

# 緊急事態宣言下における中小企業の テレワーク実施状況に関する緊急調査

2021年2月25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

## 期 間

2021年1月29日～2月8日

## 対 象

東京23区の中小企業14,141社を対象に1,440社が回答  
(回答率: 10.2%)

## 趣 旨

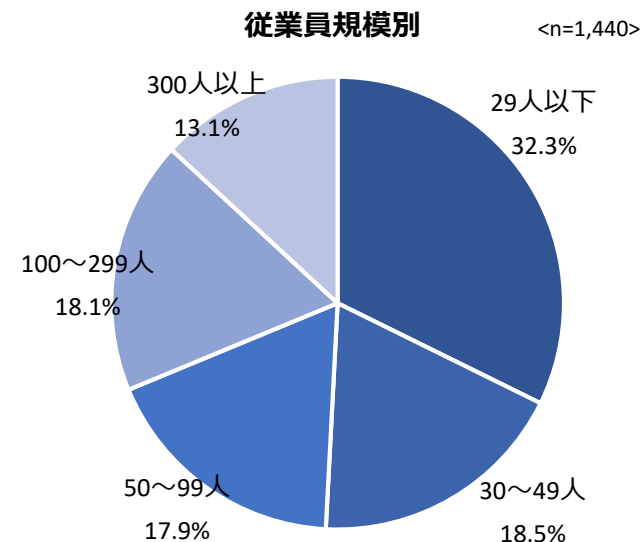
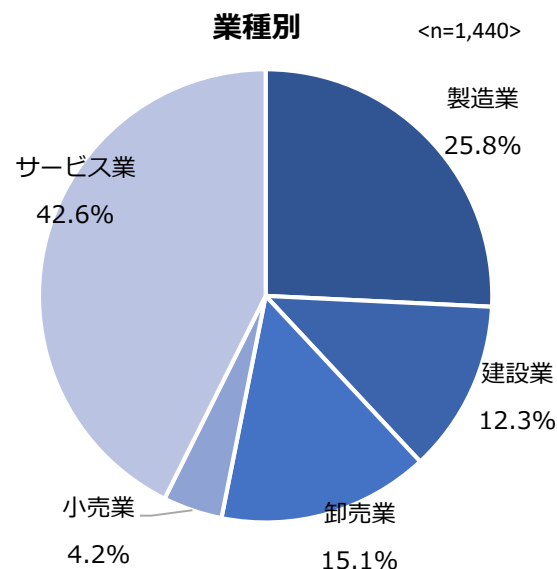
新型コロナウイルス感染症拡大に伴う緊急事態宣言(2021年1月7日)が発令されるなか、中小企業におけるテレワークの実施状況や課題などを把握するため実施した

## 方 法

オンライン、FAXによる調査

## 過去の実施

- 新型コロナウイルス感染症への対応について  
2020年3月13日～31日／4月8日公開  
会員企業13,297件に依頼、1,333件回答(回答率10.0%)
- テレワークの実施状況に関するアンケート(緊急事態宣言期間)  
2020年5月29日～6月5日／6月17日公開  
会員企業12,555件に依頼、1,111件回答(回答率8.8%)
- テレワークの実施状況に関するアンケート  
2020年9月28日～10月12日／11月4日公開  
会員企業13,580件に依頼、1,048件回答(回答率7.7%)



※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。  
Copyright (C) The Tokyo Chamber of Commerce and Industry All right reserved.

