対象：東京商工会議所会員企業 12,555社
 回答件数：1,111件（回答率8.8%）
 調査期間：2020年5月29日～6月5日
 調査方法：FAXによる調査票の送付、FAX・メール・WEBによる回答／メールによる調査の配信、WEBによる回答

従業員規模別



業種別



※全ての質問について、割合は四捨五入を行っているため、必ずしも合計が100.0%にならない

2. テレワーク実施率（全体・開始時期別）

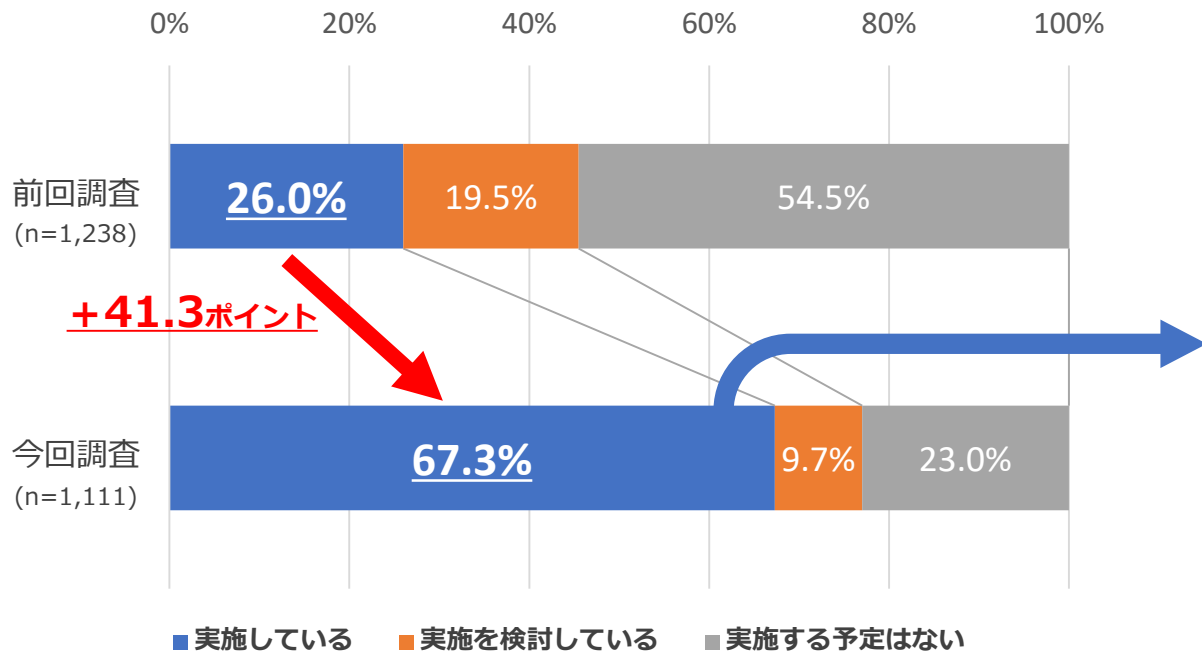
* **テレワークの実施率は67.3%**であり、前回調査と比較し**41.3ポイント**増加した。

* テレワークを「**実施している**」企業のうち、**52.7%**は**緊急事態宣言発令以降（4月8日～）**から**実施**していると回答した。

〈企業の声〉

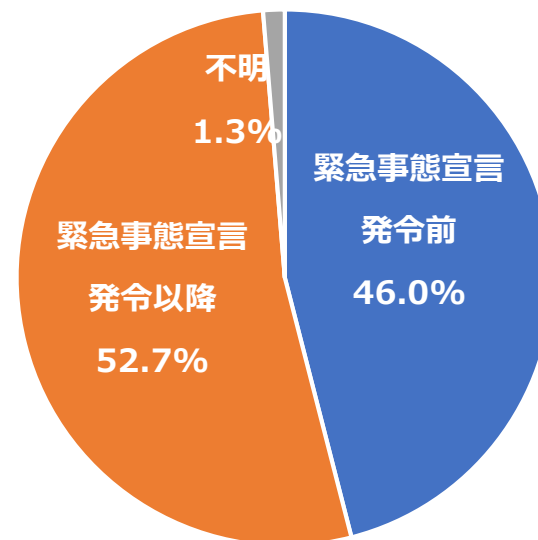
「従業員の半数で実施。『緊急事態、とりあえずやろう』と開始した。近日、効果検証する」【発令以降から実施／製造業／30人未満】

