



# オリコン顧客満足度<sup>®</sup>調査 テレワークに関する実態調査

株式会社oricon ME

TEL : 03-5785-5628 E-mail : [ml-cspr@oricon.jp](mailto:ml-cspr@oricon.jp)

2020年 8月 18日



● 調査概要・属性	P. 2 ~ 7	3. オフィスワーク意向層の特徴	P. 20 ~ 24
・調査概要	P. 3	・子どもの有無別にみたオフィスワーク意向層	P. 21
・属性	P. 4 ~ 7	・業種別にみたオフィスワーク意向層	P. 22
● サマリー	P. 8 ~ 9	・役職別にみたオフィスワーク意向層	P. 23
1. テレワーク（在宅勤務）の概況	P. 10 ~ 15	・通勤の交通手段別の傾向	P. 24
・新型コロナウイルス感染対策に関する主なできごと	P. 11	4. チャット・Web会議ツールの利用状況	P. 25 ~ 29
・テレワークの実施状況	P. 12	・テレワークにおけるビジネスチャットツール・Web会議ツール	P. 26
・テレワーク実施による生産性の変化、今後の実施意向	P. 13	・各ビジネスチャットツール・Web会議ツールの利用状況	P. 27
・テレワーク意向の理由	P. 14	・各ビジネスチャットツールの利用状況の特徴	P. 28
・オフィスワーク意向の理由	P. 15	・各Web会議ツールの利用状況の特徴	P. 29
2. テレワーク意向層の特徴	P. 16 ~ 19		
・性年代別にみたテレワーク意向層	P. 17		
・居住エリア別にみたテレワーク意向層	P. 18		
・職種別にみたテレワーク意向層	P. 19		

# 調査概要・属性

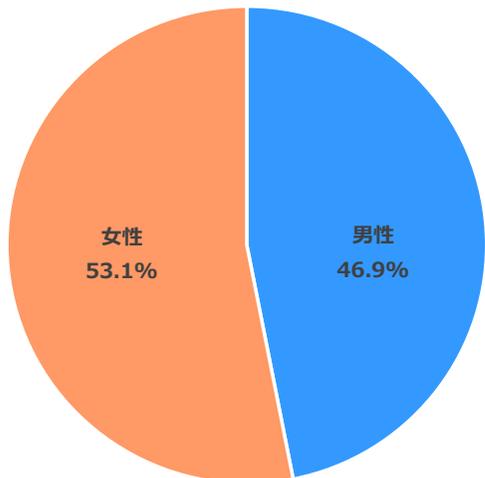
# 調査概要

- **調査目的** 新型コロナウイルスの影響下での、テレワーク（在宅勤務）の実施状況や今後の実施意向に関する意識を把握するための基礎情報とする。  
また、本調査はオリコン顧客満足度®調査「ビジネスチャットツール」「Web会議ツール」の満足度ランキングを作成するための調査を兼ねている。
- **調査手法** 大手調査会社にてインターネット調査を実施。  
登録モニターから調査対象となる人を抽出（スクリーニング調査を実施）し、対象者を回収した。
- **調査地域** 全国
- **調査対象者**
  - ・18歳～69歳の男女
  - ・ビジネスパーソンまたはアルバイト従事者を対象とする
- **回収数** 本調査回収サンプル：10,519名  
※内訳として、ビジネスチャットツール・Web会議ツールの仕事での利用者を7,340名、それ以外のサンプルについては、割付を行った上で3,179名回収した。  
※本レポートの集計においては、上記の性年代別出現率に応じたウェイトバック集計を行っている。
- **調査期間** 2020年06月22日（月）～ 2020年07月03日（金）
- **調査企画主体** 株式会社oricon ME CS事業本部

# 属性（性別／性年代／職業／家族構成）

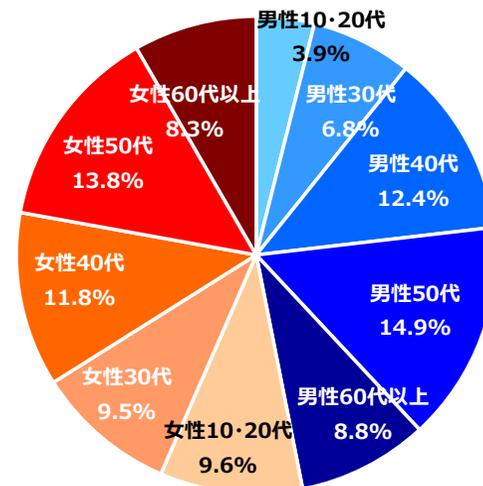
## 性別

(n=10,519)



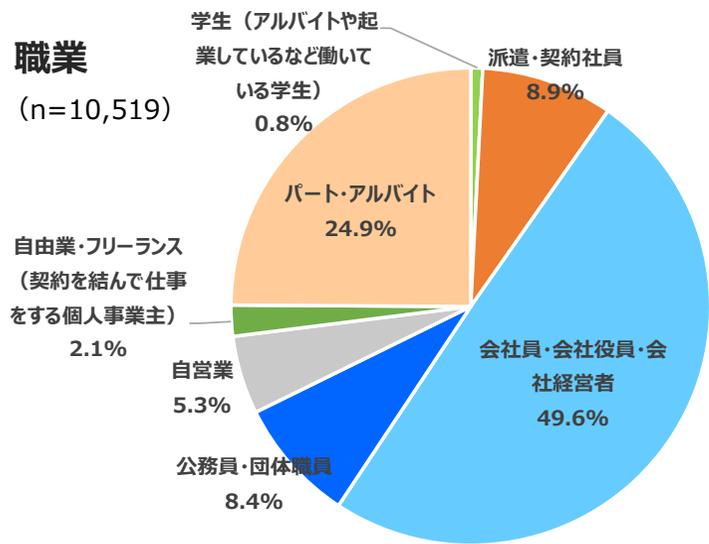
## 性年代

(n=10,519)



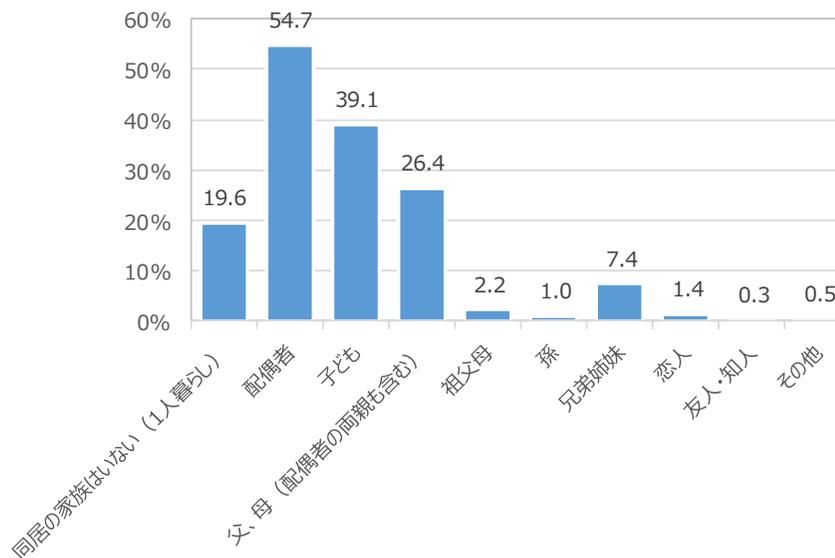
## 職業

(n=10,519)



## 家族構成

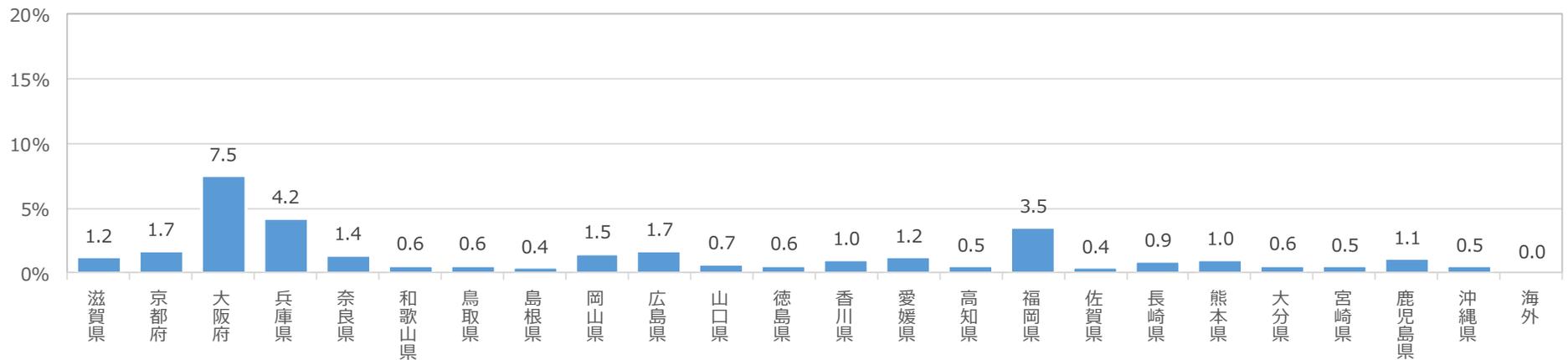
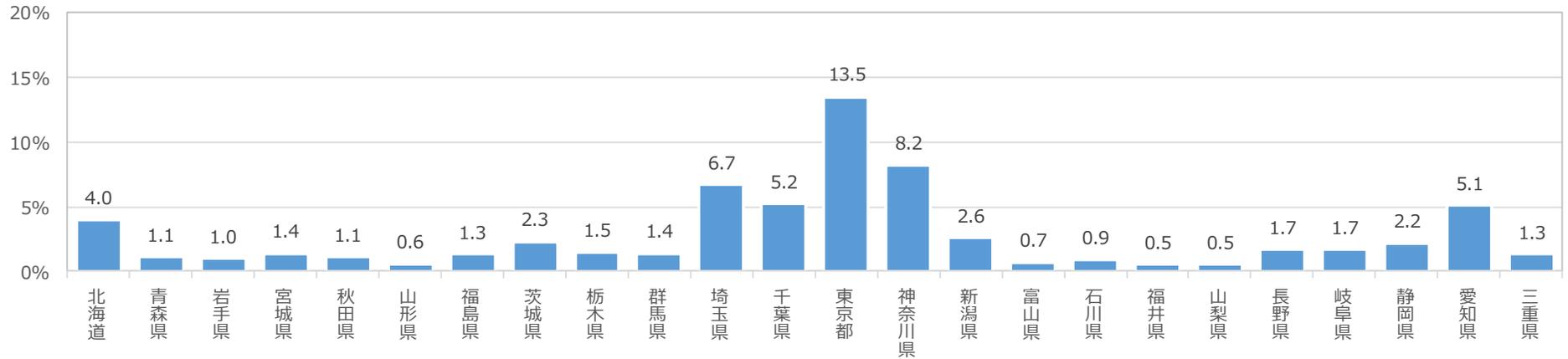
(n=10,519)



