

# 「コロナ禍における就業場所」 に関する調査結果レポート

NTTコミュニケーションズ株式会社

NTTコミュニケーションズ株式会社(本社:東京都千代田区、代表取締役:丸岡 亨)は、2021年9月14日～9月16日に、上場および非上場企業の人事責任者・担当者を対象に、「コロナ禍における就業場所」についてのアンケート調査を実施した。

## 「コロナ禍における就業場所」に関するアンケート

- 調査主体 : NTTコミュニケーションズ株式会社
- 調査方法 : インターネット調査／HRプロ
- 調査期間 : 2021年9月14日～9月16日
- 調査対象 : 上場および非上場企業の人事責任者あるいは人事担当者
- 有効回答社数 : 259件
- 回答企業の属性(規模) : 1001名以上 28%, 301～1000名 27%, 300名以下 45%
- 回答企業の属性(業種) : メーカー 43%, 非メーカー 57%

## ■ 調査結果概要

新型コロナウイルス感染症対策のうえで基本となるのが、人と人との接触を控えること。企業も接触を抑えることを重要課題として取り組み、社員の出勤を減らすリモートワーク・テレワーク（以下、テレワーク）は浸透した。その結果、従来のオフィスではなく「自宅」やそれ以外の「社外ワークスペース」、例えば、サテライトオフィスやコワーキングスペースなどで作業する人が増えた。今回のアンケートは、そんな「コロナ禍における就業場所」、とりわけ社外ワークスペースの利用について調査したものである。

結果から、回答企業におけるテレワークの導入率は8割を超えており、働く場所は「自宅」が最も多かったことが分かった。しかし、オフィスのような業務をするのに整った環境ではないため、十分かつ安定した通信速度、セキュリティ、光熱費等の負担、労働時間の管理、家族がいる空間で仕事をする難しさなど、運用面での課題が表出していた。これら問題の多くは、社外ワークスペースの活用で解消できるのだが、その利用はまだ進んでいないのが現状のようだ。

社外ワークスペースの利用に対して、生産性向上、エンゲージメント向上、ウェルビーイング向上、退職率低減、ダイバーシティ向上など、現在の人事領域で大テーマとなっている各種課題の解決に期待する声もあるものの、活用していないという企業が76%と大多数を占めた。アフターコロナでもテレワークが続くことが考えられ、自宅以外の就業場所の選択肢を作っていくなど、長期的視点で働く場所について向き合う必要があるだろう。