# 都内23区における中小企業のテレワーク実施率は、 前回の緊急事態宣言時とほぼ同水準の6割強が実施へ

テレワーク実施率は、前回の緊急事態宣言時（2020年4～5月）と比べ、1.1ポイント減の66.2%

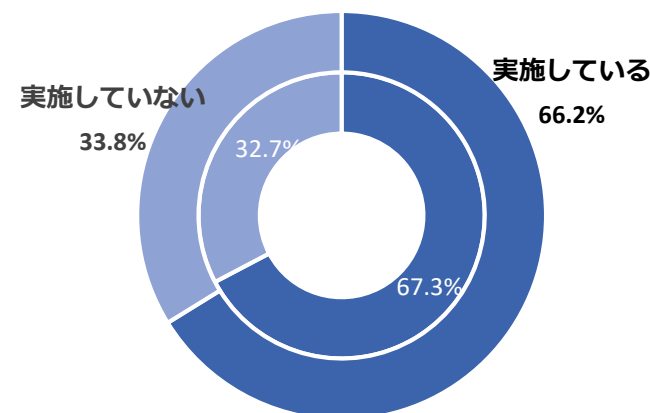
- 都内23区における中小企業のテレワーク実施率は、前回の緊急事態宣言時（4月7日～5月25日）の調査（調査期間5月29日～6月5日）と比べ、1.1ポイント減の66.2%となった。
- 新型コロナウイルス感染症の冬場における拡大が危惧された2020年9月調査（9月28日～10月12日）と比べると、実施率は13.1ポイント増加した。企業からは、国の緊急事態宣言の発令や東京都の要請に応え、対応したとの声が聞かれた。

## 企業の声

- 現下の感染状況や東京都からの要請を踏まえ、テレワークを徹底している。テレワークを実施するためには経営者がトップダウンで推進していくことが重要だと感じており、現在全社員をテレワークとしている。【情報通信業／29人以下／今回実施】
- テレワークを実施する際のボトルネックとなっていた商品の発送業務を外注に出すなど業務を見直すことで、出勤する社員の数を減らしている。【卸売業／29人以下／今回実施】
- 運転手と製品の製造要員はテレワークが不可能。残る2～3人の事務員のためにその環境を用意することは難しい。【運輸業／29人以下／今回非実施】

【図1】現在のテレワーク実施状況

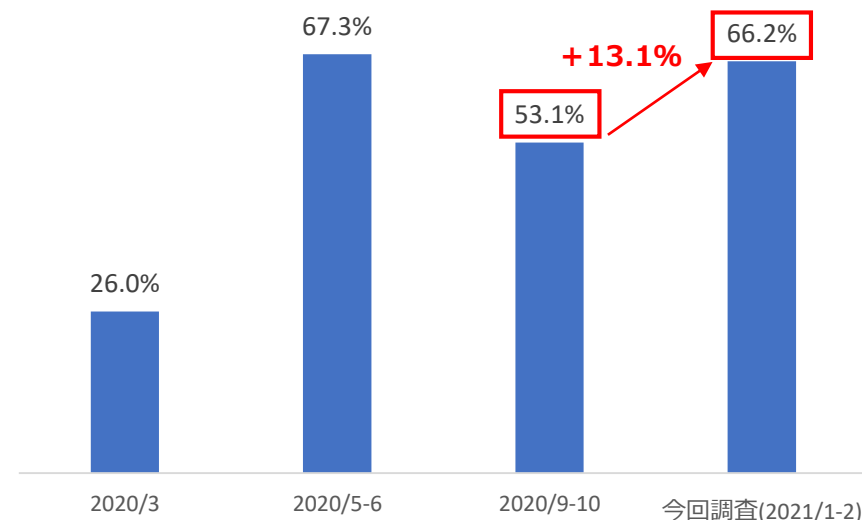
外側：今回調査<n=1,426>、内側：2020年5-6月調査<n=1,111>



