

「テレワークの実施状況に関するアンケート」 調査結果

2020年11月4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

1. 調査概要・回答企業属性

調査目的：懸念される新型コロナウイルス感染症とインフルエンザの同時流行への備えに関心が高まる時期に合わせ、テレワークの実態や課題等を把握するため

※本調査においては、緊急事態宣言発令を受け、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

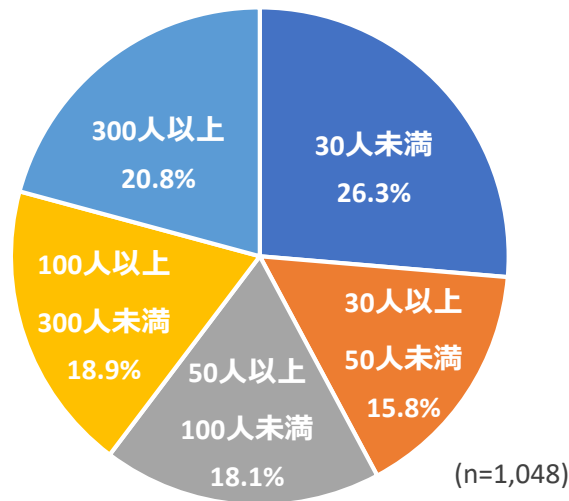
調査対象：東京商工会議所会員企業 13,580社

回答件数：1,048件（回答率7.7%）

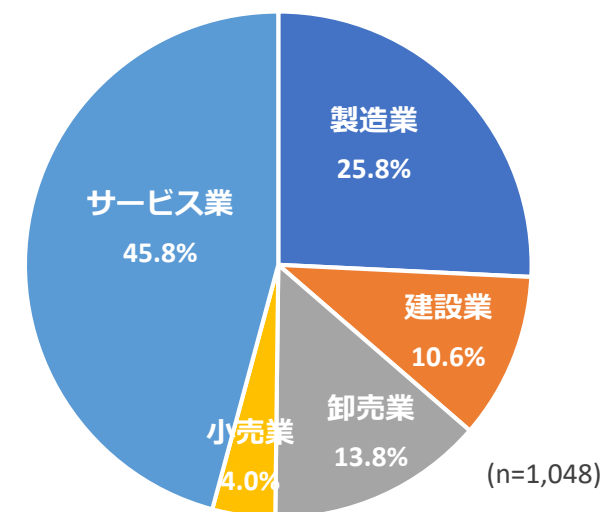
調査期間：2020年9月28日～10月12日

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

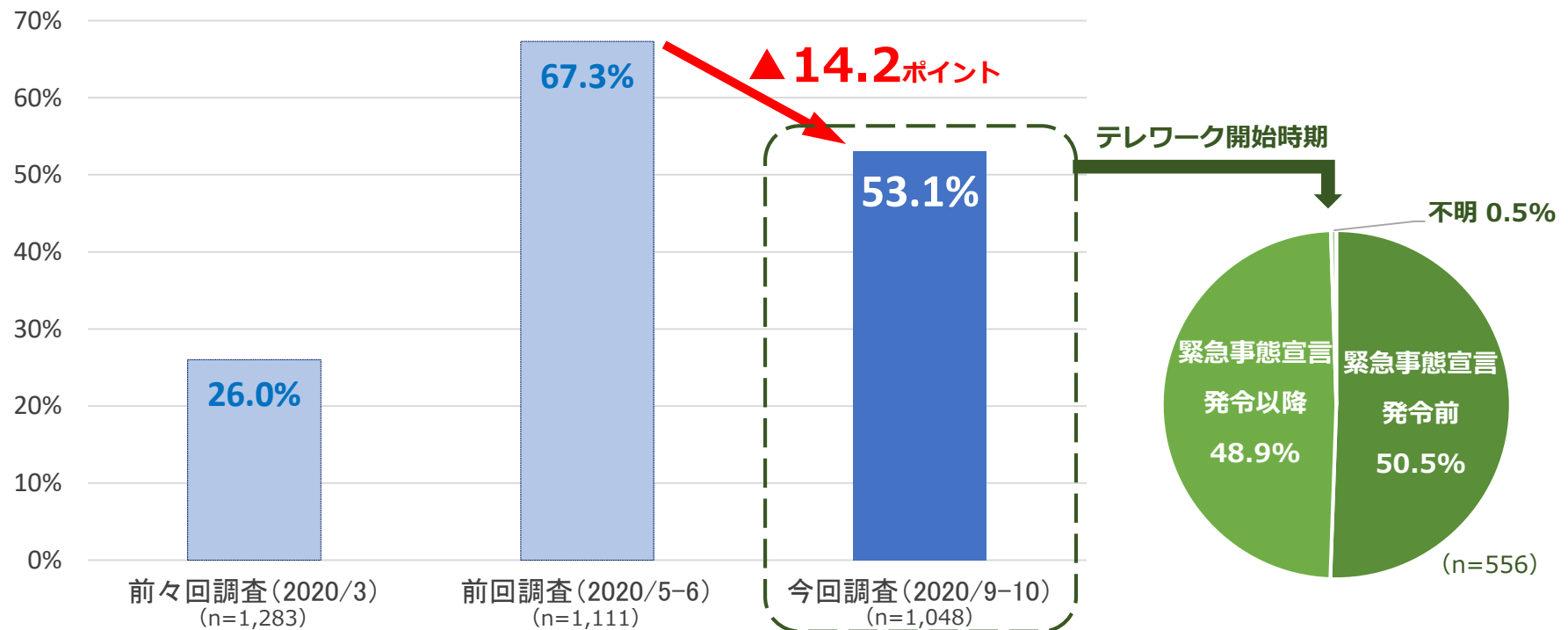
2. テレワーク実施率（全体・開始時期）

* **テレワークの実施率は53.1%**であり、前回調査と比較し**14.2ポイント**減少した。

* テレワークを「実施している」企業のうち、48.9%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〉

「緊急事態宣言発令期間中は社員の7割程度がテレワークを実施していたが、宣言解除後は全社員出勤としている」【建設業／30～49人】



※ (1)前々回調査：「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%
(2)前回調査：「テレワークの実施状況に関する緊急アンケート」（公表：2020年6月17日）
調査期間：2020年5月29日～6月5日 / 回答企業：東商会員企業1,111社（12,555件にFAX・メールにて調査票を送付し依頼） / 回答率：8.8%

3. テレワーク経験率

* テレワークを「現在実施している」企業は53.1%で、「一時期実施していたが、現在は取りやめた」企業は22.1%であり、
テレワークの経験率（＝「現在実施している」＋「一時期実施していたが、現在は取りやめた」）は75.2%であった。

テレワーク経験率：75.2%

「現在実施している」

53.1%

「一時期実施していたが
現在は取りやめた」

22.1%

〈企業の声〉

「デザイナーが使用するPCはハイスペックかつ高価なため、運搬は毎回宅急便を活用している。
そのため、テレワークを行う際はある程度まとった日数連続して実施するように調整している」

【発令以降から実施／サービス業／30人未満】

「従業員の70%が技術職であり、現場訪問が必要な業務も多いため、業務に支障の無い範囲でテレワークを実施することを奨励している」

【発令以降から実施／建設業／300人以上】

〈企業の声〉

「営業は取引先との細かい摺り合わせが必要なため、オンライン営業は難しく、テレワークが出来ない。
また、そもそもオンラインでの打合せに対応いただけない取引先も少なからずある」