# 属性（居住県）

## 居住県

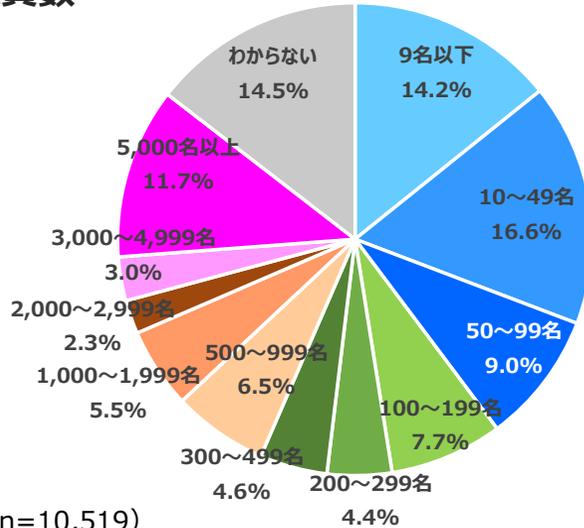
(n=10,519)



# 属性（会社の従業員数／役職／年収）

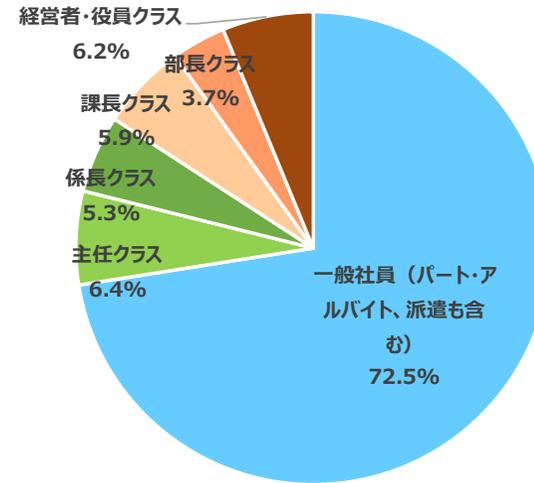
## 会社の従業員数

(n=10,519)



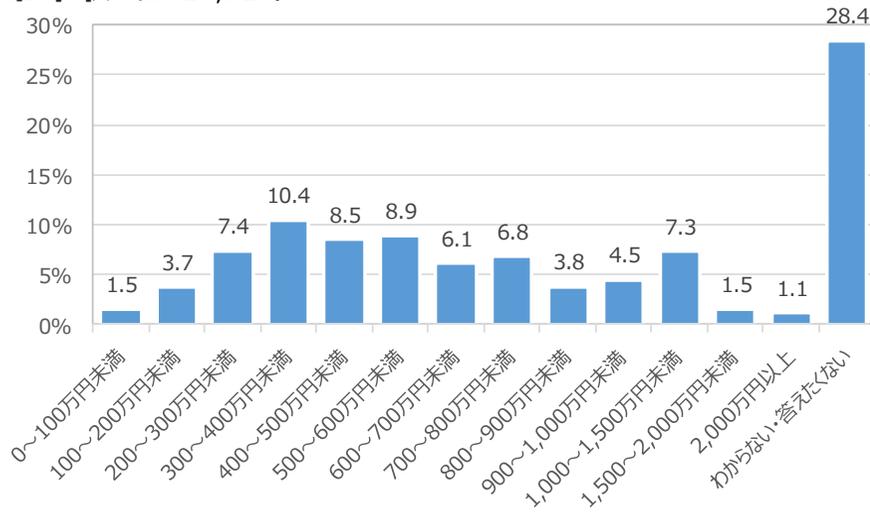
## 役職

(n=10,519)



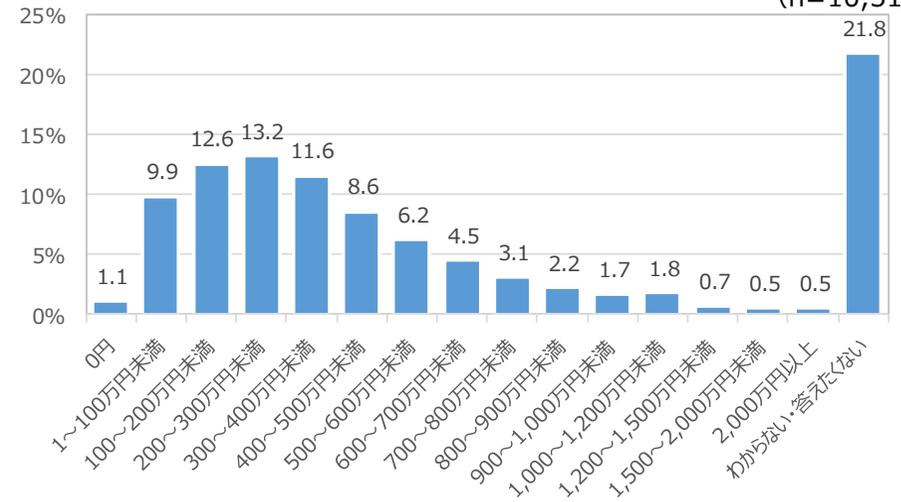
## 世帯年収

(n=10,519)



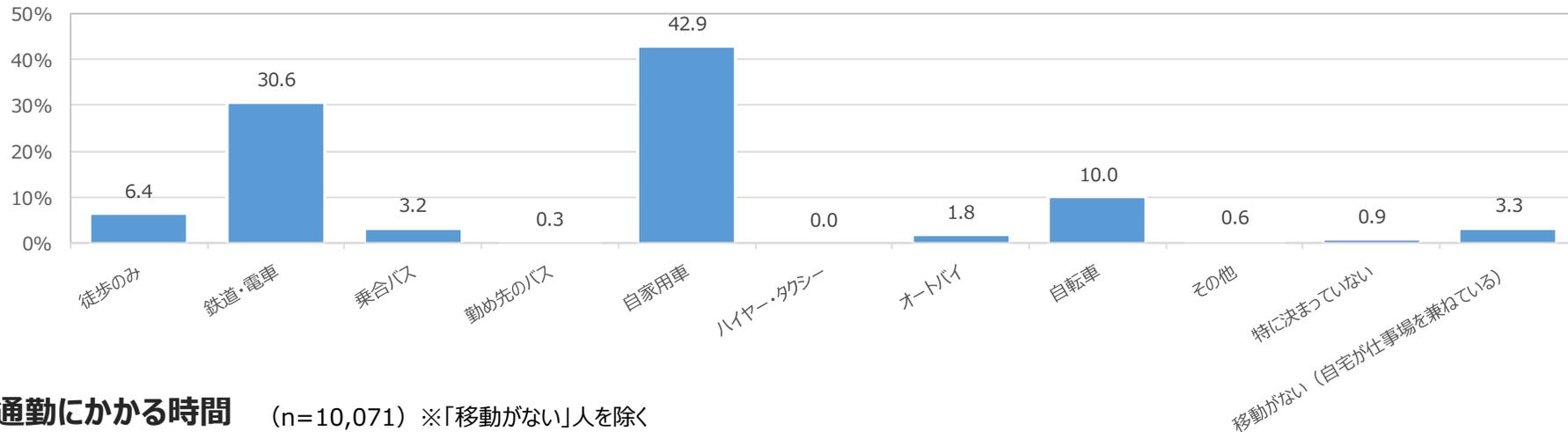
## 個人年収

(n=10,519)

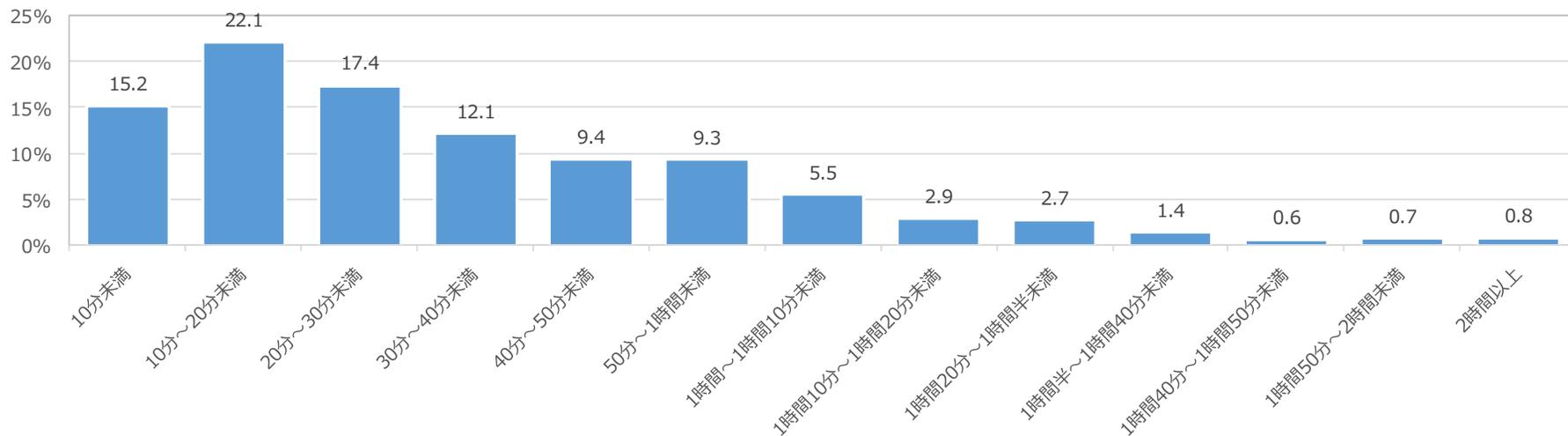


# 属性（通勤の交通手段／通勤にかかる時間）

## 通勤の交通手段 (n=10,519)



## 通勤にかかる時間 (n=10,071) ※「移動がない」人を除く



# サマリー

## テレワークが浸透しにくい背景には「仕事に対する固定観念」も

テレワーク自体に賛同する声が大勢を占める中で、実施率は3割程度と、高くはない。実施されない理由は、「在宅勤務に適した業務内容ではないから」が最多となっている。また、“通勤”を「規則正しい生活リズム」「適度な運動」という捉え方をする意見もあり、テレワークが浸透しにくいのは、実施する個人の意識も一因のようである。



## 仕事好きタイプはオフィスワーク派

属性別にみるとテレワークへの意向も多種多様で、その理由が背景を物語っている。概ね、テレワーク意向派にとっては、通勤の省力化や余暇への時間シフトがメリットである。逆に、オフィスワーク意向の理由は、テレワークでの仕事の生産性や効率面がネックとなっているようだ。

## ビジネスチャットツール・Web会議ツールがテレワークをサポート

テレワークをサポートするビジネスチャットや、Web会議などのICTツールに関しても調査を行った。利用状況は後述の通りだが、各サービスの使われ方にも特色が表れ、興味深い結果となっている。例えば、「Microsoft Teams」は特に大企業で、「Zoom Meetings」は学校・教育産業で、「Google Meet」はメディア・マーケティング関連業種で最も利用されている。