※2020年6月調査は下記選択肢にて設定

「実施している(67.3%)」、「実施を検討している(9.7%)」、「実施する予定はない(23.0%)」

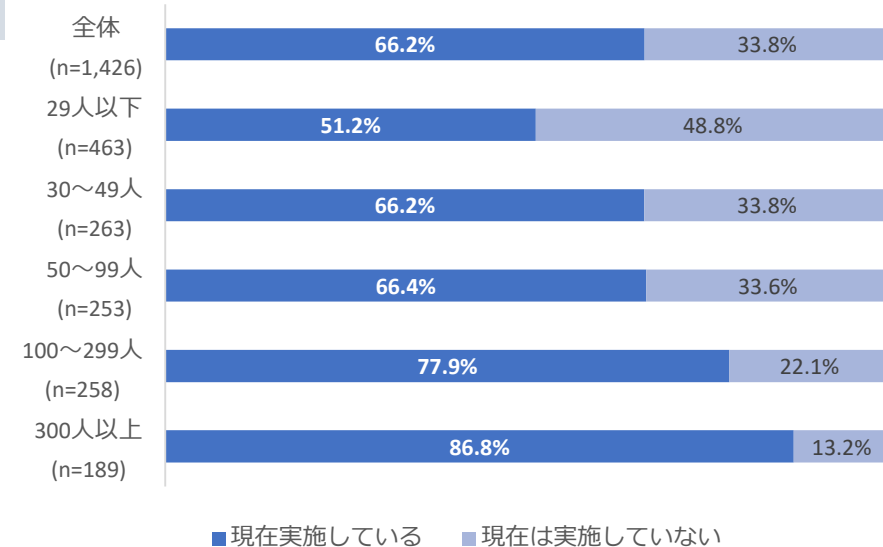
【図2】テレワーク実施率の推移



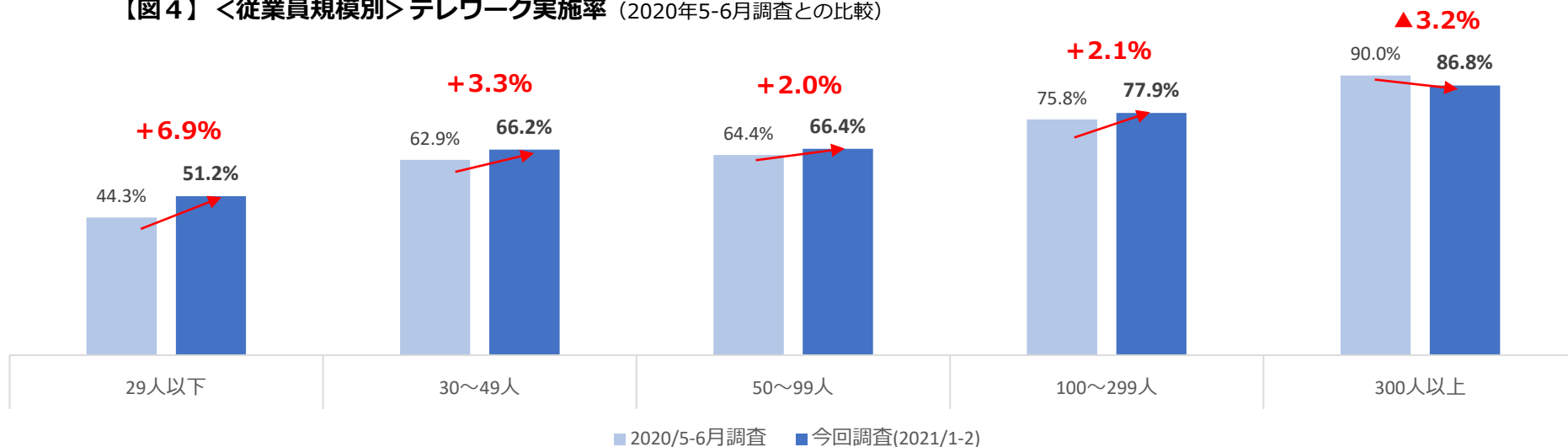
従業員別では300人以上の区分のみ実施率が減少。299人以下のすべての区分で実施率が増加

- 従業員別のテレワーク実施率では、300人以上が最も高く86.8%となったものの、前回の緊急事態宣言時と比べ3.2ポイント減と唯一減少となった。299人以下のすべての区分は増加した。
- 増加率が最も大きかったのは、29人以下で6.9ポイント増の51.2%、次いで30～49人が3.3ポイント増の66.2%、100人～299人が2.1ポイント増の77.9%、50～99人が2.0ポイント増の66.4%となった。