## ■ 調査結果のポイント

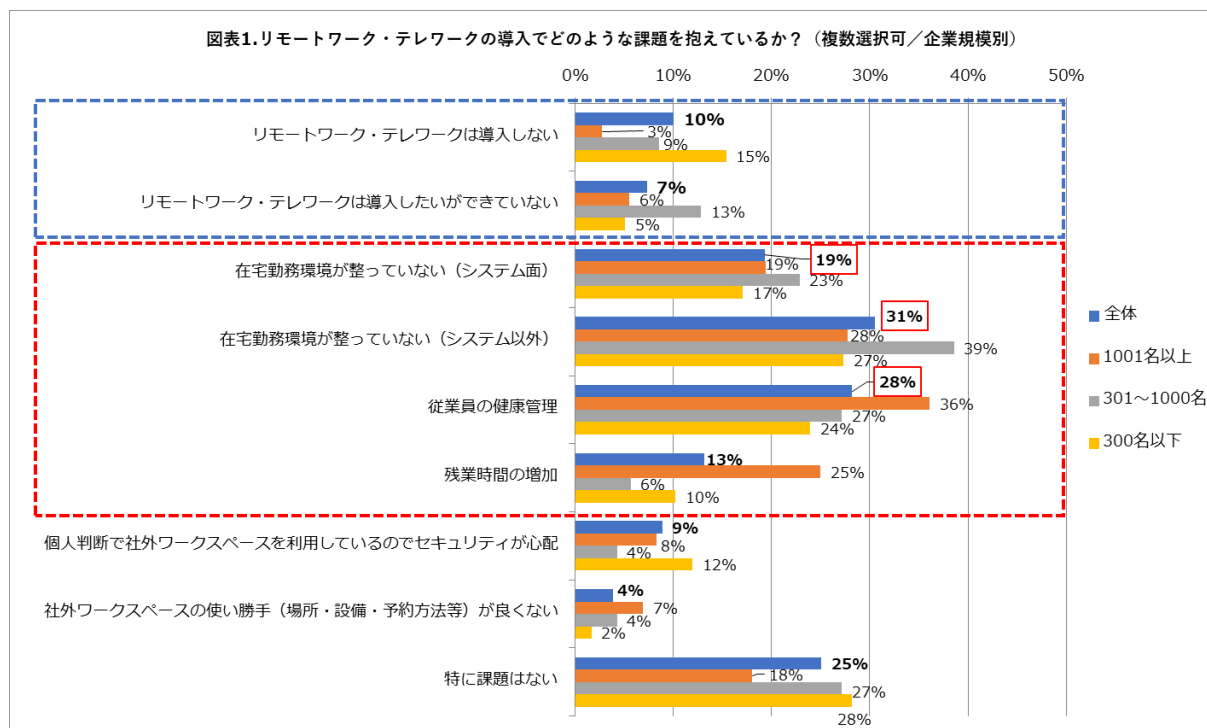
- (1) テレワーク導入率は80%以上。ただし在宅勤務環境の整備は遅れている
- (2) テレワークの基本は在宅勤務。社外ワークスペースの活用は進まず
- (3) 社外ワークスペースの利用目的は「生産性向上」が断然のトップ
- (4) 社員の格差拡大、コミュニケーション不足、今後の体制など課題は山積

## (1) テレワーク導入率は80%以上。ただし在宅勤務環境の整備は遅れている

「リモートワーク・テレワークの導入で、どのような運用課題を抱えているか？」という問いに対して、回答者全体のうち、テレワークを「導入しない」とした企業が10%、「導入したいができていない」が7%と、この2つの合計は17%だった。単純計算すると、残りの8割以上の回答企業がテレワークを実施しており、もはや当たり前の働き方といえる。

しかし、新型コロナウイルス感染症対応という喫緊の事態で、テレワークの導入を決めたため、運用面のさまざまな課題に直面している企業は多い。とりわけ目立つのが「在宅勤務環境が整っていない」という実態である。しかも、この点はPCやWi-Fiなどの通信環境、Web会議用ツールといったシステム面（19%）より、各種手当や勤務時間に関する社内ルール整備の遅れ、「家族がいる中で仕事をする難しさ」などの、システム以外の環境面（31%）に深刻な問題があるようだ。

また、テレワークでは同僚・部下の働く様子を確認しづらく「従業員の健康管理」（28%）や「残業時間の増加」（13%）が課題に挙がるのも当然だろう。他にも「情報セキュリティ」や「社外ワークスペースの使い勝手」を問題視する企業もある。これらから、テレワークを導入する企業の半数以上は、その運用面で何らかの課題を抱えている実態が浮き彫りとなった。