【製造業／30～49人】

「緊急事態宣言発令期間中のみ、事務などの一部の従業員がテレワークを実施していたが、セキュリティ面で不安があったため、現在は取りやめた」

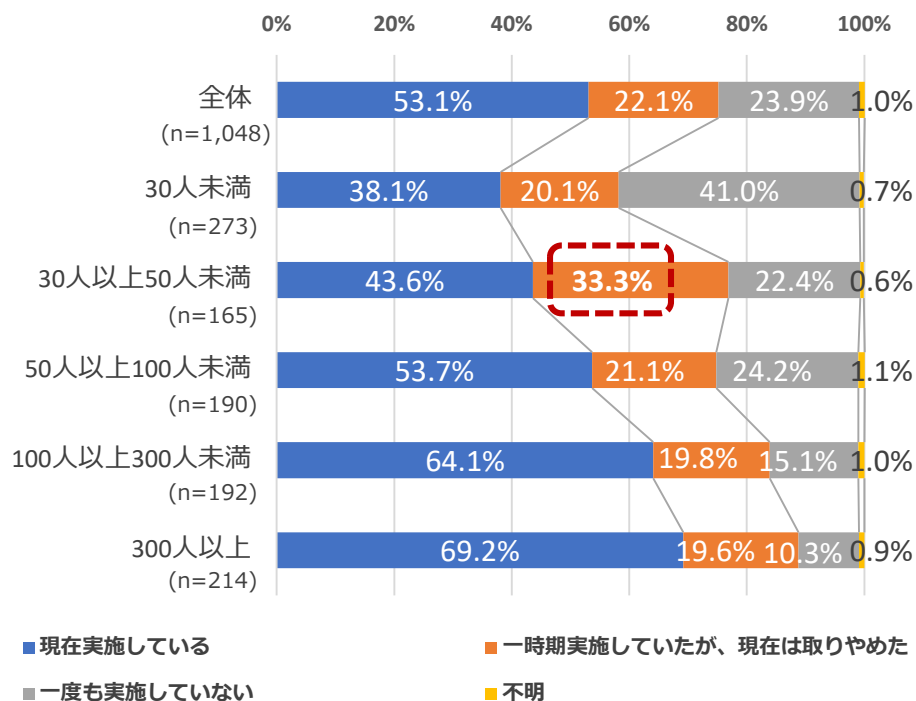
【卸売業／30～49人】

4. テレワーク実施率（従業員規模別・業種別）

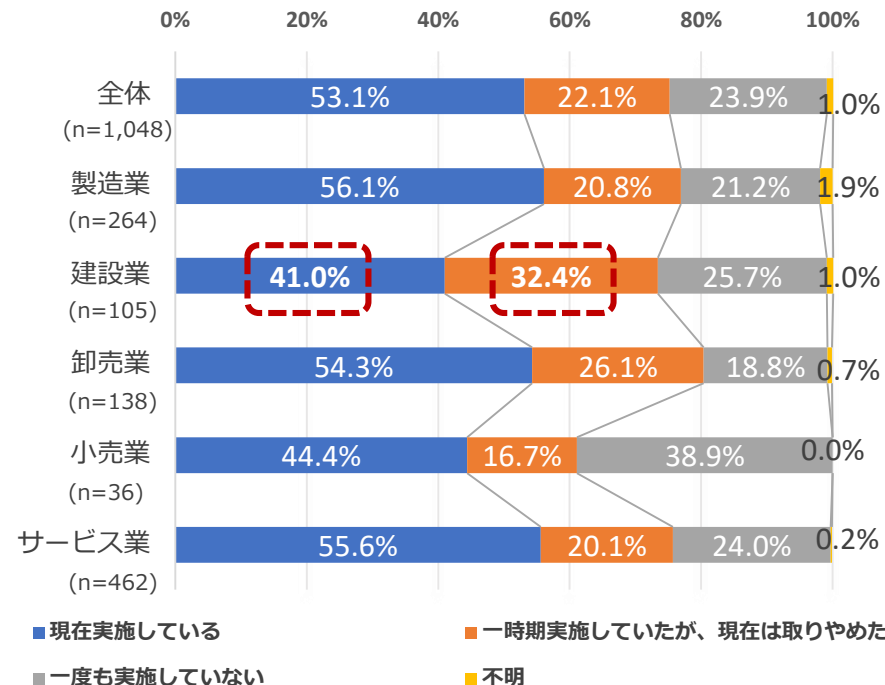
* 従業員30人未満の企業のテレワーク実施率は38.1%であり、300人以上では69.2%と、従業員規模が大きくなるに従い実施率は高かった。「一時期実施していたが、現在は取りやめた」割合は30人以上50人未満の企業で33.3%と最大であった。

* 業種別では、建設業の実施率が41.0%で全業種で最低であり、「一時期実施していたが、現在は取りやめた」割合も32.4%と最大であった。また、経験率においては、小売業が61.1%と最低であった。

従業員規模別



業種別



5. 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減少しており、30～50人未満においては「一時期実施していたが、現在は取りやめた」企業が33.3%となった。

〈企業の声〉

「事務などのテレワークをできる部署の従業員と現場などのテレワークをできない部署の従業員の間で不公平感が生じた。一方で実施した部署でも特に大きな効果は無かったため、全員出社に切り替えた」【一時期実施していたが、現在は取りやめた／卸売業／30～49人】

テレワーク実施率

従業員規模	前回調査 (2020/5～6)	今回調査 (2020/9～10)	「一時期実施していたが、 現在は取りやめた」 企業の割合
全体	67.3%	➡ 53.1% (▲14.2ポイント)	22.1% (75.2%)
30人未満	45.0%	➡ 38.1% (▲6.9ポイント)	20.1% (58.2%)
30人以上50人未満	63.2%	➡ 43.6% (▲19.6ポイント)	33.3% (76.9%)