【図3】＜従業員規模別＞テレワーク実施率



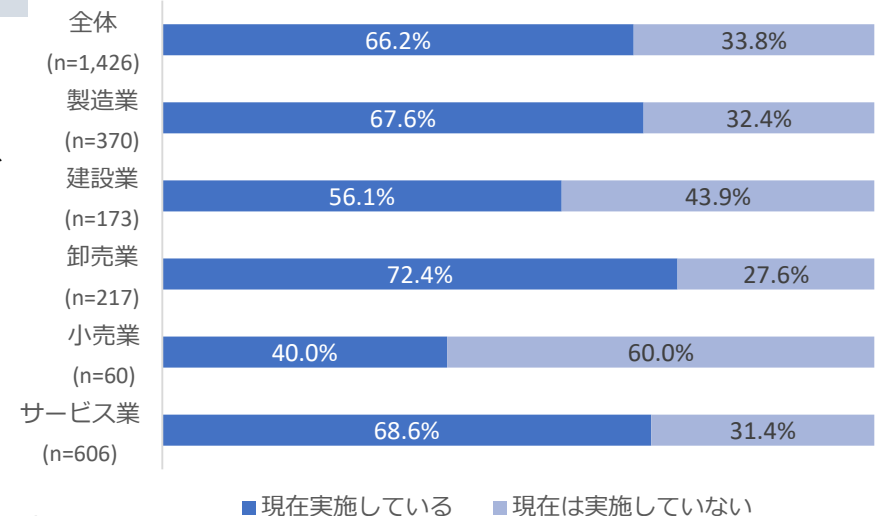
【図4】＜従業員規模別＞テレワーク実施率（2020年5-6月調査との比較）



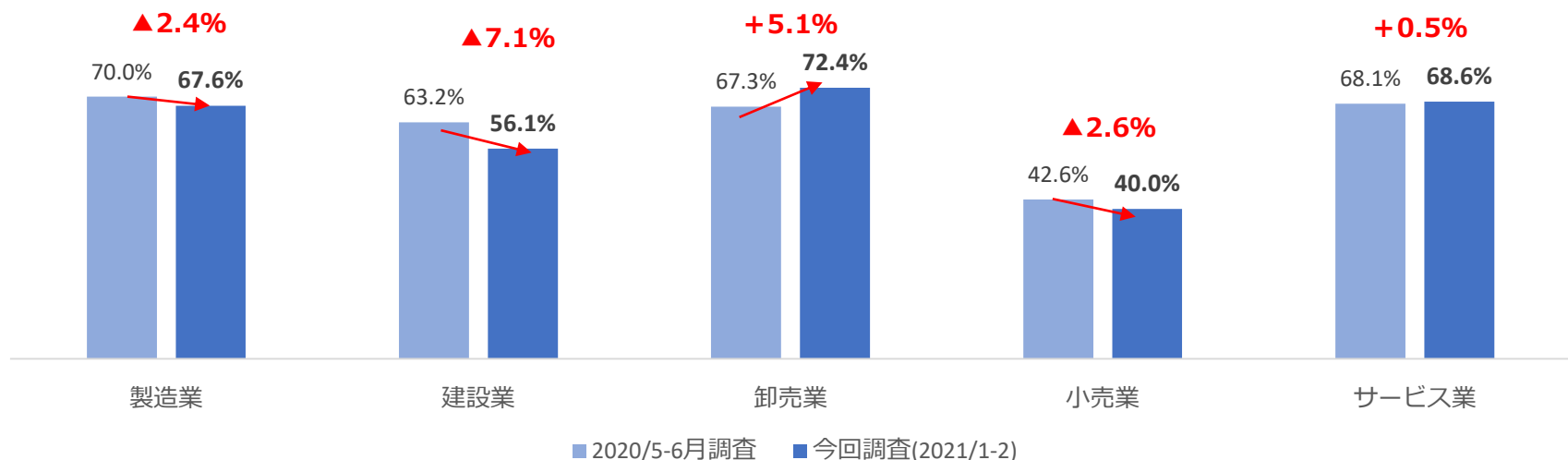
業種別では、卸売業で実施率が5.1ポイント増の72.4%と前回の緊急事態宣言時に最も高かった製造業を上回る

- 業種別のテレワーク実施率では、卸売業が5.1ポイント増の72.4%となり、前回、最も高かった製造業を上回った。サービス業は0.5ポイント増の68.6%となった。減少幅が最も大きかったのは建設業で7.1ポイント減の56.1%、小売業が2.6ポイント減の40.0%、製造業が2.4ポイント減の67.6%となった。