## (2) テレワークの基本は在宅勤務。社外ワークスペースの活用は進まず

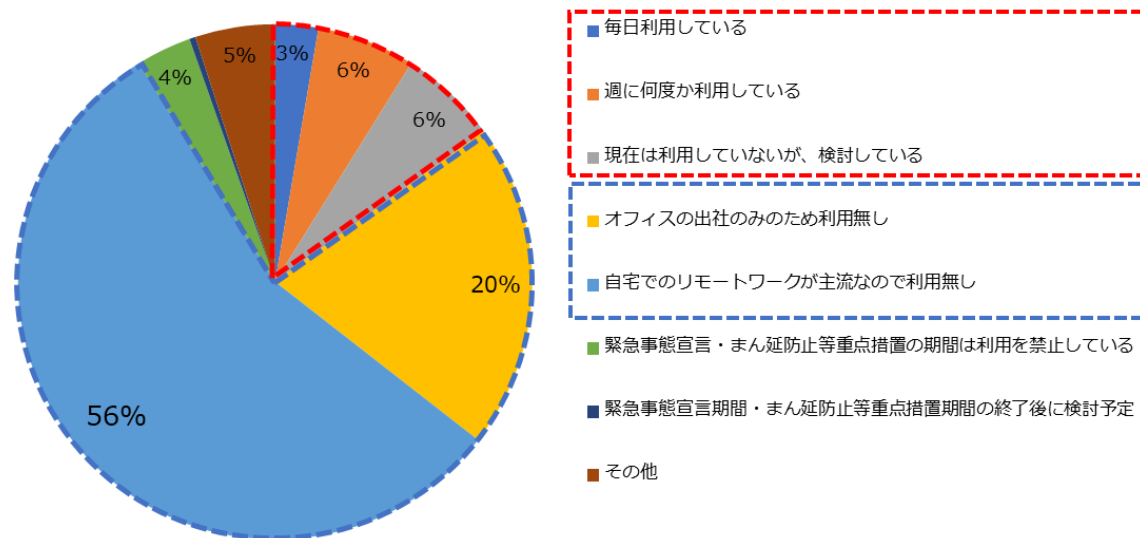
総務省は、テレワークの形態を大きく3つに分類している。自宅で行う「在宅勤務」、顧客の事務所・移動中の電車内・カフェなどで業務にあたる「モバイルワーク」、本来の事業所から離れた場所に設置されたオフィスで働く「サテライトオフィス勤務」である。

前段(1)の項で明らかになったテレワークの運用課題(通信環境などのシステムやセキュリティ面、家庭で仕事をする環境、就労時間管理)を克服し、生産性を向上させるには「サテライトオフィス勤務」が最も有効となるだろう。しかし、サテライトオフィスの推進は、現時点であまり進んでいないようだ。

図表2は、「現在の社外ワークスペースの利用状況」について訊いた結果である。最多だったのは「自宅でのリモートワークが主流なので利用無し」で56%が回答。次点は「オフィス出社のため利用無し」が20%だった。サテライトオフィスを利用していない企業は合計76%と大多数を占めた。対して、「毎日利用している」は3%、「週に何度か利用している」は6%と利用する企業は1割にも満たない。また、「今後に向けて利用を検討中」とした企業も6%とわずかだ。