テレワークの実施割合



テレワークを開始した時期

(n=742)



※前回調査：「会員企業の防災対策に関するアンケート 付帯調査 新型コロナウイルス感染症への対応について」（公表：2020年4月8日）
 調査期間：2020年3月13日～31日 / 回答企業：東商会員企業1,333社（13,297件にFAX・メールにて調査票を送付し依頼） / 回答率：10.0%

3. テレワーク実施率（従業員規模別・業種別）

* 従業員30人未満の企業のテレワーク実施率は45.0%であったが、30人以上では74.1%、300人以上では90.0%と、従業員規模が大きくなるに従い実施率は高かった。

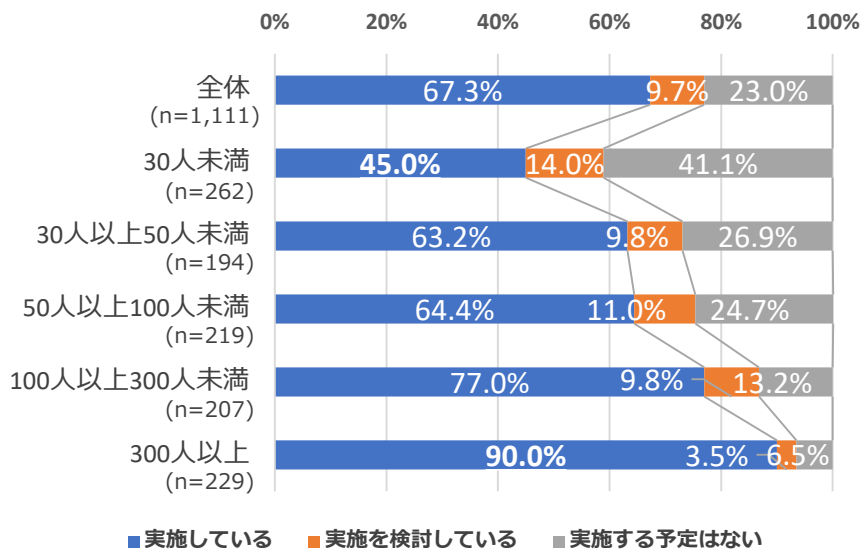
（※参考：テレワーク「導入率」緊急調査結果（東京都・4月・従業員30人以上企業対象）では導入率62.7%）

* 業種別では、小売業の実施率が44.4%と、全業種で唯一「実施する予定はない」が「実施している」を上回った。

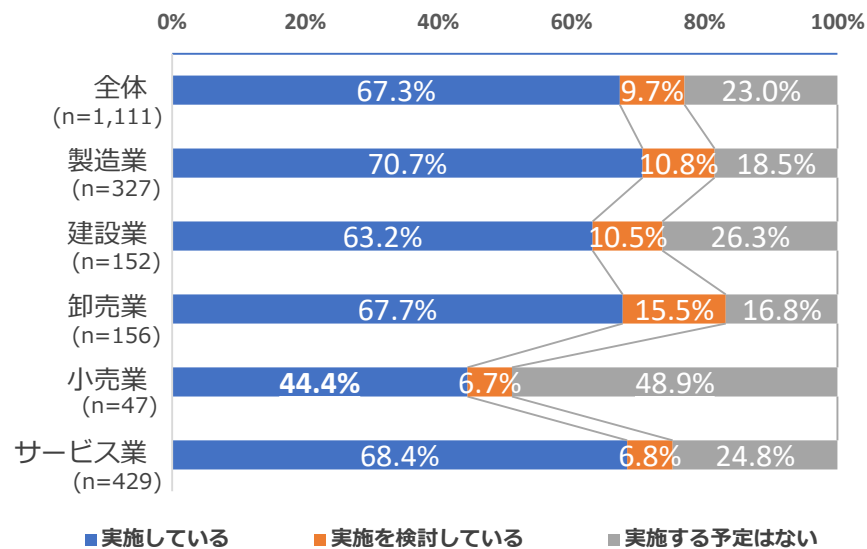
〈企業の声〉

「店頭は人による対応は必須、事務仕事は切り出すほども無く、リモートで市場（花卉）の競りに参加することも可能ではあるが、当店は高級・高額品種を仕入れるため、商品を肉眼や触感で確認しており、テレワークは無理」 【実施する予定はない／小売業／30人未満】