**現状、テレワークはビジネスオプションとしての地位を確立しつつも、効率を上げる手段には至っていない  
今後、これまで以上にメリットを見出すために、ICTツールのより効果的な活用にも期待が寄せられる**

# 1.テレワーク（在宅勤務）の概況

# 新型コロナウイルス感染対策に関する主なできごと

世界中で新型コロナウイルスの感染が拡大する中、日本国内の各方面でも対策が推進された

2020年

- 1月 1/16 新型コロナウイルス、日本国内で初の感染確認
- 2月 2/25 **日本政府が新型コロナウイルス感染症対策の基本方針を発表**  
(企業に、症状が見られる職員等への休暇取得勧奨、テレワークや時差出勤の推進等を強力に呼びかけ)  
2/27 全国の小中高・特別支援学校に3月2日から春休みまでの休校を要請  
3/11 世界保健機関 (WHO) が世界の流行状況を「パンデミック」認定
- 3月 3/24 東京オリンピック・パラリンピックの1年程度の延期が決定  
3/25 東京・小池知事が緊急会見 週末の外出自粛を要請  
3/30 **日本経済団体連合会が新型コロナウイルス対策に関する緊急提言**
- 4月 4/7 **日本政府が緊急事態宣言を発出**  
4/16 日本政府が緊急事態宣言を全国に拡大
- 5月 5/4 日本政府が緊急事態宣言を5月31日まで延長を決定  
5/25 日本政府が緊急事態宣言を全国で解除

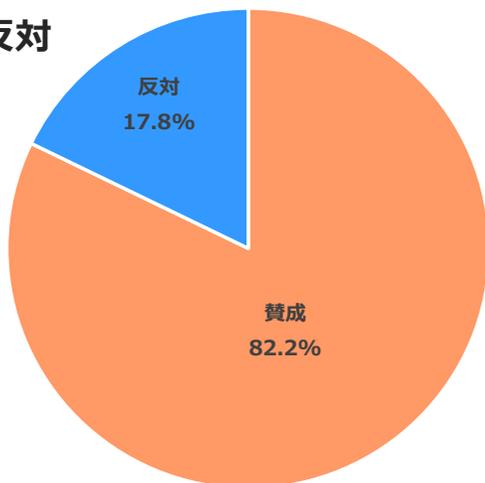
経済界においても、緊急事態宣言前後から本格的に、感染対策としてのテレワークが一般化した

# テレワークの実施状況

- テレワーク自体には8割以上が賛成するものの、実施率は3割強にとどまり、高いとは言えない。
- 命令・推奨企業勤務者の実施頻度は、週5日以上・週に3～4日程度・週に1～2日程度がいずれも3割程度。

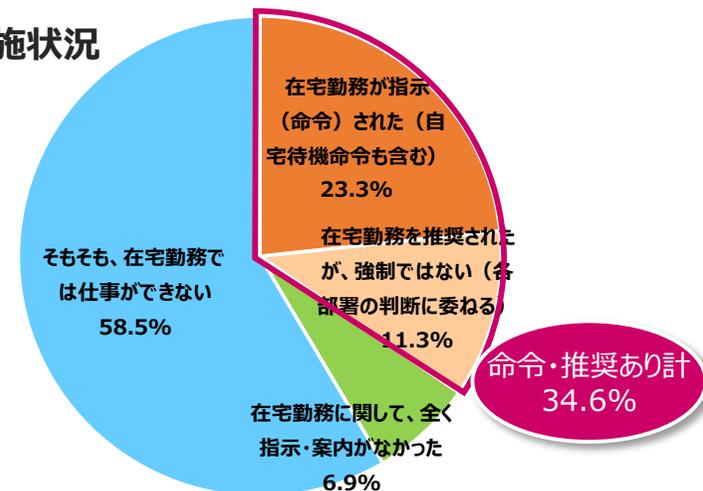
## テレワークの賛成・反対

(n=10,519)



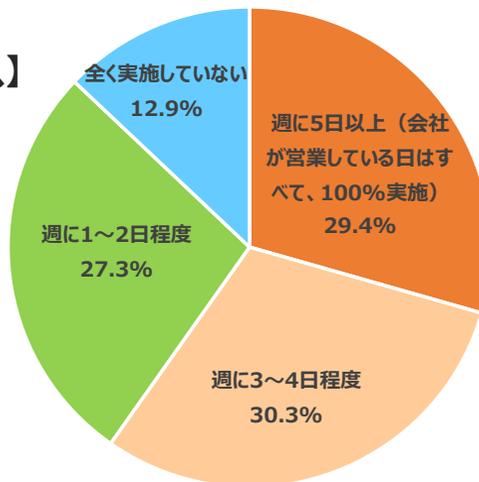
## 勤め先のテレワーク実施状況

(n=10,519)



## テレワーク実施頻度【命令・推奨企業勤務者ベース】

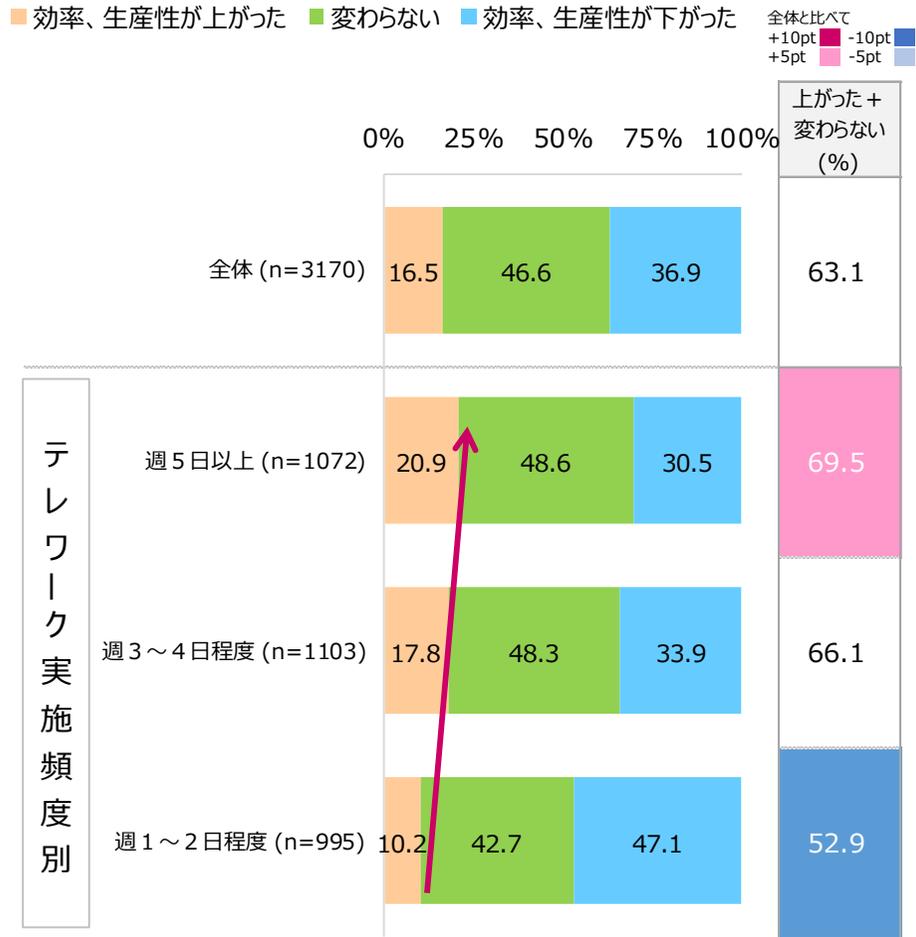
(n=3,640)



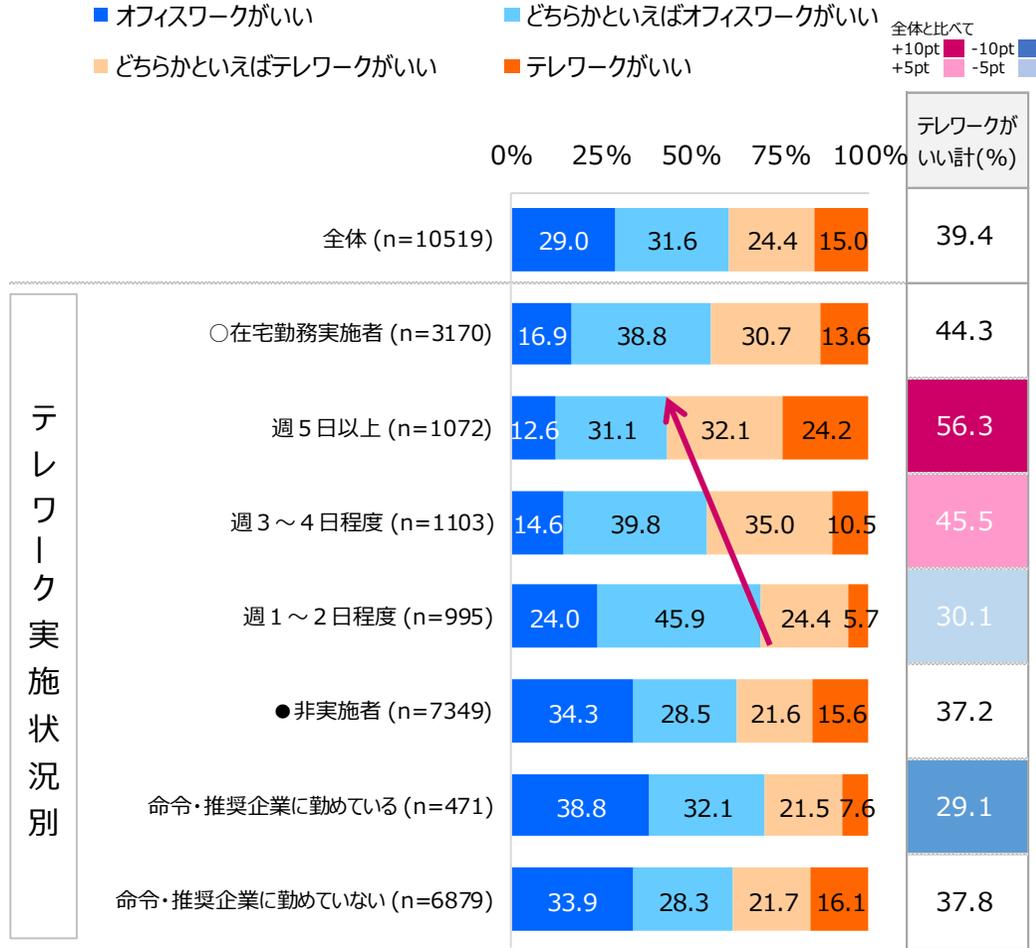
# テレワーク実施による生産性の変化、今後の実施意向

- テレワーク実施者の業務の生産性は「上がった+変わらない」が6割強。全体の今後の実施意向は、6割が意向なし。
- 実施頻度別でみると、頻度が多いほど、「生産性が上がった」割合も、今後の実施意向も高くなる傾向がみられる。