【図5】＜業種別＞テレワーク実施率



【図6】＜業種別＞テレワーク実施率（2020年5-6月調査との比較）

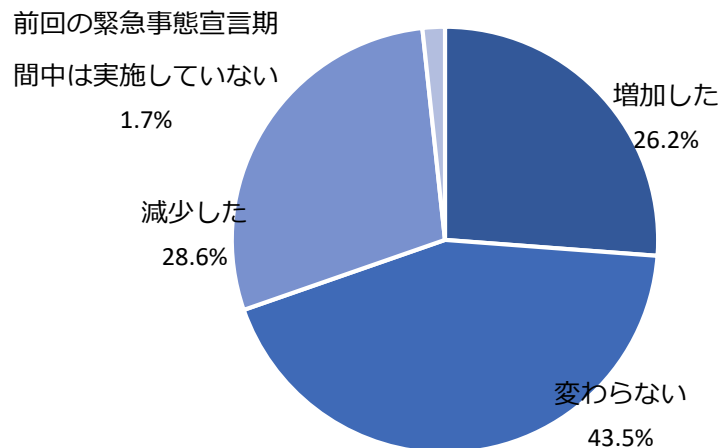


テレワークを実施している社員割合は20%以下が10.9ポイント増の29.8%と最も高く、81～100%は10.1ポイント減少の11.1%に

- 【図7】テレワークを実施している社員の割合は、20%以下が10.9ポイント増の29.8%と最も高く、前回の緊急事態宣言時の調査で最も高かった61～80%は6.7ポイント減の17.0%、81～100%は10.1ポイント減の11.1%と減少幅が最も大きかった。
- 【図8】前回の緊急事態宣言時と比較した1日あたりにテレワークを実施している社員の割合は、変わらないが43.5%となったものの、減少が増加を2.4ポイント上回り28.6%となった。
- 【図9】継続目的では、出勤人数の抑制が86.4%と最も高く、次いで事業継続性の確保が72.9%となった。

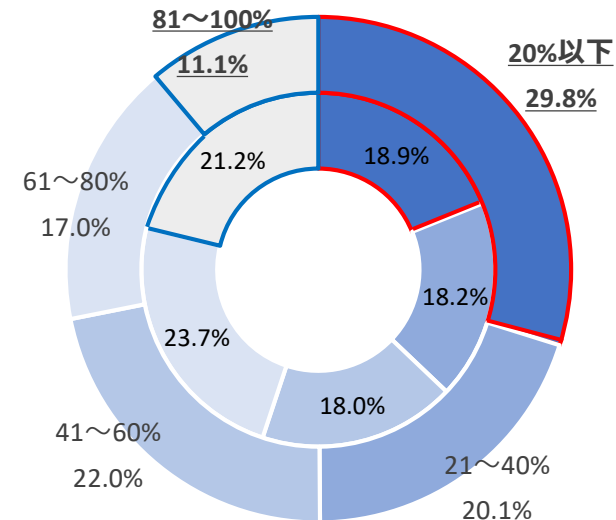
【図8】前回の緊急事態宣言期間中と比較した1日あたりにテレワークを実施している社員割合