従業員規模別



業種別



4. テレワーク実施率（従業員規模別・前回調査との比較）

*いずれの従業員規模においてもテレワーク実施率は30ポイント以上増加しており、30人未満においても32.7ポイント増加となった。

〈企業の声〉

「製造現場主体の会社のため、これまでテレワークを全く考えていなかったが、可能な社員（事務系）を対象にテレワークを導入した。多様な働き方に対応することで人材確保に繋がるものと期待している」【発令以降から実施／製造業／30人未満】

従業員規模	前回調査 (2020/3)		今回調査 (2020/5~6)	増加幅
30人未満	12.3%	➤	45.0%	+32.7ポイント
30人以上50人未満	17.6%	➤	63.2%	+45.6ポイント
50人以上100人未満	25.0%	➤	64.4%	+39.4ポイント
100人以上300人未満	32.2%	➤	77.0%	+44.8ポイント
300人以上	57.1%	➤	90.0%	+32.9ポイント

※前回調査：「会員企業の防災対策に関するアンケート 付帯調査 新型コロナウイルス感染症への対応について」（公表：2020年4月8日）
調査期間：2020年3月13日～31日 / 回答企業：東商会員企業1,333社（13,297件にFAX・メールにて調査票を送付し依頼） / 回答率：10.0%

5. テレワークの実施割合・実施頻度

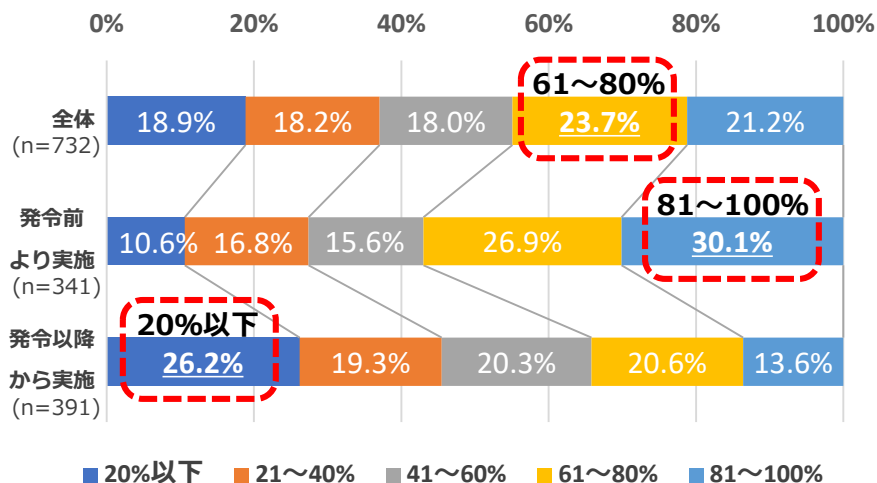
- * 緊急事態宣言発令以降、テレワークを実施した人数が最も多かった日の全社員に占める実施割合について、
回答者全体では「61～80%」（23.7%）が最多であったが、「発令前より実施」では「81～100%」（30.1%）が最多であり、「発令以降から実施」では「20%以下」（26.2%）が最多であった。
- * 緊急事態宣言発令期間中、テレワークを実施していた社員のうちで、最も多く該当する実施頻度は「週5日」であったが、その比率は「発令前より実施」では41.8%、「発令以降から実施」では27.8%であった。

〈企業の声〉

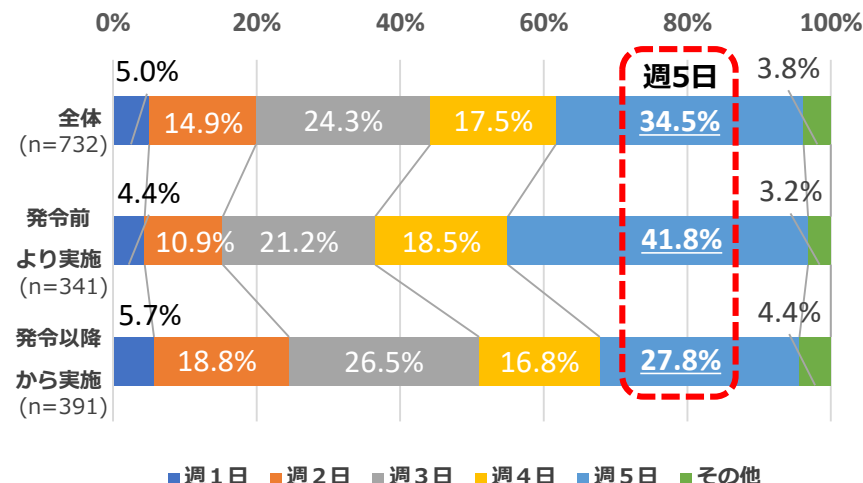
「緊急事態宣言発令を受け、時間が無かったため、経理や総務等比較的实施しやすい部署の社員に限定してテレワークを実施した」