## テレワークによる生産性【テレワーク実施者ベース】



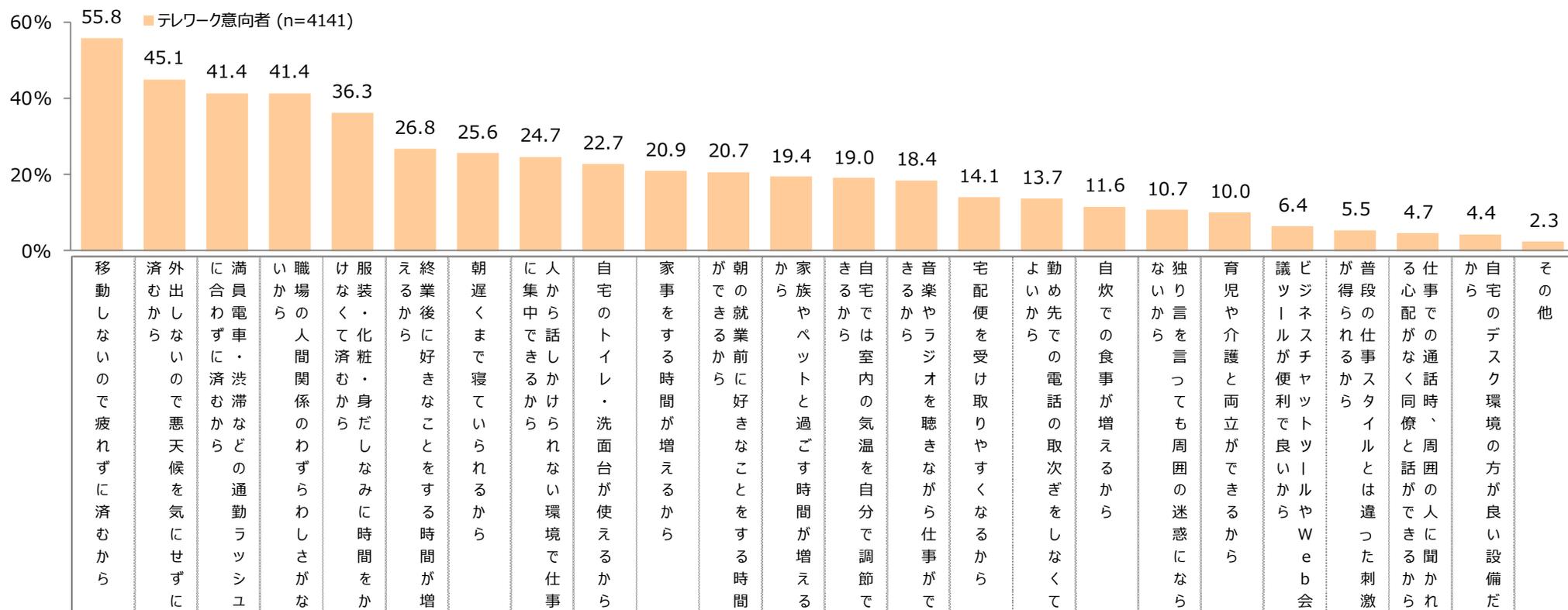
## 今後のテレワーク実施意向



# テレワーク意向の理由

- テレワーク意向の理由は「移動しないので疲れずに済む」が55.8%で最も高い。次いで、「外出しないので悪天候を気にせずに済む」(45.1%)、「満員電車などの通勤ラッシュに合わずに済む」と「職場の人間関係のわずらわしさがない」(41.4%)が同率で続く。

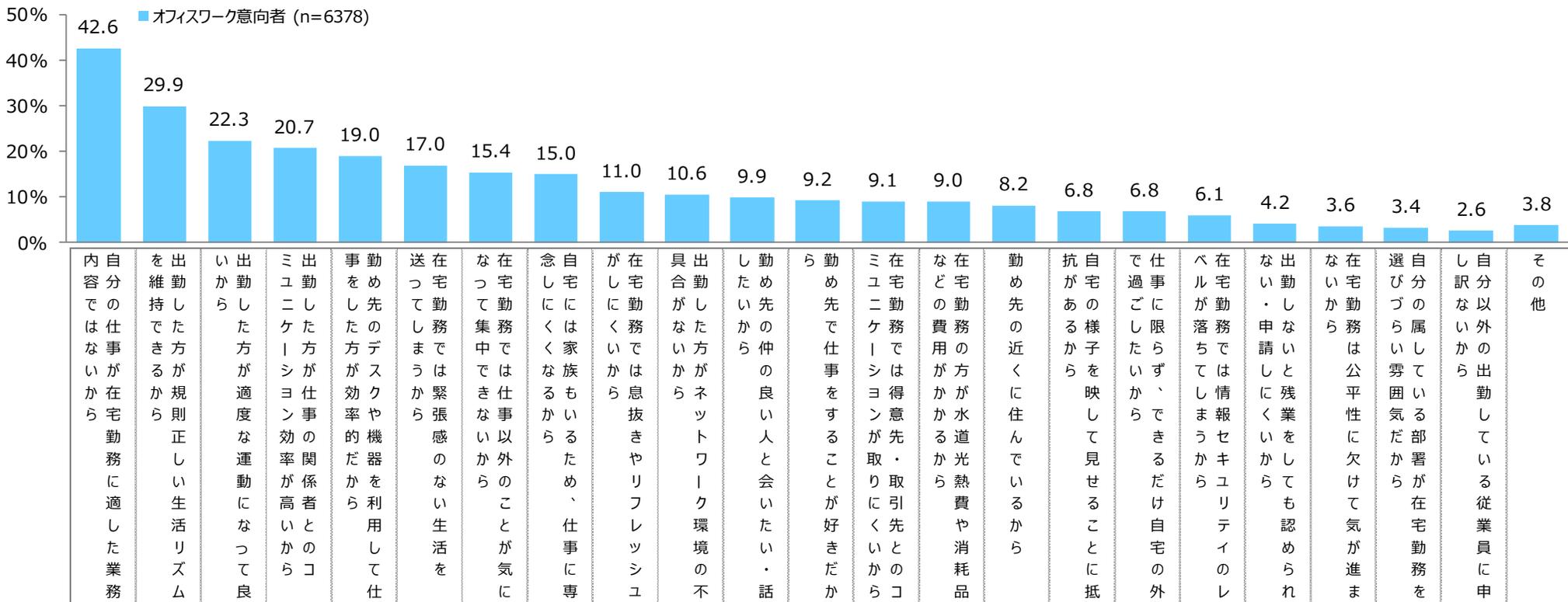
## テレワーク意向の理由 (MA) 【今後テレワーク意向者ベース】



# オフィスワーク意向の理由

- オフィスワーク意向の理由は「自分の仕事が在宅勤務に適した内容ではない」が42.6%で最も高い。次いで、「出勤した方が規則正しい生活を維持できる」(29.9%)、「出勤した方が適度な運動になって良い」(22.3%)が続く。

## オフィスワーク意向の理由 (MA) 【今後オフィスワーク意向者ベース】

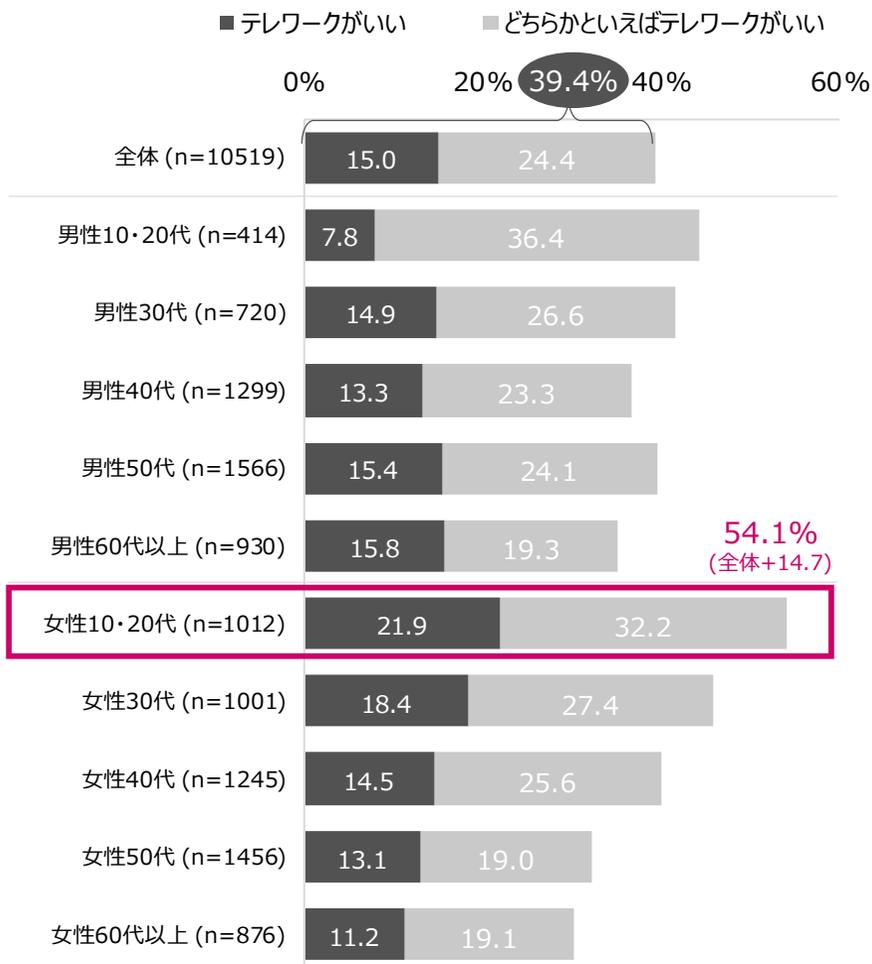


## 2.テレワーク意向層の特徴

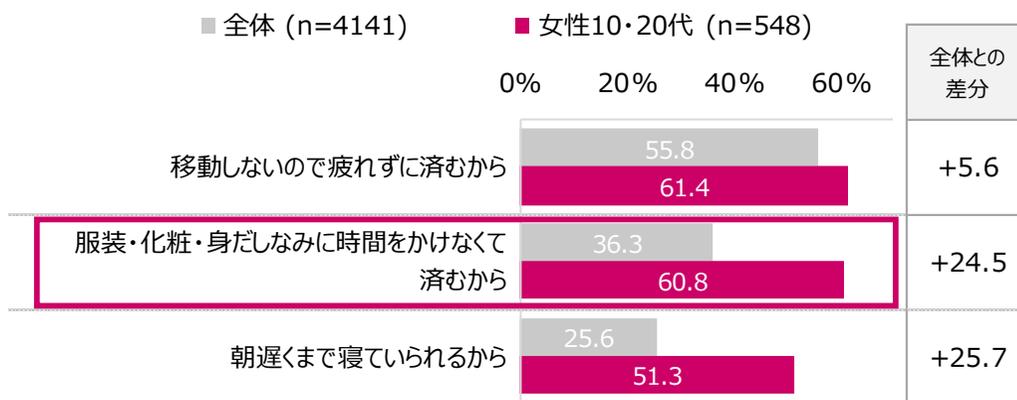
# 性年代別にみたテレワーク意向層

➤ 性年代別でみると、女性10・20代のテレワーク意向が最も高い。この層で見られる特徴的な理由は「服装・化粧・身だしなみに時間をかけなくて済む」（60.8%）で、全体を20pt以上上回る。