<n=943>

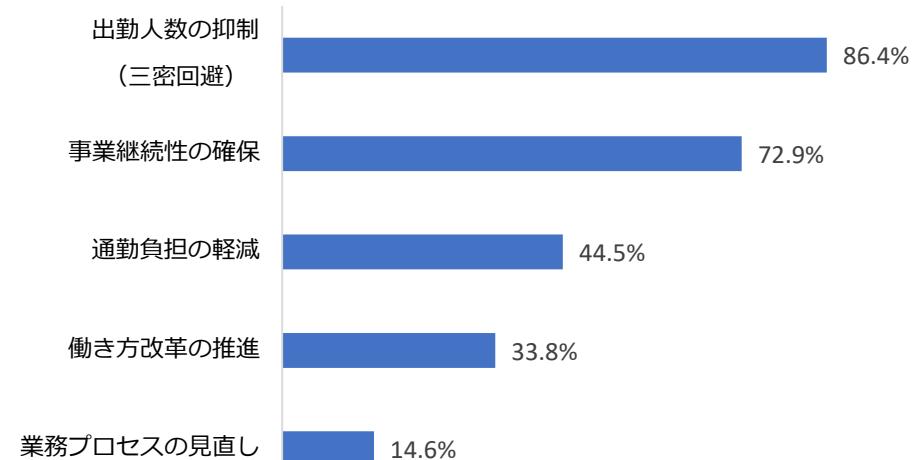


【図7】1日あたりにテレワークを実施している社員の割合

外側：今回調査<n=942>、内側：2020年5-6月調査<n=732>



【図9】テレワーク継続の目的 <n=941>



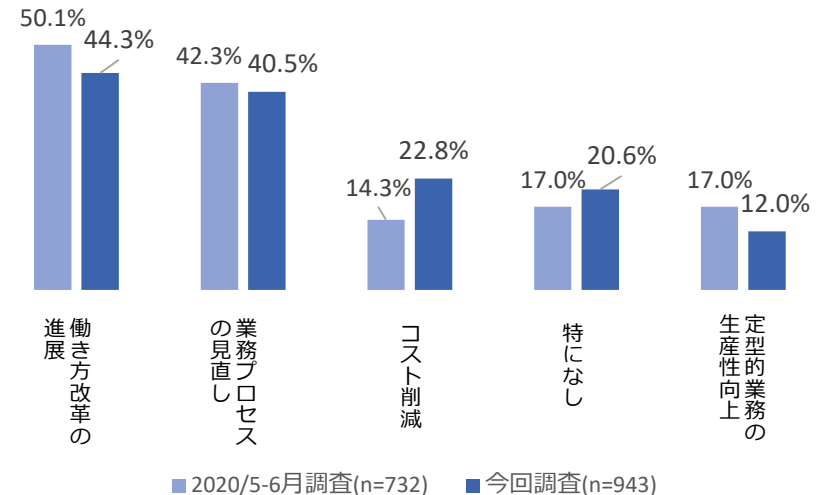
テレワークの実施効果は働き方改革の進展が5.8ポイント減の44.3%と最も高くなった。

- 【図10】テレワークの実施効果は働き方改革の進展が5.8ポイント減の44.3%と最も高く、次いで業務プロセスの見直しが1.8ポイント減の40.5%となった。コスト削減は8.6ポイント増の22.8%となった。
- 【図11】テレワークを実施するうえでの課題では、社内コミュニケーションが7.6ポイント増の63.1%と最も高く、次いで情報セキュリティが9.2ポイント増の60.1%、PCや通信環境の整備状況が1.7ポイント増の58.4%となった。

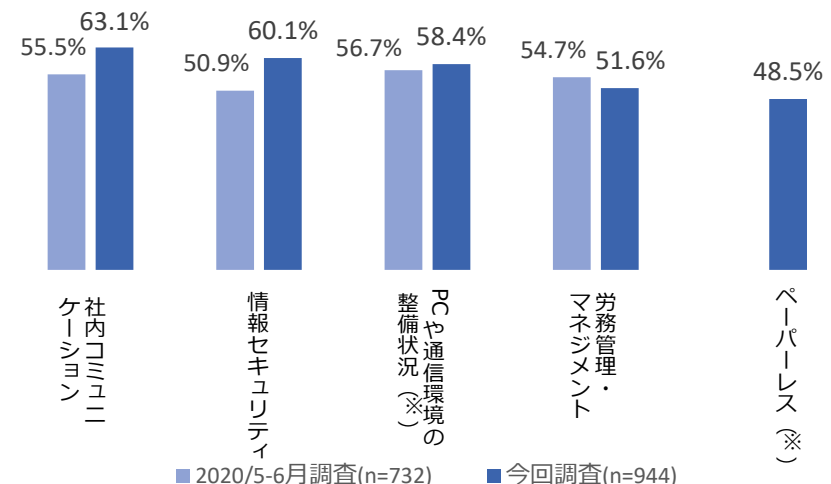
## 企業の声

- 取引先からの要請などを受け、オンライン商談を行っている。また、海外への営業もオンライン商談でできるようになり、出張費に加え、移動時間も削減出来ているが、社員のスキルにバラつきがあり、すべての営業社員が使いこなせていないことが課題である。【製造業／29人以下／今回実施】
- 従業員のみならず、取引先や顧客にもご理解いただき、オンライン商談や電話などの非接触での商談・打合せを徹底している。【情報通信業／30～49人／今回実施】