【発令以降から実施／製造業／30人未満】

テレワークを実施している社員の割合



テレワークの実施頻度



6. テレワークで活用しているハードウェアについて

*活用しているハードウェアは「PC」が97.0%で最も多く、「スマートフォン」55.3%、「タブレット」30.4%であった。

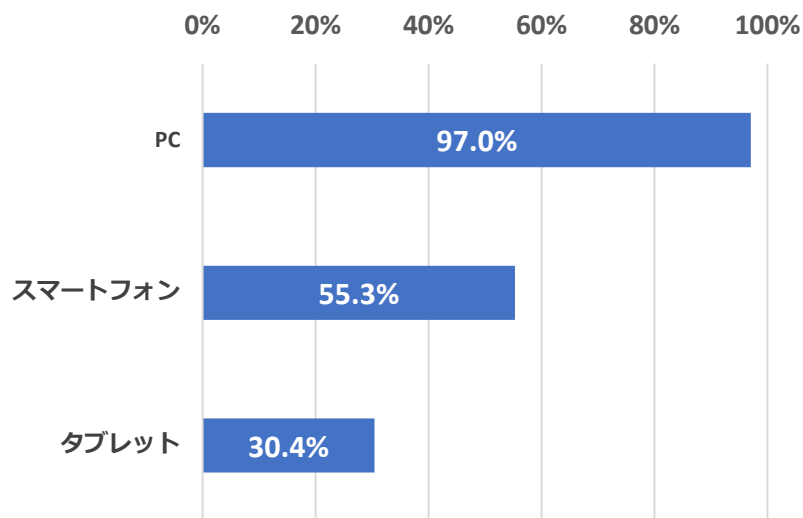
*活用しているハードウェアの所有者は、「発令前より実施」・「発令以降から実施」とともに「会社支給」が最多であったが、その比率は「発令前より実施」では62.9%、「発令以降から実施」では50.1%であった。

〈企業の声〉

「テレワークをするにあたり、短期間で全社員分のPCを揃えることは難しかったため、自宅にPCが無い社員から優先してPCを支給した」

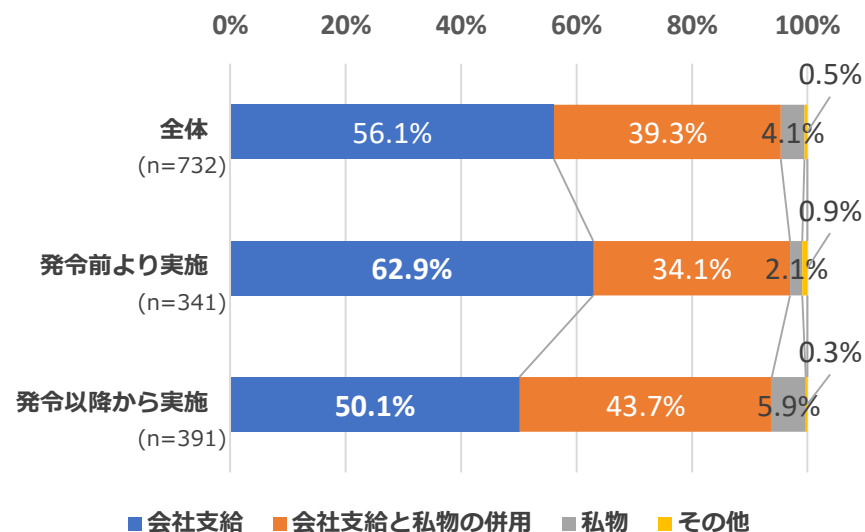
【発令以降から実施／卸売業／30人未満】

活用しているハードウェア (n=742)



(複数回答)