50人以上100人未満	64.4%	➡ 53.7% (▲10.7ポイント)	21.1% (74.8%)
100人以上300人未満	77.0%	➡ 64.1% (▲12.9ポイント)	19.8% (83.9%)
300人以上	90.0%	➡ 69.2% (▲20.8ポイント)	19.6% (88.8%)

() 内は前回調査との差

() 内はテレワーク経験率

※前回調査：「テレワークの実施状況に関する緊急アンケート」（公表：2020年6月17日）

調査期間：2020年5月29日～6月5日 / 回答企業：東商会員企業1,111社（12,555件にFAX・メールにて調査票を送付し依頼） / 回答率：8.8%

6. テレワーク実施率（業種別・前回調査との比較）

* 小売業を除く業種においてテレワーク実施率は減少しており、**建設業**においては「一時期実施していたが、現在は取りやめた」企業が**32.4%**となった。

〈企業の声〉

「建設業では、経理でも積算・見積など、現場や営業と細かくすり合わせる必要がある業務が多く、テレワークでは生産性が下がってしまったため、現在はテレワークを取りやめた」【一時期実施していたが、現在は取りやめた／建設業／30～49人】

テレワーク実施率

業種	前回調査 (2020/5～6)	今回調査 (2020/9～10)	「一時期実施していたが、 現在は取りやめた」 企業の割合
全体	67.3%	➡ 53.1% (▲14.2ポイント)	22.1% (75.2%)
製造業	70.7%	➡ 56.1% (▲14.6ポイント)	20.8% (76.9%)
建設業	61.9%	➡ 41.0% (▲20.9ポイント)	32.4% (73.4%)
卸売業	67.7%	➡ 54.3% (▲13.4ポイント)	26.1% (80.4%)
小売業	44.4%	➡ 44.4% (0.0ポイント)	16.7% (61.1%)
サービス業	68.4%	➡ 55.6% (▲12.8ポイント)	20.1% (75.7%)