## 今後のテレワーク実施意向



## テレワーク意向理由TOP3 (MA) 【テレワーク意向者ベース】



## 「服装・化粧・身だしなみに時間をかけなくて済む」の具体的意見

メイクやマスクをしなくていい 通勤時間がかからない (愛知県 女性23歳 製造業)

遅く起床することができる。メイクの手間がなくなる。(東京都 女性28歳 官公庁・自治体・公共団体)

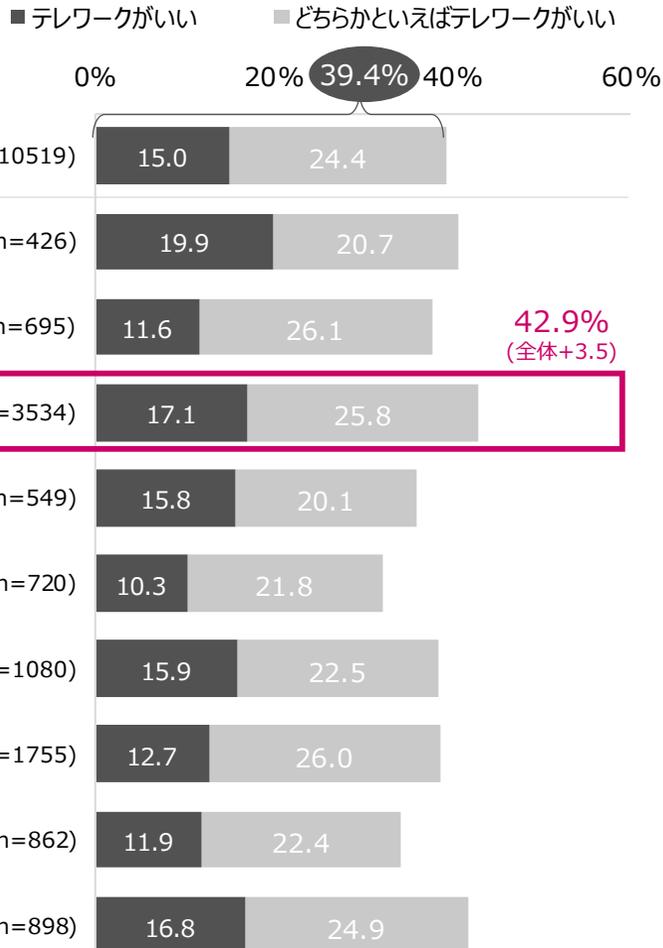
朝の化粧、着替え、通勤の時間が節約できた。人との接触が減りウイルス感染リスクが大幅に減った。(東京都 女性28歳 卸売・小売業)



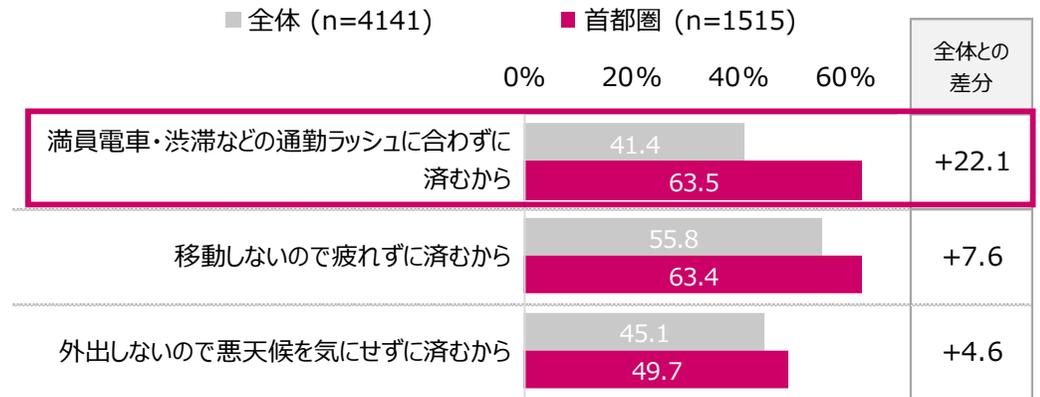
# 居住エリア別に見たテレワーク意向層

- 居住エリア別でみると、首都圏居住者のテレワーク意向が最も高い。この層で見られる特徴的な理由は「満員電車などの通勤ラッシュに合わずに済む」（63.5%）で、全体を20pt以上上回る。

## 今後のテレワーク実施意向



## テレワーク意向理由TOP3 (MA) 【テレワーク意向者ベース】



## 「満員電車・渋滞などの通勤ラッシュに合わずに済む」の具体的意見

電車に乗らないことから、新型コロナ感染リスクが減ったこと。(東京都 男性59歳 不動産・住宅関連)



業務に集中できる、電車に乗ったり余計な人間との交流がないので対人ストレスが激減した。(神奈川県 女性36歳 製造業)

通勤時間がゼロになるので自由に使える。満員電車に揺られることがないし、遅延を気にしなくていい。(神奈川県 男性45歳 卸売・小売業)

# 職種別に見たテレワーク意向層（会社員・公務員・団体職員・経営者ベース）

➤ 職種別でみると、システムの企画・設計・開発、マーケティング、広報・宣伝の順で、テレワーク意向が高い。これらの層で見られる特徴的な理由として「終業後に好きなことをする時間が増える」や「朝遅くまで寝ていられる」などが挙がっている。

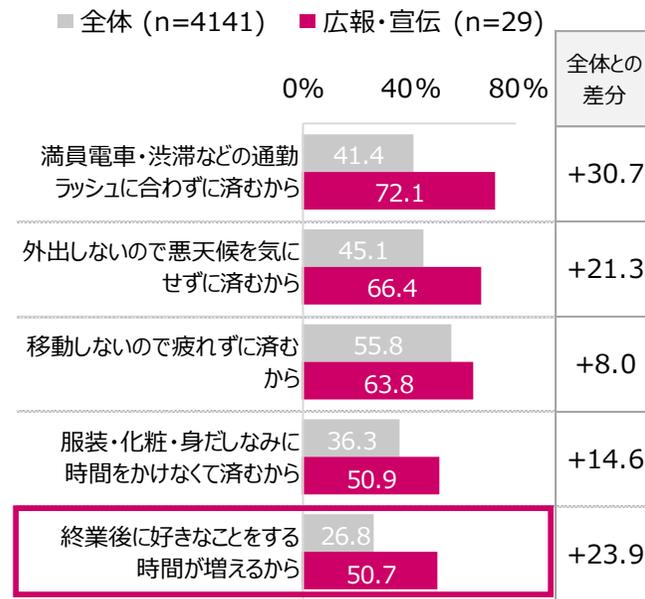
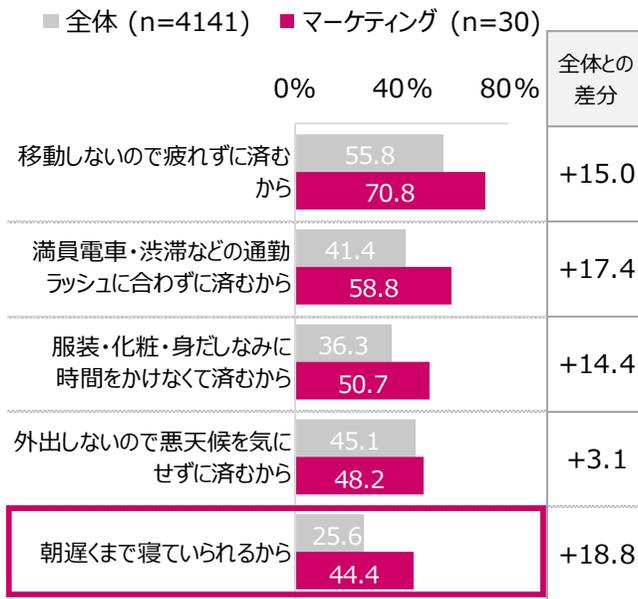
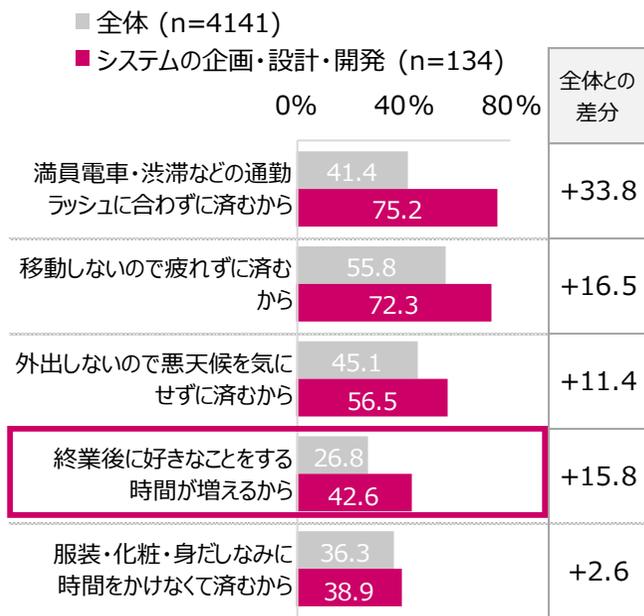
## 職種別 今後のテレワーク実施意向（テレワークがいい+どちらかといえばテレワークがいい）

1位 システムの企画・設計・開発（n=208）  
: 64.8%（全体+25.4）

2位 マーケティング（n=46）  
: 63.7%（全体+24.3）

3位 広報・宣伝（n=52）  
: 56.5%（全体+17.1）

## 各職種のテレワーク意向理由TOP5（MA）【テレワーク意向者ベース】



家族との時間が増えた 嫌いな飲み会や付き合いなし（神奈川県 男性 50歳 ソフトウェア・アプリ開発）

朝起きる時間を気にせず仕事できる（茨城県 女性25歳 サービス業）

プライベートの時間が増え、家族と過ごせる時間が増えた。（大阪府 女性45歳 電気通信業）

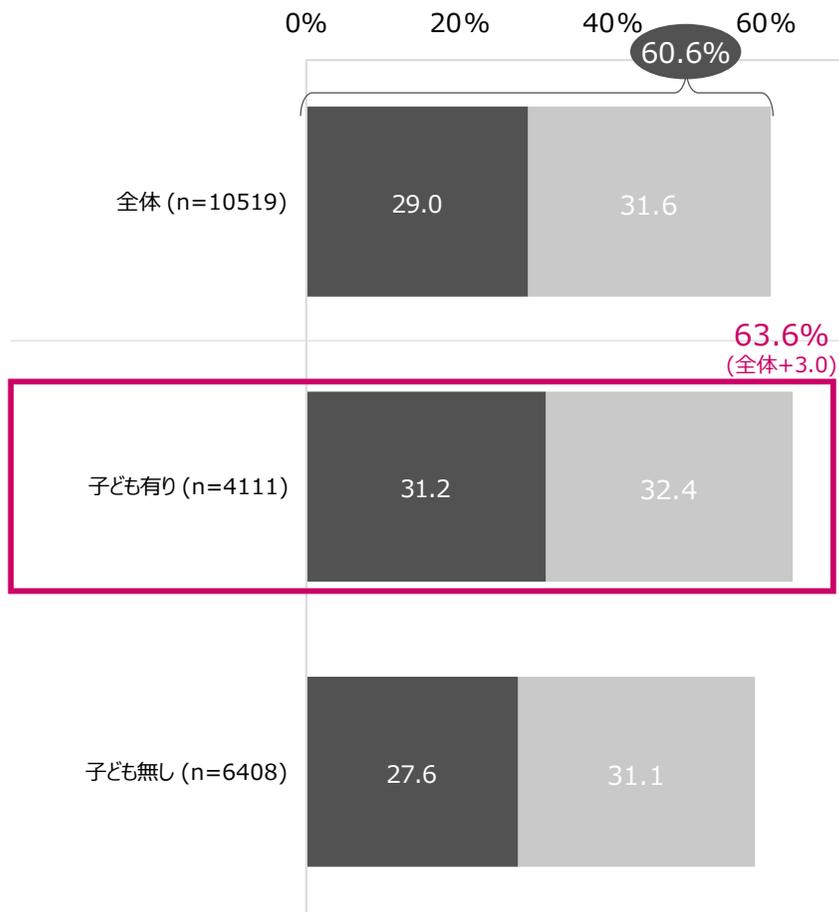
## 3. オフィスワーク意向層の特徴

# 子どもの有無別にみたオフィスワーク意向層

- 子どもの有無別でみると、オフィスワーク意向は子ども有りの方が高い。この層で見られる特徴的な理由は「自宅に家族もいるため仕事に専念しにくくなる」(22.0%)で、全体を5pt以上上回る。