テレワーク導入は推進されたものの、一步進んだサテライトオフィスの整備までは、対応が追い付いていない様子がうかがえた。

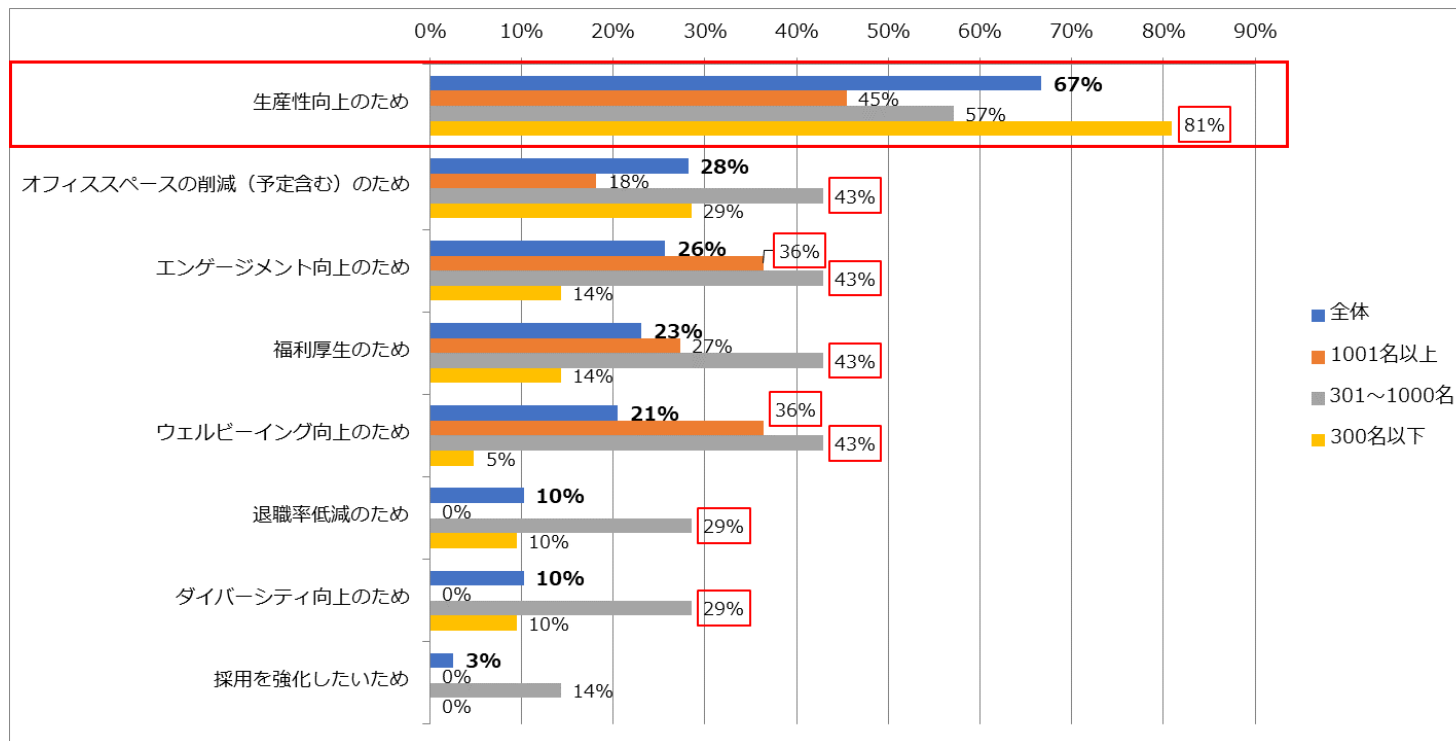
図表2.コロナ禍現在の社外ワークスペースの利用状況について



## (3) 社外ワークスペースの利用目的は「生産性向上」が断然のトップ

では、既に社外ワークスペースを「利用する（もしくは利用を検討する）」企業は、どのようなことを期待しているのだろうか？「毎日利用している」、「週に何度か利用している」、「現在は利用していないが、検討している」とした企業は、どのような目的で活用しているのかを聞いた結果から探してみたい。

全体で最も多かったのは「生産性向上のため」。67%と断トツの支持を集めた。「在宅勤務より社外ワークスペースを利用した方が生産性は上がる」と考えている人事が多いのだろう。企業規模別では従業員300名以下の中小企業では81%と突出して多かった。以降、全体順位を見ると「オフィススペースの削減（予定含む）のため」が28%、「エンゲージメント向上のため」が26%、「福利厚生のため」が23%、「ウェルビーイング向上のため」が21%と続く。このうち「エンゲージメント向上」と「ウェルビーイング向上」は、従業員1,001名以上の大企業ではどちらも36%が回答。301～1,000名の中堅企業では43%と、中規模以上の企業が高かった点が特徴的だ。他にも「退職率低減のため」と「ダイバーシティ向上のため」はどちらも全体では10%だが、中堅企業では29%と約3割が回答した。