() 内は前回調査との差

() 内はテレワーク経験率

※前回調査：「テレワークの実施状況に関する緊急アンケート」（公表：2020年6月17日）

調査期間：2020年5月29日～6月5日 / 回答企業：東商会員企業1,111社（12,555件にFAX・メールにて調査票を送付し依頼） / 回答率：8.8%

7. テレワークの実施割合

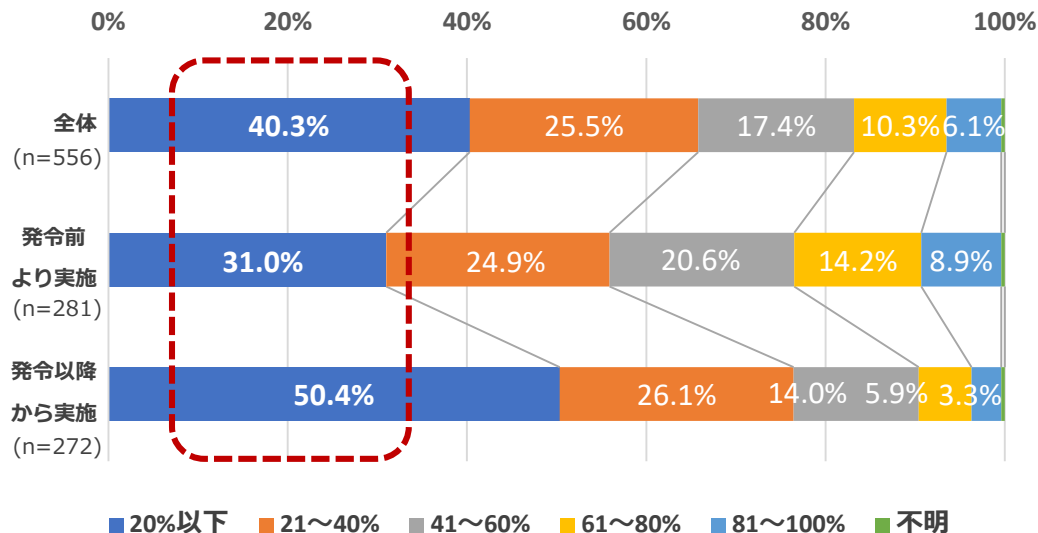
* テレワークを実施している社員の割合については最も多く該当する割合は「20%以下」であったが、その比率は「発令前より実施」では31.0%、「発令以降から実施」では50.4%であった。

* 今後テレワークを実施する社員の割合については「増加」が12.9%、「現状維持」が68.3%、「減少」が13.5%であった。

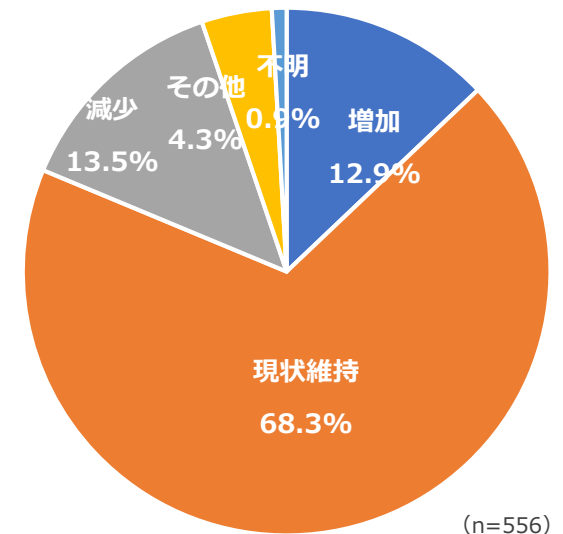
〈企業の声〉

「テレワークについては在宅勤務のみならず、モバイルワークやサテライトオフィスでの勤務を含め、今後テレワークを実施する社員を増加させていくことを検討しており、最も効果の上がる形で業務ができるように検証している」【発令以降から実施／小売業／100～299人】