【図10】テレワークの実施効果



【図11】テレワーク実施の課題



※2020/5-6月調査では「ネットワーク環境の整備」として記載  
※「ペーパーレス化」は今回調査より選択肢を追加

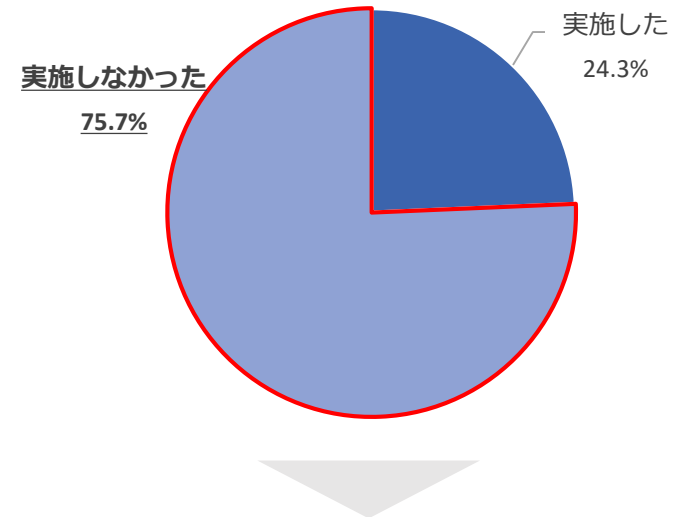
今回テレワークを実施していない企業の75.7%が前回の緊急事態宣言時にもテレワークを実施せず。

- 今回調査でテレワークを実施していない企業における前回の緊急事態宣言時（4月7日～5月25日）のテレワークの取り組み状況では、実施しなかったが75.7%となった。
- 前回と今回の緊急事態宣言時の両方ともテレワーク調査を実施しなかった企業を対象にした、今後のテレワーク実施意向では、実施する予定がないが85.4%となった。

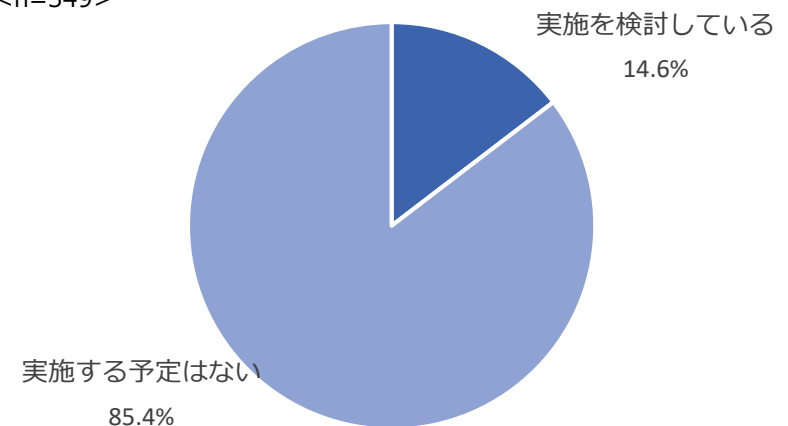
## 企業の声

- 現場を含む複数の部署と協議しながら行う①図面作成、②数量算出、③請求書発行などの業務や、突発的な短納期での発注への対応は、テレワークでは難しい。【建設業／30～49人／4～5月実施・今回非実施】
- 日本茶を販売しており、店頭での販売が主力のため、前回の緊急事態宣言時もテレワークは実施しなかった。冠婚葬祭の減少や規模縮小により返礼品需要が減っているため、その売上を補うために3月よりECサイトを新設する予定。【小売業／29人以下／4～5月非実施・今回非実施】