ハードウェアの所有者



7. テレワークを実施した際に生じた課題

* テレワークを実施した際に生じた課題は、回答者全体では「ネットワーク環境の整備」(56.7%)が最多であった。

* 「発令前より実施」では「書類への押印対応」(60.1%)が最多であり、

「発令以降から実施」では「PC・スマホ等の機器の確保」(58.8%)が最多であった。

〈企業の声〉

「ネットワーク工事を依頼した際、依頼先のIT業者より『受注が増えている一方、出勤抑制により対応できる件数が限られ、先まで工事の予約が埋まっている』との説明があり、なかなか対応してもらえなかった」【発令以降から実施／サービス業／30人未満】

	全体 (n=732)	発令前より実施 (n=341)	発令以降から実施 (n=391)
1位	ネットワーク環境の整備 56.7%	書類への押印対応 60.1%	PC・スマホ等機器の確保 58.8%
2位	PC・スマホ等機器の確保 55.9%	社内のコミュニケーション 58.1%	ネットワーク環境の整備 57.3%
3位	社内のコミュニケーション 55.5%	労務管理・マネジメント 57.5%	情報セキュリティ体制整備 55.2%
4位	労務管理・マネジメント 54.7%	ネットワーク環境の整備 55.4%	社内のコミュニケーション 53.2%
5位	情報セキュリティ体制整備 50.9%	PC・スマホ等機器の確保 52.5%	労務管理・マネジメント 52.4%

(複数回答・上位5項目)

8. テレワーク実施の効果

* テレワークを実施したことによる効果は、回答者全体では「働き方改革（時間外業務の削減）が進んだ」（50.1%）が最多であった。「発令前より実施」「発令以降から実施」とともに「働き方改革が進んだ」が最多で、「業務プロセスの見直しができた」が続いた。

〈企業の声〉

「テレワーク導入を機に、社内稟議について全てオンライン決裁できるよう変更した」【発令以降から実施／小売業／30人未満】

「緊急事態宣言発令中、出勤抑制のためテレワークを実施した。時間外業務は減少したが、生産性や業績の向上に寄与するかは、まだ見極められておらず、このまま継続するかは未定である」【発令以降から実施／サービス業／30人未満】

「6月に入りテレワークは一旦廃止、全員出社とした。テレワークの効果は見えづらい」【発令以降から実施／建設業／30～49人】

	全体 (n=732)	発令前より実施 (n=341)	発令以降から実施 (n=391)
1位	働き方改革が進んだ 50.1%	働き方改革が進んだ 54.0%	働き方改革が進んだ 47.6%
2位	業務プロセスの見直しができた 42.3%	業務プロセスの見直しができた 46.3%	業務プロセスの見直しができた 38.9%
3位	定型的業務の生産性が上がった 17.0%	定型的業務の生産性が上がった 20.5%	特になし 19.7%
4位	特になし 17.0%	コスト削減 15.2%	定型的業務の生産性が上がった 13.6%
5位	コスト削減 14.3%	特になし 11.4%	コスト削減 13.3%