テレワークを実施している社員の割合



今後テレワークを実施する社員の割合

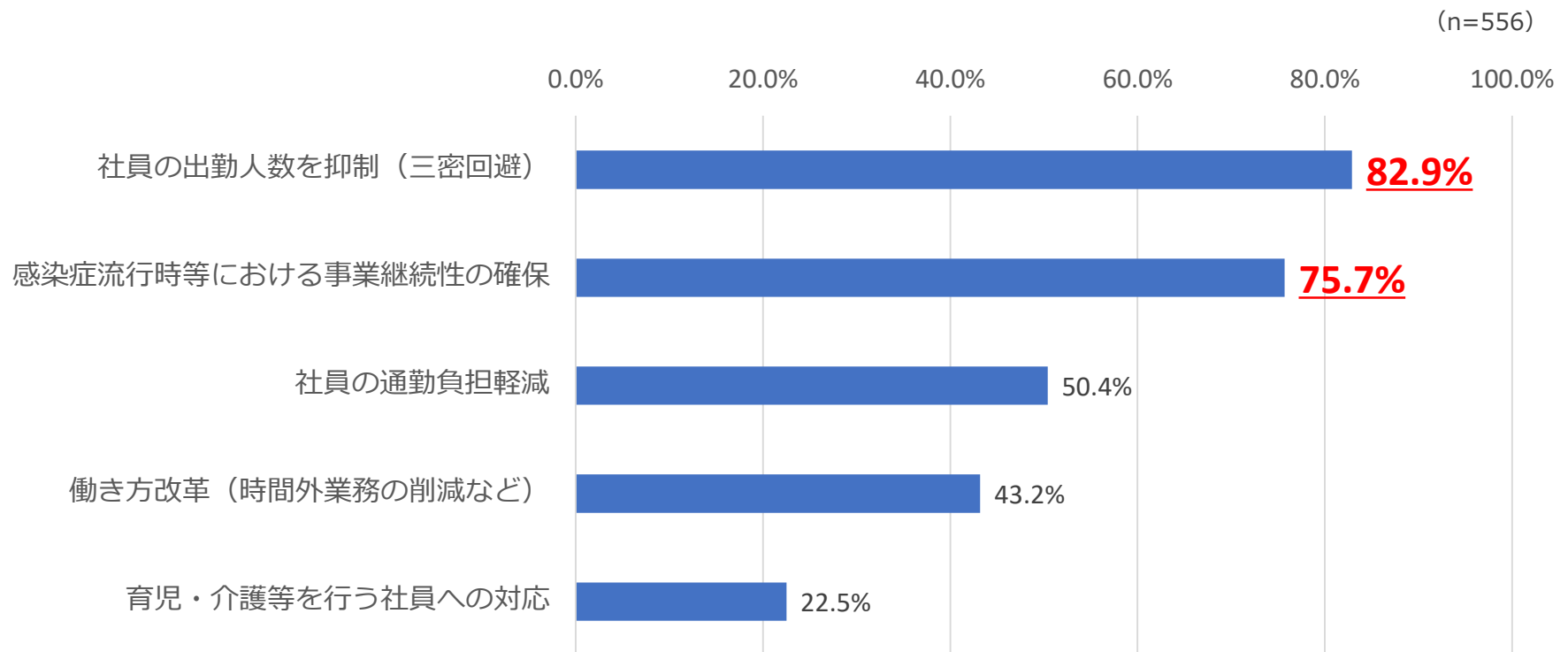


8. テレワークを継続的に実施している目的

* テレワークを継続的に実施している目的は「**社員の出勤人数を抑制（三密回避）**」（82.9%）が最大であり、「**感染症流行時等における事業継続性の確保**」（75.7%）が続いた。

〈企業の声〉

「社員の感染防止だけでなく、通勤時間の短縮など働き方改革にも繋がっている」【発令以降から実施／建設業／300人以上】



（複数回答・上位5項目）

9. 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」（46.2%）が最大であった。「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」が最大で、「業務プロセスの見直しができた」が続いた。

〈企業の声〉

「遠方の取引先であってもオンライン会議を活用することで従来よりも頻繁に、かつ出張費をかけずに打合せを出来るようになった。また人材育成の面でもオンライン研修を活用することで従業員のスキルアップにつながっている」【発令以降から実施／卸売業／30～49人】

	全体 (n=556)	発令前より実施 (n=281)	発令以降から実施 (n=272)
1位	働き方改革が進んだ 46.2%	働き方改革が進んだ 52.7%	働き方改革が進んだ 40.1%
2位	業務プロセスの見直しができた 39.7%	業務プロセスの見直しができた 45.2%	業務プロセスの見直しができた 34.2%
3位	コスト削減 22.7%	コスト削減 24.6%	特になし 22.1%
4位	特になし 17.0%	定型的業務の生産性が上がった 16.7%	コスト削減 20.6%
5位	定型的業務の生産性が上がった 14.3%	特になし 15.7%	定型的業務の生産性が上がった 11.4%

(複数回答・上位5項目)

10. テレワークを継続実施するうえでの課題

- * テレワークを継続実施するうえでの課題は、回答者全体では「社内のコミュニケーション」(57.9%)が最大であった。
- * 「発令前より実施」では「書類への押印対応」(61.6%)が最大であり、「発令以降から実施」では「社内のコミュニケーション」(57.4%)が最大であった。