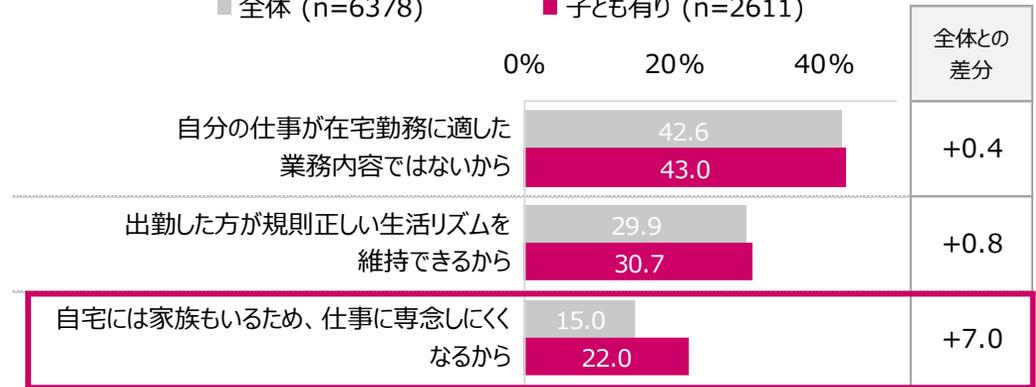
## 今後のオフィスワーク実施意向

■ オフィスワークがいい    ■ どちらかといえばオフィスワークがいい



## オフィスワーク意向理由TOP3 (MA) 【オフィスワーク意向者ベース】

■ 全体 (n=6378)    ■ 子ども有り (n=2611)



## 「自宅には家族もいるため、仕事に専念しにくくなる」の具体的意見

子供が騒いで集中できない (大阪府 男性40歳 医療業)

子供を預けられないのでまったく仕事にならなかった事。仕事のオンとオフの切り替えが出来なかった事。(東京都 女性43歳 福祉関連業)

営業だから在宅でできる仕事に限りがある 子供がいるので電話やテレビ会議をする時、気を使う。(広島県 男性33歳 製造業)



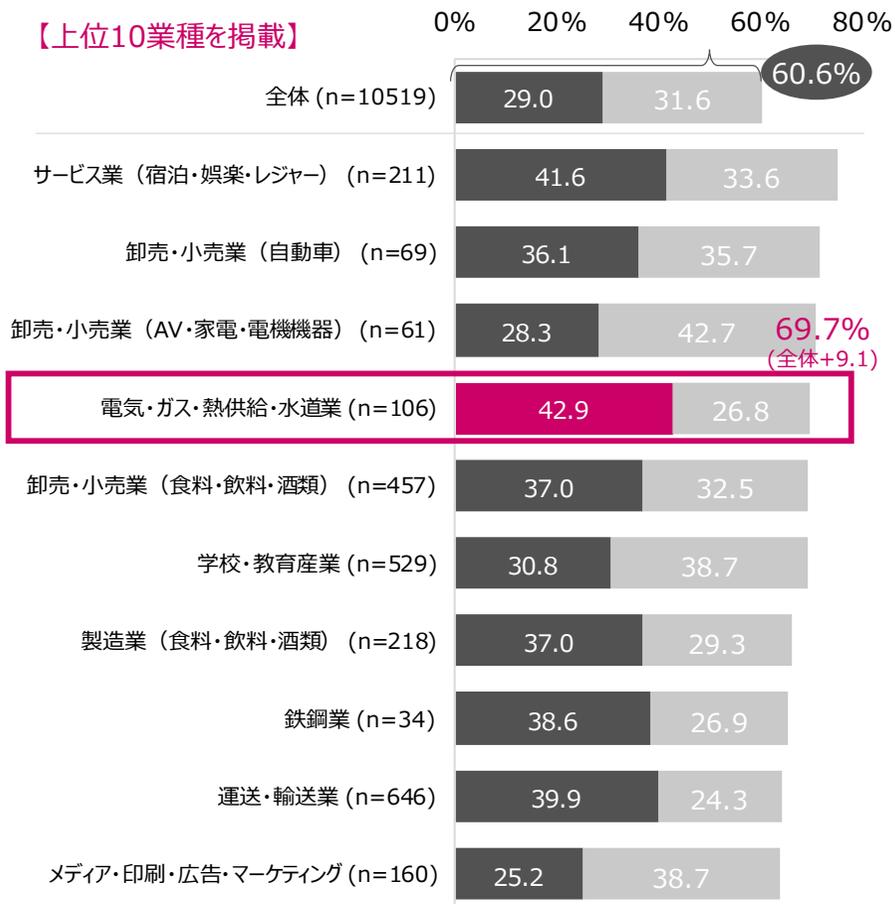
# 業種別にみたオフィスワーク意向層

業種別でみると、電気・ガス・熱供給・水道業のオフィスワーク意向が4番目に高く、「オフィスワークがいい」の回答割合は全業種で最も高い。この層でみられる特徴的な理由は「在宅勤務では仕事以外のことが気になって集中できない」（33.5%）で、全体を15pt以上上回る。

## 今後のオフィスワーク実施意向

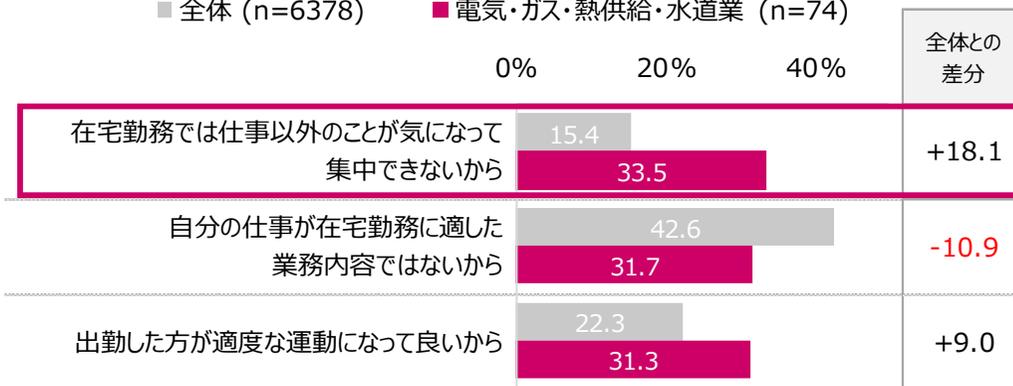
■ オフィスワークがいい    ■ どちらかといえばオフィスワークがいい

【上位10業種を掲載】



## オフィスワーク意向理由TOP3 (MA) 【オフィスワーク意向者ベース】

■ 全体 (n=6378)    ■ 電気・ガス・熱供給・水道業 (n=74)



## 「在宅では仕事以外のことが気になって集中できない」の具体的意見

あまり仕事に集中出来ない (栃木県 女性53歳 電気・ガス・熱供給・水道業)

ちょっと確認したいときの資料などがなく、作業が行き詰まってしまう点。(東京都 女性48歳 電気・ガス・熱供給・水道業)

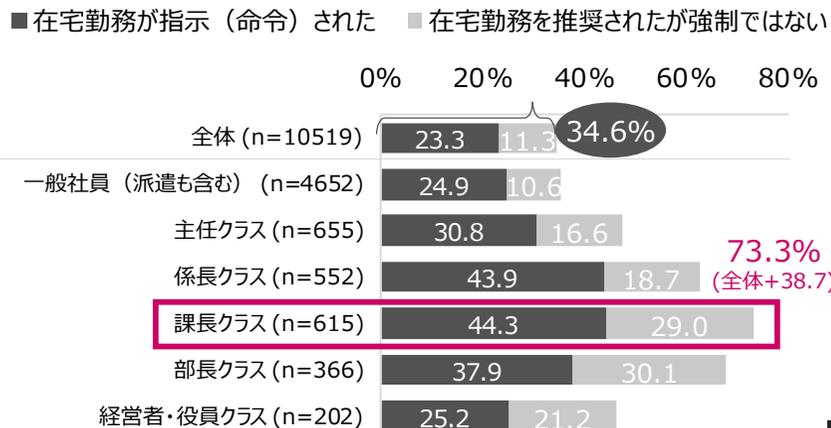
出社している上司に雑用をお願いするのが厄介だった (兵庫県 男性50歳 電気・ガス・熱供給・水道業)



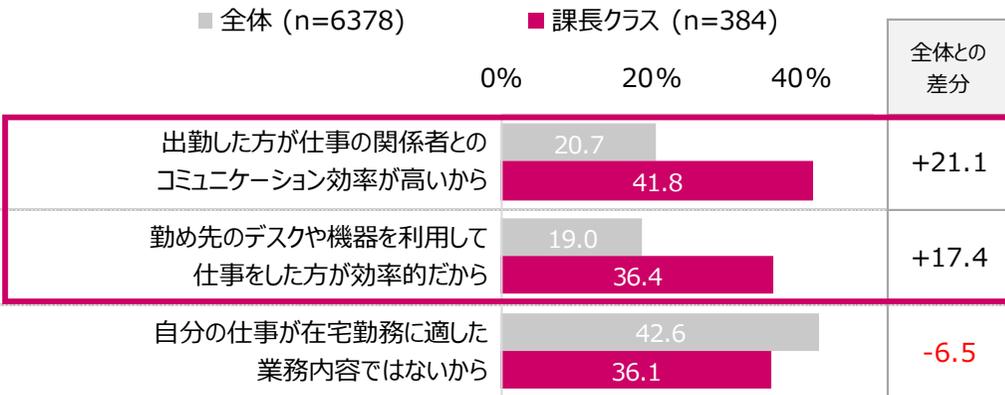
# 役職別に見たオフィスワーク意向層（会社員・公務員・団体職員・経営者ベース）

➤ 役職別で見ると、課長クラスに該当する回答者が、テレワークを指示・推奨される割合が最も高かった。これに反して、週1日以上のテレワーク実施率は、聴取した役職の中で最も低い。この層でオフィスワークを意向する人の特徴的な理由は「出勤した方がコミュニケーション効率が高い」や「勤め先のデスクや機器を利用した方が効率的」で、それぞれ全体を15pt以上上回る。