【図12】＜今回非実施企業＞前回の緊急事態宣言期間中のテレワーク実施状況<n=477>



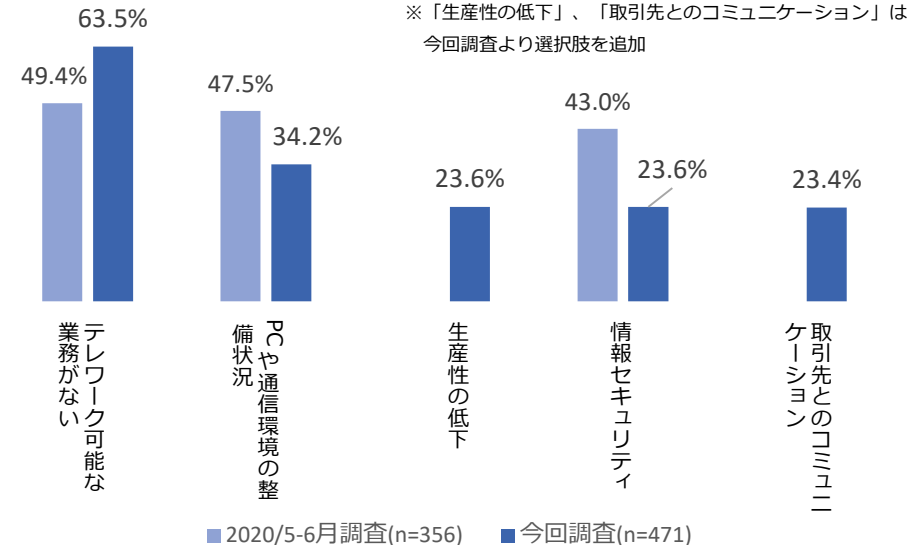
【図13】「実施しなかった」と回答した企業の今後の実施見通し<n=349>



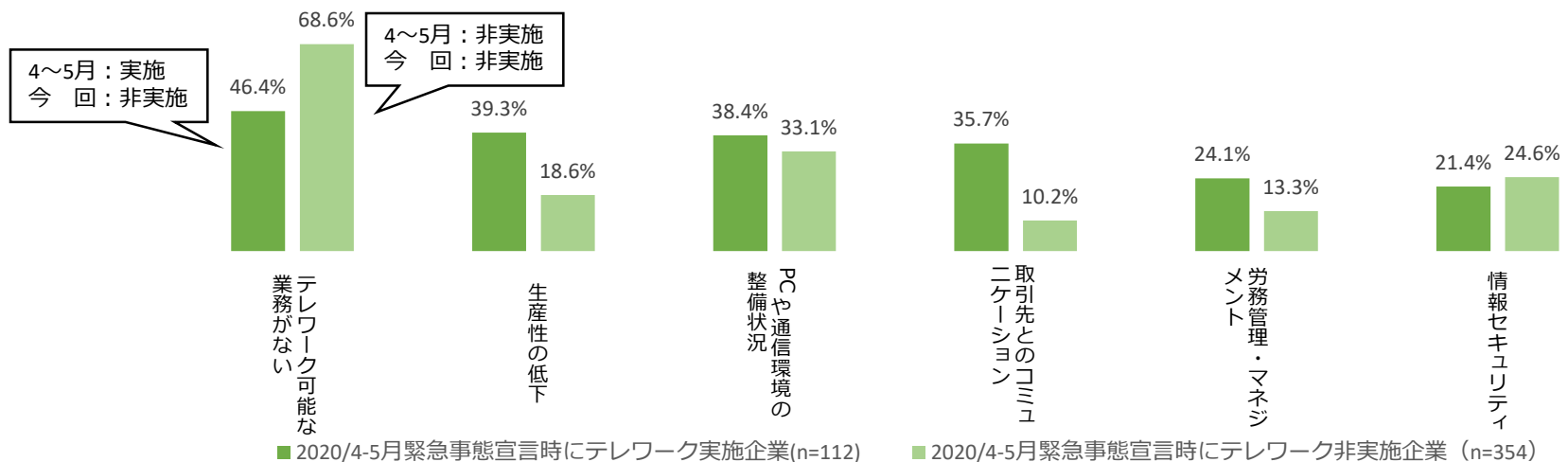
テレワークを実施できない理由は、テレワーク可能な業務がないが14.1ポイント増の63.5%に

- 今回調査でテレワークを実施していない企業の理由に挙げられたのが、テレワーク可能な業務がないが14.1ポイント増の63.5%、次いでP Cや通信環境の整備状況が13.3ポイント減の34.2%となった。
- 今回テレワーク非実施企業のうち、前回の緊急事態宣言時に実施した企業と前回・今回（両方）とも非実施企業で比べると、前回実施が両方非実施を取引先とのコミュニケーションで25.5ポイント上回り、次いで生産性低下は20.7ポイント、労務管理は10.8ポイント上回った。一方、テレワーク可能な業務がないは22.2ポイント下回った。

【図14】＜非実施企業＞テレワークを実施できない理由



【図15】＜テレワーク非実施企業の前回の緊急事態宣言時実施と両方非実施企業別＞テレワークを実施できない理由



挑みつづける、変わらぬ意志で。