〈企業の声〉

「受発注書や役所への提出書類、銀行の書類など押印が必要な書類が多いため、特に経理の押印担当者はテレワークをできていない」

【発令以降から実施／製造業／30～49人】

	全体 (n=556)	発令前より実施 (n=281)	発令以降から実施 (n=272)
1位	社内のコミュニケーション 57.9%	書類への押印対応 61.6%	社内のコミュニケーション 57.4%
2位	書類への押印対応 56.7%	社内のコミュニケーション 58.4%	書類への押印対応 51.5%
3位	労務管理・マネジメント 51.6%	労務管理・マネジメント 54.4%	PC等の機器やネットワークの整備 51.1%
4位	ペーパーレス化 45.0%	ペーパーレス化 45.2%	労務管理・マネジメント 48.9%
5位	PC等の機器やネットワークの整備 43.3%	取引先とのコミュニケーション 38.4%	情報セキュリティ体制 44.5%

(複数回答・上位5項目)

11. <非実施企業> 現在テレワークを実施していない理由

* テレワークを実施していない理由は「一時期実施していたが、現在は実施していない」企業では「業務の生産性が下がる」(45.7%) が最大であり、「一度も実施していない」企業では「テレワーク可能な業務がない」(55.6%) が最大であった。

〈企業の声〉

「VPN*を導入していないため、外部から社内ネットワークにアクセスできる環境ではなく、生産性が上がらない」【一時期実施していたが、現在は取りやめた／建設業／30～49人】 ※VPN…Virtual Private Network（インターネット上に仮想の専用線を設け、セキュリティ上の安全な経路を使ってデータをやり取りする技術）

「ごみの収集業務がメインのため、現場の従業員はテレワークをすることはできない」【一度も実施していない／サービス業／30～49人】

	全体 (n=482)	一時期実施していたが、 現在は取りやめた (n=232)	一度も実施していない (n=250)
1位	PC等の機器やネットワークの整備 テレワーク可能な業務がない (同率) 40.0%	業務の生産性が下がる 45.7%	テレワーク可能な業務がない 55.6%
2位		PC等の機器やネットワークの整備 39.7%	PC等の機器やネットワークの整備 40.4%
3位	業務の生産性が下がるため 29.7%	社内のコミュニケーション 33.6%	情報セキュリティ体制整備 27.2%
4位	情報セキュリティ体制整備 27.6%	労務管理・マネジメント 31.5%	ペーパーレス化ができていない 23.6%
5位	ペーパーレス化ができていない 26.8%	ペーパーレス化ができていない 取引先とのコミュニケーション 30.2%	労務管理・マネジメント 20.8%

(複数回答・上位5項目)