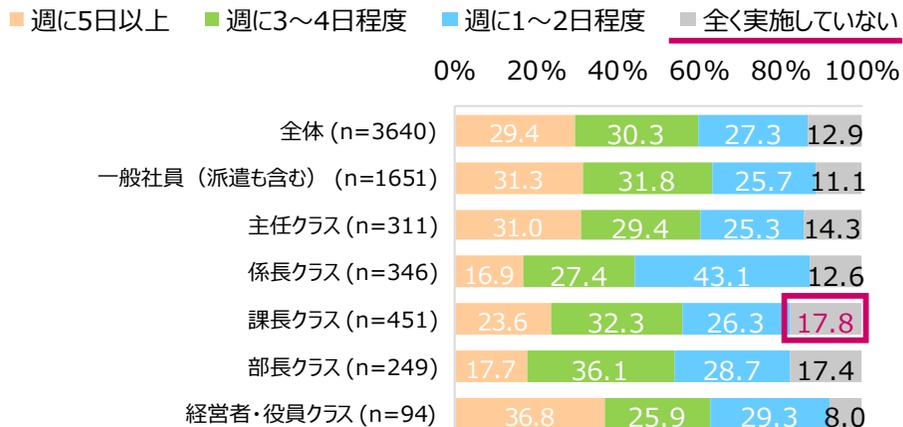
## 勤め先のテレワーク実施状況



## オフィスワーク意向理由TOP3（MA）【オフィスワーク意向者ベース】



## テレワーク実施頻度【命令・推奨企業勤務者ベース】



「出勤した方が仕事の関係者とのコミュニケーション効率が高い」の具体的意見

回線状況で会議に参加しても聞き取れないので、出席したことになる。 (愛知県 男性49歳 製造業)

顧客に面談する事がメイン業務なので、その点は全く進捗がなかった。 (群馬県 男性55歳 製造業)

「勤め先のデスクや機器を利用して仕事した方が効率的」の具体的意見

仕事スペースや道具が揃ってなく生産性が下がる (栃木県 男性38歳 サービス業)

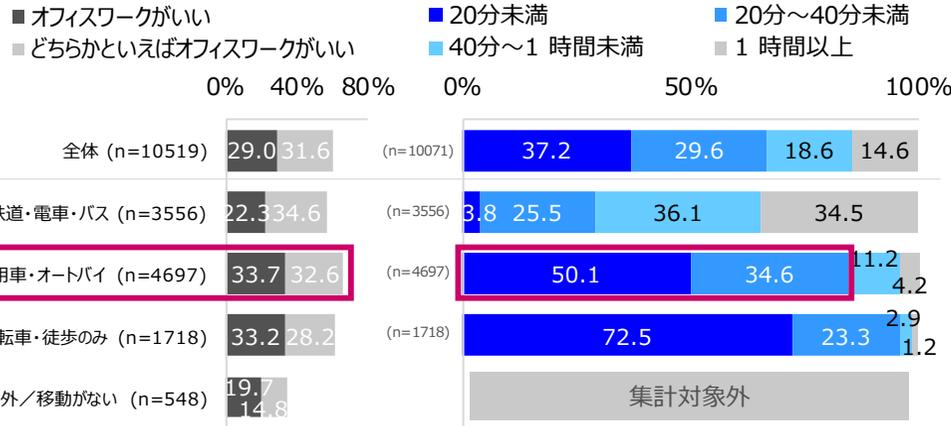
プリンターなど仕事環境がない。家族の前で電話すると気まずい。気が緩む。 (大阪府 男性53歳 製造業)



# 通勤の交通手段別の傾向

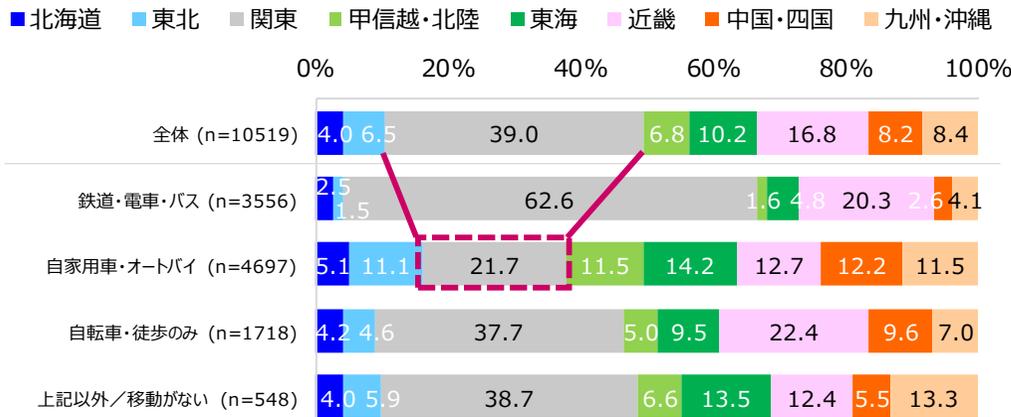
➤ 通勤の交通手段別でみると、自家用車・オートバイのオフィスワーク意向が最も高い。この層の通勤時間をみると、40分未満が大半を占めており、会社の所在地では、関東の割合が4層の中で最も低い。さらに、テレワーク実施時の業務の生産性をみると「下がった」が全体を5pt以上上回っている。具体的意見をみると、テレワークのインフラ面に関する不満の声が散見された。

## 今後のオフィスワーク実施意向／通勤にかかる時間

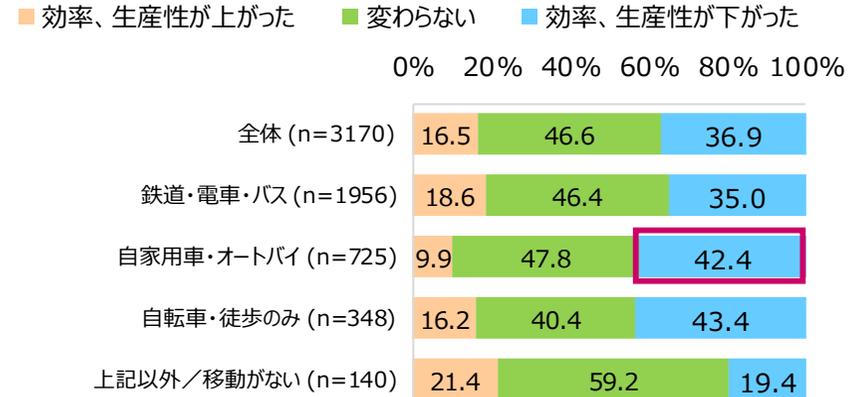


66.3% (全体+5.7)

## 勤め先の所在地



## テレワークによる生産性【テレワーク実施者ベース】



## 「効率、生産性が下がった」の具体的意見

対面の仕事ができず電話やSNSでの対応だったので不便だった（大阪府 女性51歳 保険業）

打ち合わせが必要な場合や印刷が必要な場合に不便を感じた。また、会社のツールでリモートではアクセスできないものもあり、不便を感じた。（愛知県 男性61歳 鉄鋼業）

実務で行えることがほとんど無い。パソコンは持ち帰り出来るが、ネット接続不可、共有フォルダアクセス不可、ネット接続出来ないためメール参照も送信も不可。（鹿児島県 男性34歳 官公庁・自治体・公共団体）



## 4. チャット・Web会議ツールの利用状況

# テレワークにおけるビジネスチャットツール・Web会議ツール

## コロナウイルス影響下で、テレワークが推奨されたことに伴いビジネスツール導入を進める企業が増加

### ■ ビジネスチャットツール

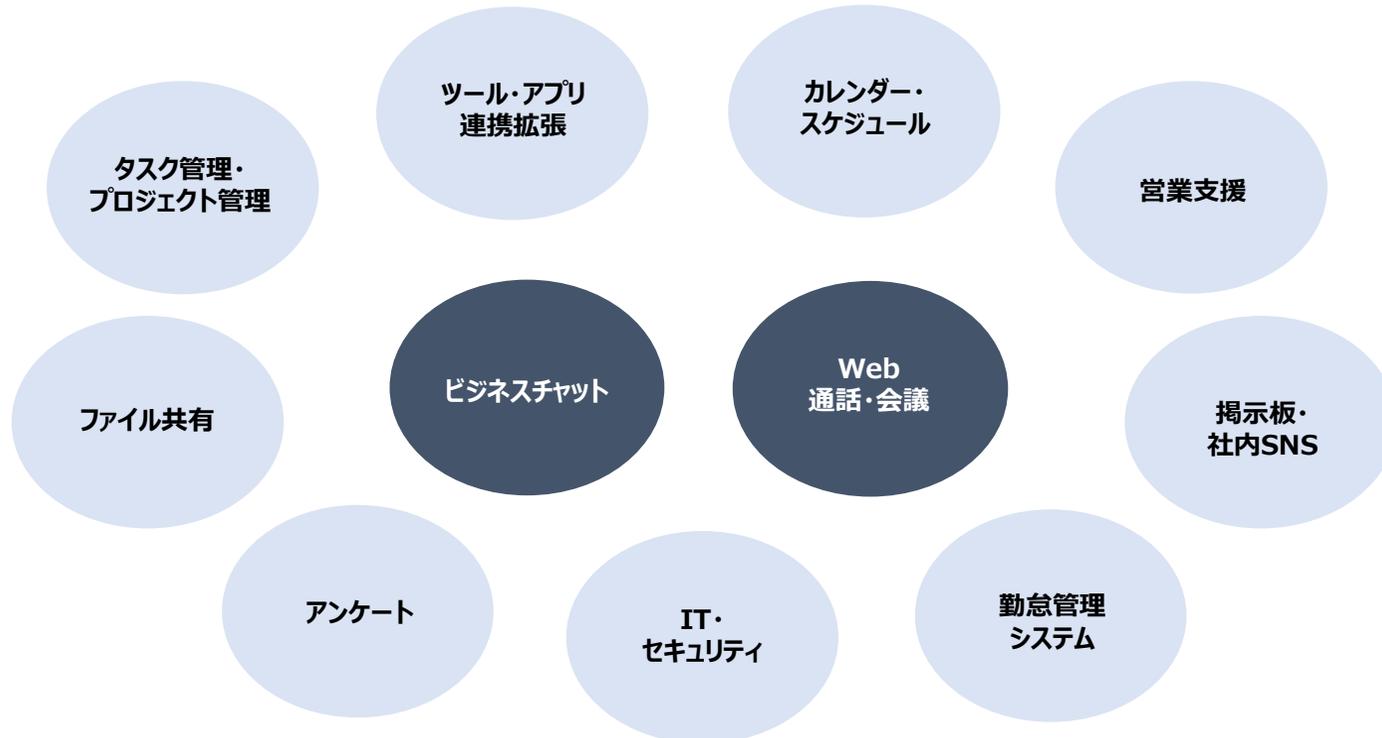
ネットワークを介したリアルタイムコミュニケーションを実現するチャットツールの中でビジネス用途に特化したもの