## (4) 社員の格差拡大、コミュニケーション不足、今後の体制など課題は山積

テレワーク実施については、企業の業態や、テレワークへの取り組み方や社内体制によって、個社毎に様々な問題を抱えているようだ。寄せられたコメントをいくつか紹介する。

### 【在宅勤務環境に関するもの】

- セキュリティの問題、業務時間外のPC稼働リスク、PC故障時の対応に課題がある [メーカー／1001名以上]
- 在宅勤務手当が認められておらず、光熱費などの出費がかさむ [メーカー／1001名以上]
- 作業環境（デスク、大型ディスプレイ、周辺機器等）を個人が整備しているが、個人差が出てきている。 [メーカー／1001名以上]

### 【従業員の管理に関するもの】

- 出社時より勤務時間の管理が難しく、従業員のメンタルケアも不足している [サービス／1001名以上]
- 目が届かないため「安全配慮義務」が果たしにくい。不調サインなども見落としがちになる [メーカー／1001名以上]
- 同一空間に居ないため、相互の気づきの減少、ちょっとした助け合いが減少する [メーカー／301～1000名]
- 上長・同僚とのタイムリーかつ十分なコミュニケーションが不足する。新入社員や異動発令者の「定着・戦力」に支障を来すのではないかと感じている [情報・通信／1001名以上]

### 【アフターコロナを見据えた体制のあり方】

- リモートワークに踏み切れない部・課と、できている部・課がはっきりと「二分」しており、後者の方が生産性は向上している [サービス／301～1000名]
- コロナが落ち着いた後の「出社したくないが生産性は低い社員」の問題。全国の営業所の位置づけやオフィスの必要性の意義の精査。代替オフィスなど、より自由度の高い就業環境の在り方も課題 [メーカー／1001名以上]
- コロナ禍は1年程度で収束する見込みだったので、改革的な取り組みをしてこなかったことが課題 [商社・流通／301～1000名]

## (5) まとめ

本調査でも実施率80%以上という数字が示す通り、テレワークは確実に普及している。ただし、導入の背景には「新型コロナウイルスの感染防止策」がある。調査結果からも、企業がテレワークの本質的な機能や価値を認め、能動的に導入を進めたわけではないという実態がうかがえた。環境の整備は遅れているが、出社比率を削減するため在宅勤務を社員に強いているという現状もあるだろう。また、準備や制度構築が不十分なまま導入したことで、勤務時間管理やコミュニケーション不足といった問題も悩みの種となっていた。

出社を前提としない働き方が浸透した今、すぐに取りやめて通勤主体の働き方にすぐ切り替えることは考えにくい。今後もテレワークが続くことを考えれば、働く人が直面する各種課題の解決を中長期的に解消することが不可欠といえる。それに有効なのが「社外ワークスペースの活用」である。実際に、活用企業からは「生産性」や「エンゲージメント向上」、「ウェルビーイングの向上」を期待して取り組む声も存在する。ワークスペースの確保や利用制度の整備、利用には時間もコストもかかるが、それを補ってもメリットの方が大きいケースが大半だろう。テレワークを導入しているなら、まず考慮すべきポイントであることは確かだろう。



NTTコミュニケーションズ株式会社では、全国300カ所以上のワークスペースを即時検索・予約できるサービス「[droppin](#)」の提供を2021年10月より開始している。

利用者（従業員）は、資料作成やWeb会議といった目的・シチュエーションに合わせて最適なワークスペースをアプリで検索・予約することが可能だ。また、管理者（企業側）は、従業員ごとの利用状況・課金状況も管理画面からリアルタイムで確認し、**希望要件に応じたワークスペースのみ検索可能とする（社外ワークスペースのフィルタリング）**も行える。今後は「スケジューラーとの連携」や「各種経費の自動精算」などの機能の付加も予定されている。まずはこうしたサービスを通じて、社外ワークスペースを存分に活用しながら、テレワークに関する課題を1つずつ克服していく取り組みを進めてみてはいかがだろうか。

# droppin