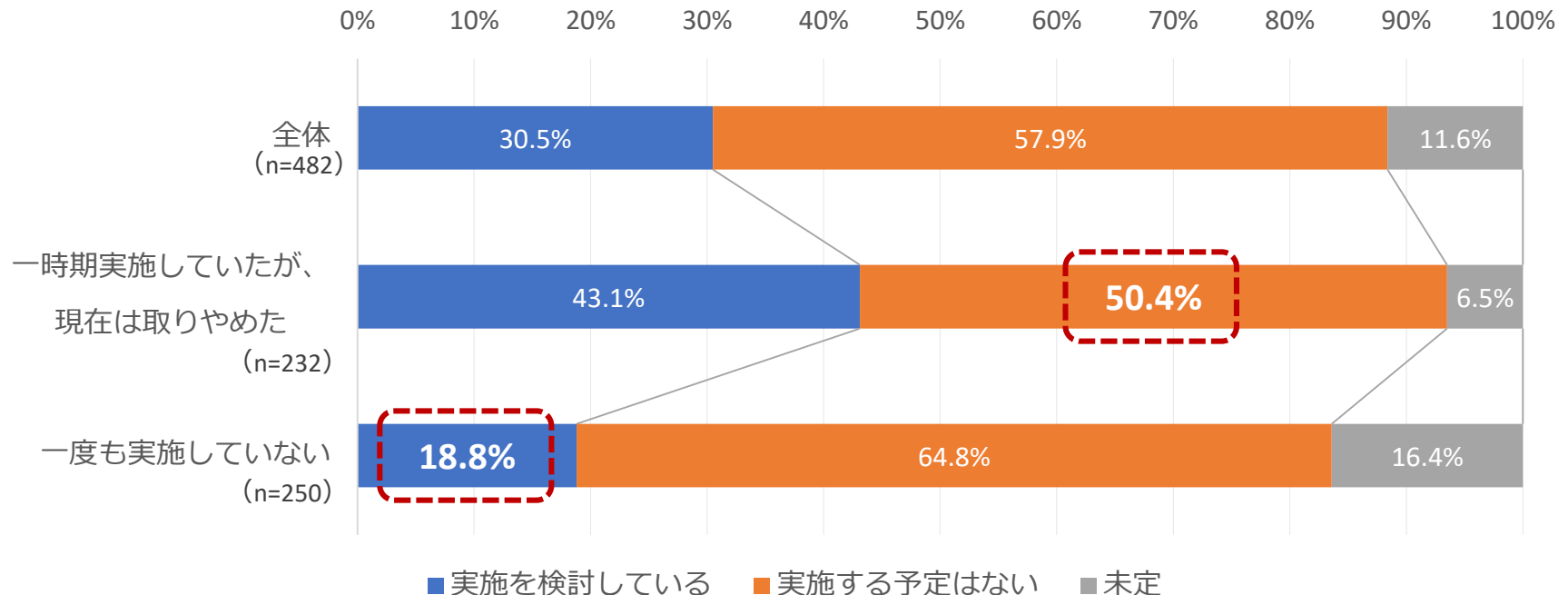
12. <非実施企業> 今後のテレワークの実施予定

* 現在テレワークを実施していない企業で、「一時期実施していたが、現在は取りやめた」企業のうち、**50.4%**が「**実施する予定はない**」と回答し、「一度も実施していない」企業のうち、**18.8%**が「**実施を検討している**」と回答。

<企業の声>

「緊急事態宣言発令など、やらざるを得ない状況でない限り、実施する予定はない」【一時期実施していたが、取りやめた／建設業／30～49人】

「現在社内でセキュリティ面の検証をしており、年度内にはテレワークを開始予定」【一度も実施していない／サービス業／300人以上】

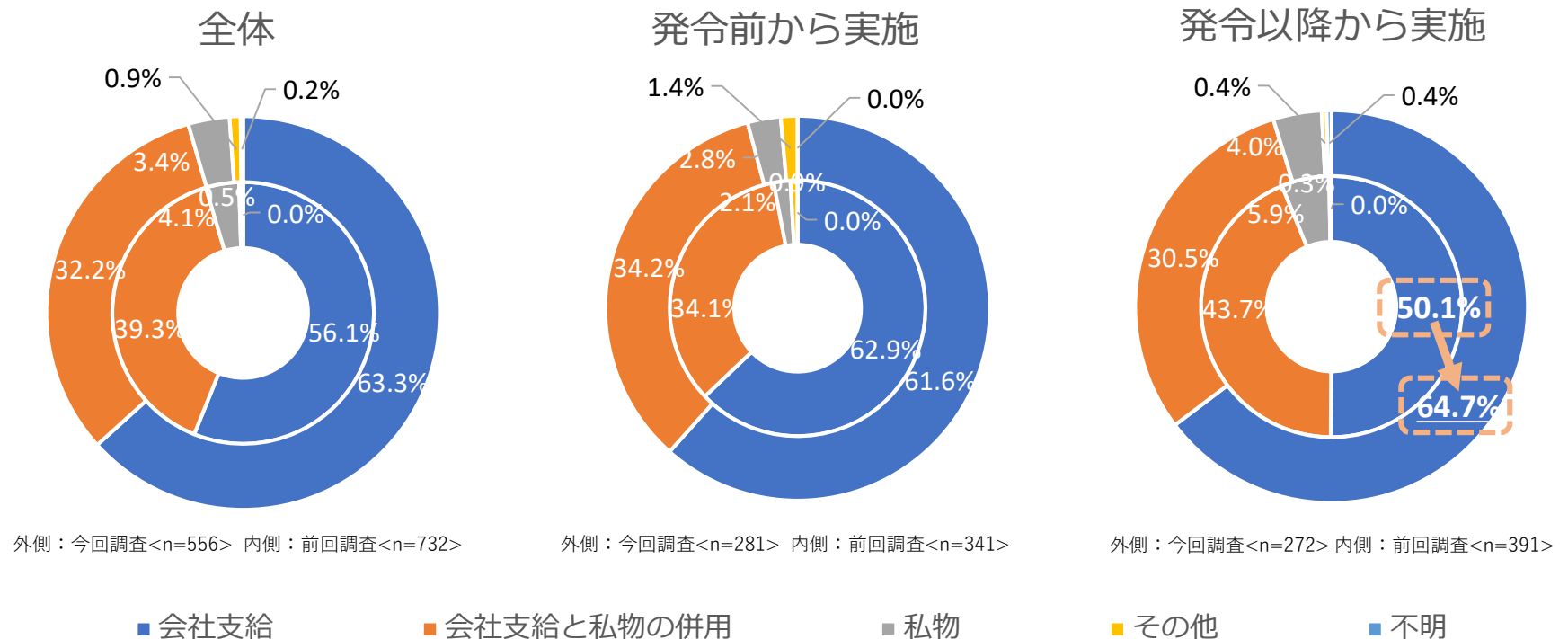


13. テレワークで活用しているハードウェアについて

*活用しているハードウェアの所有者は、「発令前より実施」・「発令以降から実施」とも「会社支給」が最大であったが、その比率は「発令前から実施」では61.6%、「発令以降から実施」では64.7%（14.6ポイント増加）であった。