主なツール：「Microsoft Teams」「Chatwork」「LINE WORKS」

### ■ Web会議ツール

遠隔地点の相手と音声通信やビデオ通信によるコミュニケーションを実現するツール

主なツール：「Zoom Meetings」「Microsoft Teams」「Google Meet」「Cisco Webex Meetings」



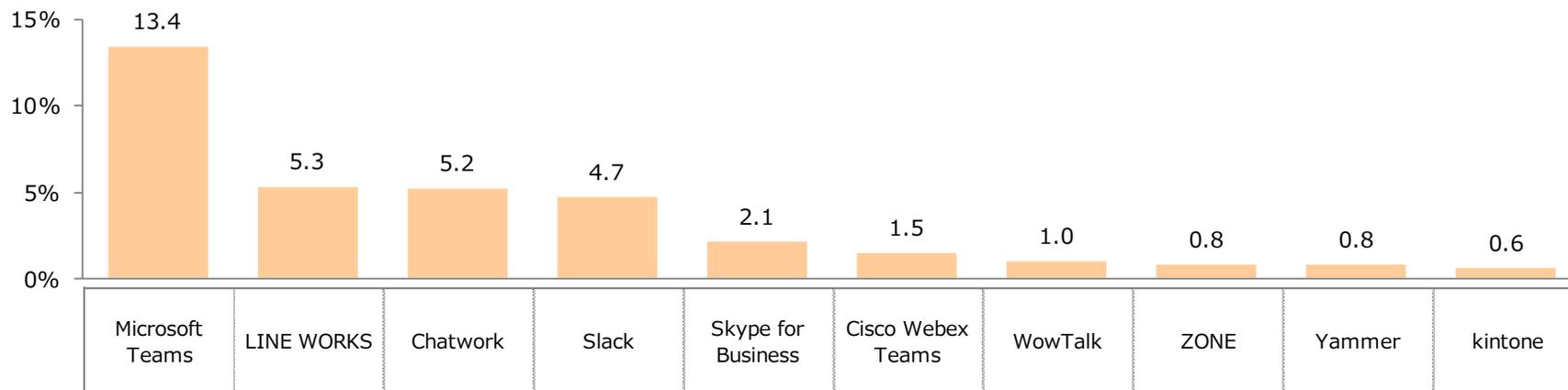
ビジネスシーンのコミュニケーションをサポートする、当該ツールの利用状況を次ページに掲載

# 各ビジネスチャットツール・Web会議ツールの利用状況

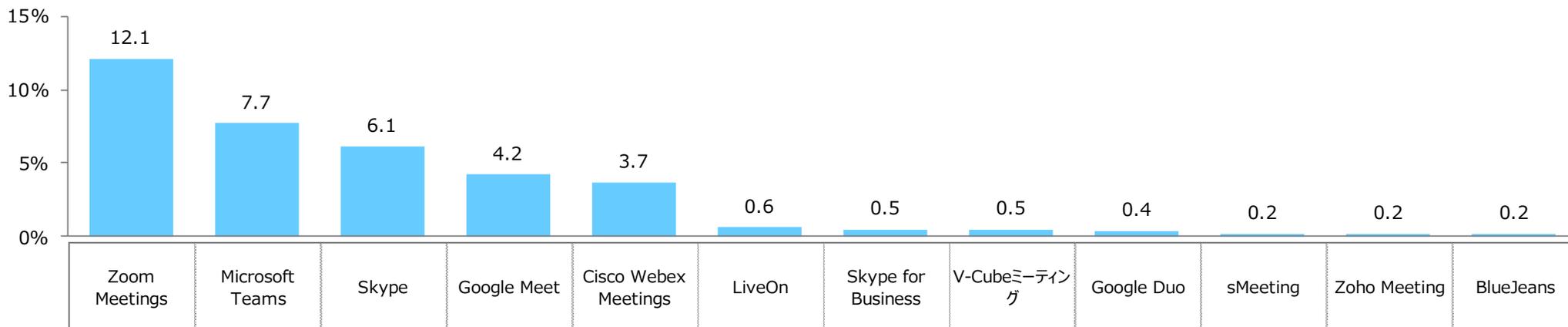
- 各々の種類のツール認知者に聴取した利用状況の上位は以下の通り。ビジネスチャットツールは「Microsoft Teams」が13.4%、Web会議ツールは「Zoom Meetings」が12.1%で、それぞれ2位以下と差をつけてトップ。

【いずれも10位までを掲載】

■ ビジネスチャットツール認知者 (n=3868)



■ Web会議ツール認知者 (n=5961)



# 各ビジネスチャットツールの利用状況の特徴

- 各ビジネスチャットツールには利用者属性に違いがあり、まず、全体でトップの「Microsoft Teams」は、従業員規模が1000人以上の大企業勤務者で特に利用されており、これはWeb会議ツールでも同様の傾向。また、「LINE WORKS」は、業種別の保険業・保険販売代理店営業従事者で特に利用率が高い。「Chatwork」は、僅差ながら女性10・20代でトップ。

全体と比べて  
+5pt ■ -5pt ■

【従業員規模】1000人以上 (n=1161)

順位	ビジネスチャットツール	当該層 (%)	全体 (%)	差分
1	Microsoft Teams	25.0	13.4	+11.6pt
2	LINE WORKS	7.4	5.3	+2.1pt
3	Slack	4.1	4.7	-0.6pt
4	Skype for Business	3.9	2.1	+1.8pt
5	Cisco Webex Teams	2.7	1.5	+1.2pt
6	Chatwork	2.0	5.2	-3.2pt
7	WowTalk	1.7	1.0	+0.7pt
8	Yammer	1.6	0.8	+0.8pt
9	InCircle	0.8	0.5	+0.3pt
10	kintone	0.7	0.6	+0.1pt
10	ZONE	0.7	0.8	-0.1pt
10	Chatter	0.7	0.4	+0.3pt

【業種別】保険業・保険販売代理店営業 (n=89)

順位	ビジネスチャットツール	当該層 (%)	全体 (%)	差分
1	LINE WORKS	28.4	5.3	+23.1pt
2	Microsoft Teams	8.8	13.4	-4.6pt
3	Cisco Webex Teams	4.0	1.5	+2.5pt
4	Skype for Business	2.7	2.1	+0.6pt
5	Slack	1.9	4.7	-2.8pt
6	Chatwork	1.6	5.2	-3.6pt
7	ZONE	1.1	0.8	+0.3pt
8	Cisco Jabber	0.6	0.2	+0.4pt
8	Chatter	0.6	0.4	+0.2pt
8	Yammer	0.6	0.8	-0.2pt

【性年代】女性10・20代 (n=382)

順位	ビジネスチャットツール	当該層 (%)	全体 (%)	差分
1	Chatwork	10.4	5.2	+5.2pt
2	Microsoft Teams	9.3	13.4	-4.1pt
3	Slack	8.3	4.7	+3.6pt
4	LINE WORKS	7.6	5.3	+2.3pt
5	Skype for Business	2.0	2.1	-0.1pt
5	WowTalk	2.0	1.0	+1.0pt
7	Cisco Webex Teams	1.5	1.5	+0.0pt
8	ZONE	1.3	0.8	+0.5pt
9	kintone	0.9	0.6	+0.3pt
10	Gamba!	0.8	0.2	+0.6pt

Microsoft TeamsはWeb会議ツールでも従業員規模1000人以上で同様に高い

# 各Web会議ツールの利用状況の特徴

- Web会議ツールでも同様にみると、全体でトップの「Zoom Meetings」は、業種別の学校・教育産業で特に利用されている。「Google Meet」は、同率ながらメディア・印刷・広告・マーケティング関連従事者でトップ。また、「Cisco Webex Meetings」は、世界最大手のネットワーク機器メーカーの提供サービスということもあってか、電気通信業従事者に特に利用されている。

全体と比べて  
+5pt ■ -5pt ■

【業種別】学校・教育産業 (n=340)

順位	Web会議ツール	当該層 (%)	全体 (%)	差分
1	<b>Zoom Meetings</b>	24.3	12.1	+12.2pt
2	Google Meet	6.9	4.2	+2.7pt
3	Skype	6.8	6.1	+0.7pt
4	Microsoft Teams	5.0	7.7	-2.7pt
5	Cisco Webex Meetings	3.7	3.7	+0.0pt
6	Zoho Meeting	1.4	0.2	+1.2pt
7	Google Duo	1.0	0.4	+0.6pt
8	Calling Meeting	0.4	0.1	+0.3pt
9	whereby	0.2	0.1	+0.1pt
9	LINC Biz	0.2	0.1	+0.1pt

【業種別】メディア・印刷・広告・マーケティング (n=107)

順位	Web会議ツール	当該層 (%)	全体 (%)	差分
1	<b>Google Meet</b>	17.3	4.2	+13.1pt
1	Zoom Meetings	17.3	12.1	+5.2pt
3	Microsoft Teams	9.2	7.7	+1.5pt
4	Skype	5.7	6.1	-0.4pt
5	Cisco Webex Meetings	1.7	3.7	-2.0pt
6	bellFace	0.6	0.1	+0.5pt
7	GlobalMeetコラボレーション	0.3	0.0	+0.3pt
8	Google Duo	0.2	0.4	-0.2pt
8	Skype for Business	0.2	0.5	-0.3pt

【業種別】電気通信業 (n=118)

順位	Web会議ツール	当該層 (%)	全体 (%)	差分
1	<b>Cisco Webex Meetings</b>	27.7	3.7	+24.0pt
2	Microsoft Teams	16.5	7.7	+8.8pt
3	Skype	6.7	6.1	+0.6pt
4	Zoom Meetings	6.4	12.1	-5.7pt
5	Google Meet	4.5	4.2	+0.3pt
6	sMeeting	4.0	0.2	+3.8pt
7	BlueJeans	0.9	0.2	+0.7pt
8	LiveOn	0.8	0.6	+0.2pt
9	bellFace	0.7	0.1	+0.6pt
10	Google Duo	0.2	0.4	-0.2pt
10	Skype for Business	0.2	0.5	-0.3pt
10	V-Cubeミーティング	0.2	0.5	-0.3pt

## 本レポートについて

- ・本レポートに掲載している著作物（レポート、グラフ、データ）の権利はすべて当社に帰属いたします。
- ・本レポートの一部あるいは全部について、当社の承諾を得ずに無断で複製、複写、第三者へ配布、転売等を行うことを禁じます。

発行：2020年08月

「テレワークに関する実態調査」

© oricon ME inc.

**株式会社oricon ME**

TEL : 03-5785-5628 E-mail : [ml-cspr@oricon.jp](mailto:ml-cspr@oricon.jp)