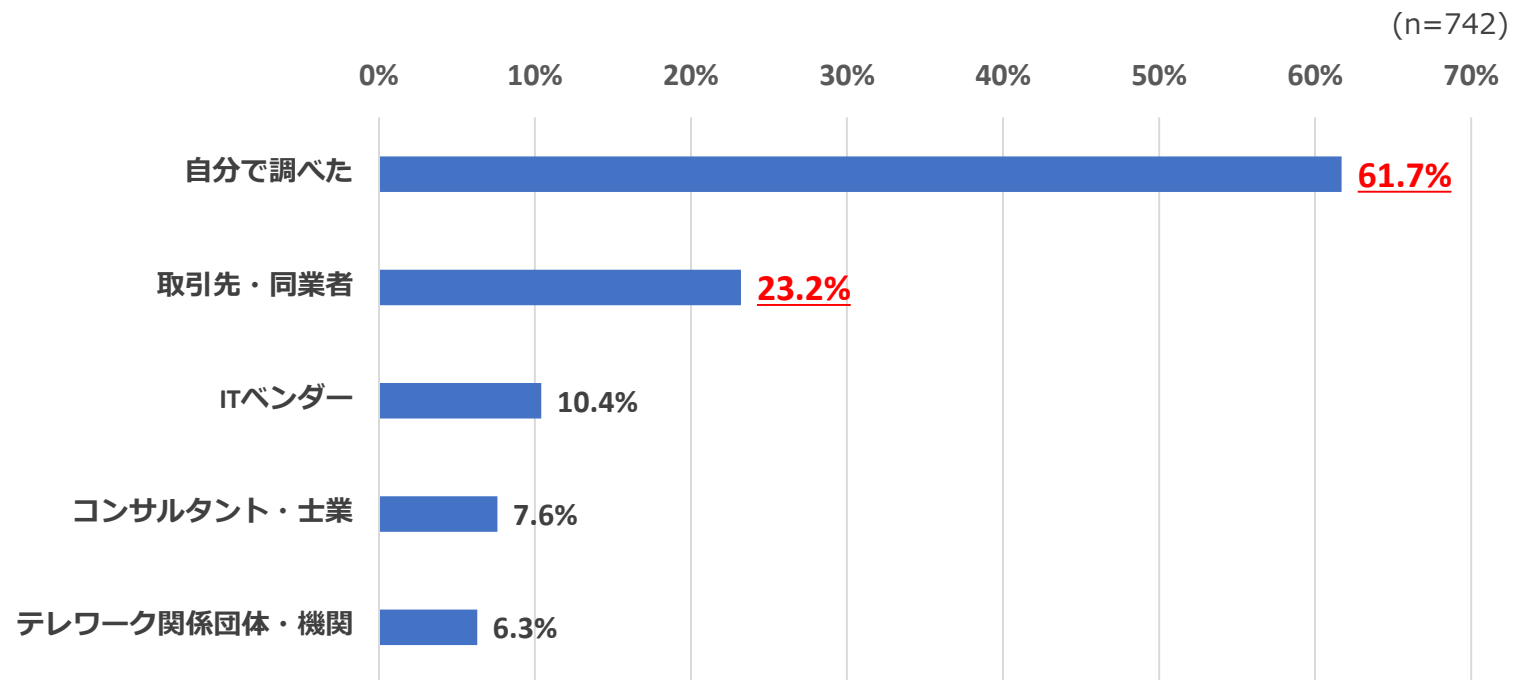
(複数回答・上位5項目)

9. テレワークの相談先

* テレワーク実施の際に相談した先について、「自分で調べた」(61.7%)が最多であり、「取引先・同業者」(23.2%)が続いた。

〈企業の声〉

「自社で情報収集をしながら準備したが、経営課題に共通点が多い同業の取り組みや、業務フローについて熟知している取引先からのアドバイスは大変役に立ち、大いに参考にした」【発令以降から実施／サービス業／30人未満】



(複数回答・上位5項目)

10. 〈未実施企業〉テレワークの実施を検討する際の課題

* テレワーク未実施 (= 「実施を検討している」 + 「実施する予定はない」) の企業に、テレワークの実施を検討する際の課題を伺ったところ、**前回調査では「テレワーク可能な業務がない」(52.8%) が最多**であったが、**今回調査では「社内体制が整っていない」(51.1%) が最多**であった。

〈企業の声〉

「少人数で現場仕事が多いため、全社員が現場に出ながら“多能工”として働いている。店頭の対応も全員でやっており、ギリギリの人手で現場を回している」【実施する予定はない／サービス業／30人未満】

	前回調査 (n=872)	今回調査 (n=356)
1位	テレワーク可能な業務がない 52.8%	社内体制が整っていない 51.1%
2位	社内体制が整っていない 42.2%	テレワーク可能な業務がない 49.4%
3位	パソコンやスマホ等の設備が十分でない 31.8%	パソコンやスマホ等の設備が十分でない 47.5%

(複数回答・上位3項目)

※前回調査：「会員企業の防災対策に関するアンケート 付帯調査 新型コロナウイルス感染症への対応について」(公表：2020年4月8日)
 調査期間：2020年3月13日～31日 / 回答企業：東商会員企業1,333社 (13,297件にFAX・メールにて調査票を送付し依頼) / 回答率：10.0%