〈企業の声〉

「東京都のテレワーク定着促進助成金を活用し、テレワーク用のノートPCを導入した」【発令以降から実施／卸売業／30～49人】



※前回調査：「テレワークの実施状況に関する緊急アンケート」（公表：2020年6月17日）

調査期間：2020年5月29日～6月5日 / 回答企業：東商会員企業1,111社（12,555件にFAX・メールにて調査票を送付し依頼） / 回答率：8.8%

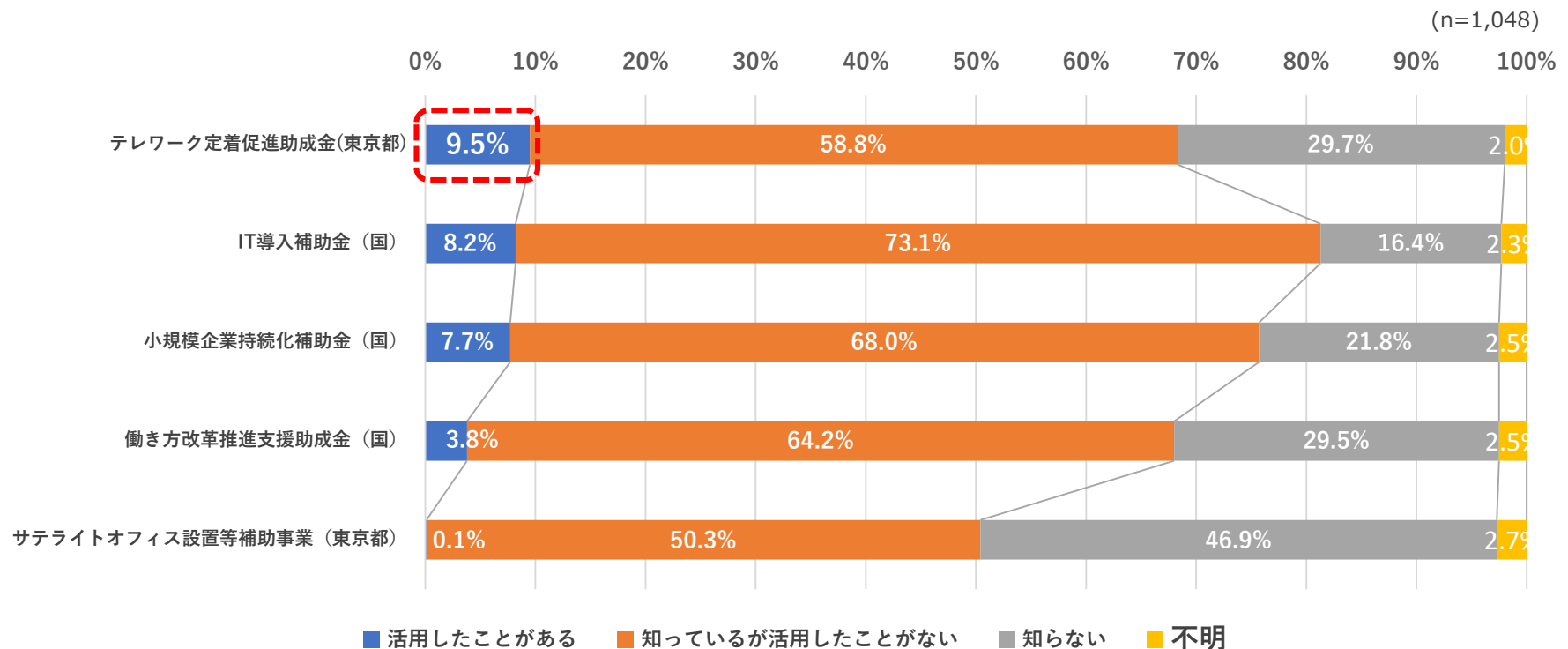
14. 助成金・補助金について（認知度・活用度）

* 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」）は「IT導入補助金（国）」が81.3%で最大である一方、「活用したことがある」割合は「テレワーク定着促進助成金（東京都）」が9.5%で最大であった。

〈企業の声〉

「補助金・助成金の活用を検討したが、採択前の機器購入が対象とならず、活用しなかった」【発令以降から実施／卸売業／30～49人】



15. 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

- テレワークを機に、フリーアドレスを導入したほか、離れた拠点とはWeb会議システムを活用することで、社内のコミュニケーションの円滑化に注力している。【発令以降から実施／卸売業／30～49人】
- 営業は会社に出勤することなく、取引先へ直行し、移動中に報告書を作成できるようにしたため、無駄が無くなり、残業時間の削減につながった。【発令以降から実施／小売業／100～299人】
- 毎朝Web会議システムで朝礼を行い、業務の進捗状況やその日の予定などについて確認している。
【発令以降から実施／サービス業／30～49人】

今後のテレワーク推進に向けた取り組み

- 伝票入力のような単純作業はテレワークの方が効率的に作業できるため、他の業務についても精査し、テレワークに向いている業務がないかの選別している。【発令以降から実施／小売業／100～299人】
- 現在はテレワークを実施していないが、再び緊急事態宣言が発令された際は事務などの一部の部署だけでもテレワークをできるようにするため、ITに詳しい従業員にセキュリティ体制を構築するように指示している最中である。【一度も実施していない／サービス業／30～49人】

挑みつづける、変わらぬ意志で。