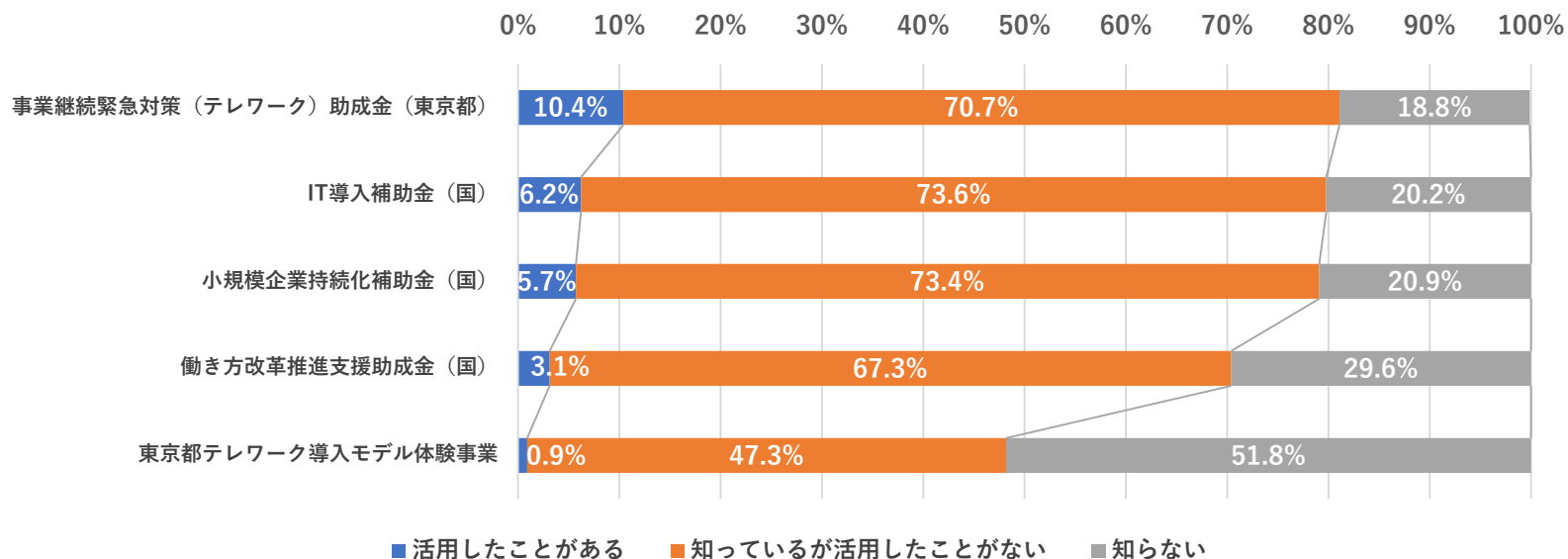
11. 助成金・補助金・公的支援制度について（認知度・活用度）

- * テレワークに関連した助成金・補助金・公的支援制度の認知度・活用状況については下図の通りであった。
- * 認知度（＝「活用したことがある」＋「知っているが活用したことがない」）と「活用したことがある」割合ともに、最も高いものは「事業継続緊急対策（テレワーク）助成金（東京都）」であり、認知度は81.1%、「活用したことがある」割合は10.4%であった。

〈企業の声〉

「支援制度を活用したかったが、申請し助成を受けるまでに時間を要すること、申請より先に導入したものは助成対象外であること、助成対象となる経費に制限があることなどがネックとなり、当社では活用できなかった。」【発令以降から実施／サービス業／30人未満】

(n=1,111)



12. その他 企業の声

テレワークを実施するにあたり工夫している点

- 社内の情報共有については無料のチャットツールを活用するなど、**身の丈にあったITツールを活用しテレワーク環境を整備している。**【発令以降から実施／製造業／30人未満】
- 全社員にノートPCを配布し、勤怠管理や業務報告もクラウドサービスを活用、**会社でもテレワークでも同じやり方で業務をオンラインで完結**させるようにした。【発令以降から実施／小売業／30人未満】
- Web会議システムを活用することで、**テレワークしている社員ともコミュニケーションが途切れないようにしている**ほか、テレワーク始業時と終業時に上司へメールで報告することでオンオフのメリハリをつけている。【発令以降から実施／サービス業／50人以上100人未満】

今後のテレワーク推進に向けた取り組み

- 既にテレワークを実施しているが、**コロナ感染拡大の第2波に備え**、まだ十分とはいえない情報セキュリティ体制を整備していく方針である。【発令以降から実施／建設業／30人以上50人未満】
- 現状は、ほとんどの業務プロセスを紙で実施しており、ペーパーレス化が課題となっているため、システム業者と打合せを進めて、**ペーパーレス化を段階的に進めることによって、テレワークを本格的に稼働させていく**予定である。【実施を検討している／サービス業／30人以上50人未満】

挑みつづける、変わらぬ意志で。

