

オリコン顧客満足度®調査 『テレワーク』に関する利用実態レポートを公開

テレワーク「賛成」82.2%も、今後のテレワーク実施意向「6割が意向なし」
「課長クラス」、73.3%がテレワーク指示・推奨されるも、「全く実施していない」が全役職中、最多
～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～

“見えない満足を可視化する”をコンセプトに、第三者の立場で顧客満足度調査を実施する株式会社 oricon ME（読み：オリコン エムイー 本社：東京都港区 代表取締役社長：小池恒）は、今回初調査となる『ビジネスチャットツール』『Web会議ツール』の顧客満足度調査を実施。10月のランキング発表に先駆けて、一部設問から『テレワーク』の利用実態に関するレポートを作成いたしましたので、その内容を報告いたします。

※調査期間：2020年6月22日（月）～2020年7月3日（金）

※『テレワーク』の利用実態に関するレポートは、こちらより閲覧できます。

▶<https://cs.oricon.co.jp/michitari/special/2020/img/telework-survey-report.pdf>

メールでの送付も承っておりますので、ご希望の際は下記の【お問い合わせ先】までご連絡頂ければ幸いです。

また、次ページ以降のグラフや表などの画像データもございますので、お気軽にお問い合わせ下さい。

-TOPICS-

- テレワーク「賛成」82.2%も、指示・推奨は34.6%にとどまる
今後のテレワーク実施意向、「6割が意向なし」
オフィスワーク意向の主な理由は、「自分の仕事が在宅勤務に適した業務内容ではないから」が最多も、「出勤した方が規則正しい生活リズムを維持できるから」
「出勤した方が適度な運動になって良いから」と、生活リズム、運動と、仕事外の個人の考え方が強い。
- 今後のテレワーク実施意向が一番高い年代は「女性10・20代」で54.1%。
- 居住エリア別の今後のテレワーク実施意向、「42.9%」で首都圏が最多
次いで、「九州・沖縄」（41.7%）、「北海道」（40.6%）が続き、「近畿」は38.7%で4番手
- テレワークを指示・推奨される割合は、役職別「課長クラス」が73.3%で全役職中、最も高い結果に。
一方、テレワークを「全く実施していない」も「課長クラス」が17.8%で最多となり、次いで「部長クラス」は17.4%となった。
- 「ビジネスチャットツール」の利用状況、【Microsoft Teams】が従業員規模1000人以上の大企業勤務者で特に利用率が高い。「Web会議ツール」は、【Zoom Meetings】が業種別の学校・教育産業従事者で特に利用率が高い。

なお、本調査は、全国のビジネスパーソンまたはアルバイト従事者の18歳～69歳の男女を対象に実施。回収サンプル数は、10,519名となっています。「[調査概要](#)」については、[本ニュースリリースのP5](#)をご参照ください。

※オリコン顧客満足度®調査に関する本ニュースリリースは報道用資料です。
報道目的以外での掲載データ及び掲載ランキングのご使用はご遠慮ください。

【お問い合わせ先】 ml-cspr@oricon.jp TEL：03-5785-5628
株式会社 oricon ME CS事業本部 管理広報ユニット 星／長谷川／奥田／田中

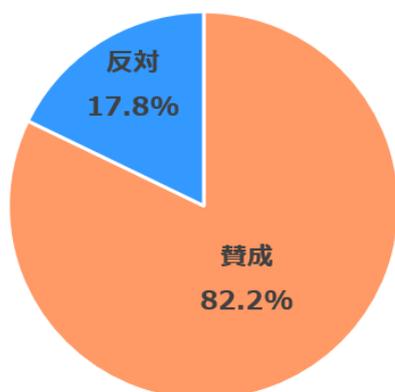
■今後のテレワーク実施意向、「6割が意向なし」

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

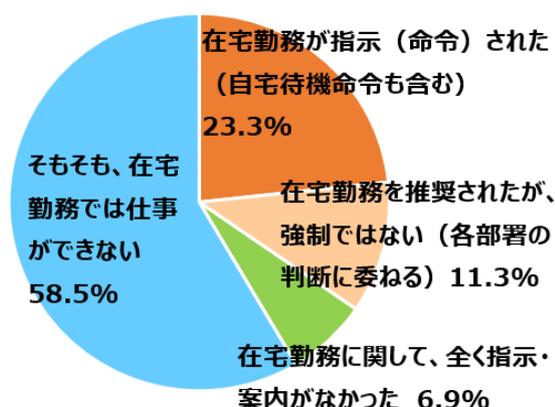
テレワークに「賛成」が82.2%も、「在宅勤務が指示（命令）された（自宅待機命令も含む）」（23.3%）、「在宅勤務を推奨されたが、強制ではない（各部署の判断に委ねる）」（11.3%）と、指示・推奨は34.6%にとどまりました。また、「今後のテレワーク実施意向」では、「オフィスワークがいい」（29.0%）、「どちらかといえばオフィスワークがいい」（31.6%）で、実に6割がオフィスワークの意向を示しました。

その理由として（n=6378）（複数回答）、上から順に「自分の仕事が在宅勤務に適した業務内容ではないから」が最多の42.6%。次いで「出勤した方が規則正しい生活リズムを維持できるから」（29.9%）、「出勤した方が適度な運動になって良いから」（22.3%）となり、“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、仕事外の個人の考え方が強く、実施する個人の意識も一因のようです。

テレワークの賛成・反対（n=10,519）

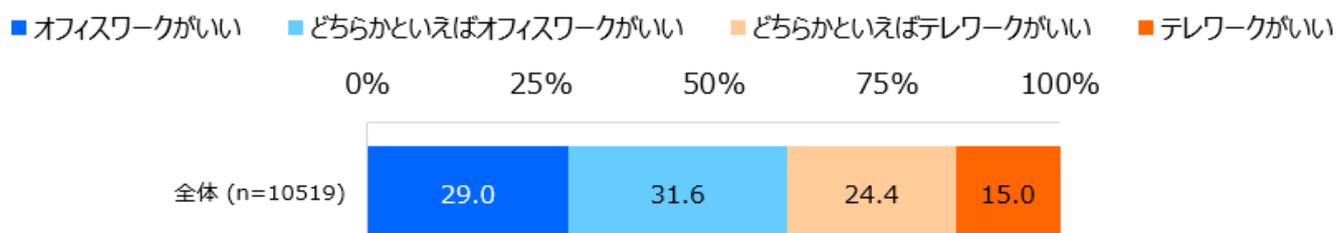


勤め先のテレワーク実施状況（n=10,519）



今後のテレワーク実施意向

※グラフは左から順に下記の並びとなっております。



■今後のテレワーク実施意向が一番高い年代は「女性10・20代」で54.1%

「年代別」で見た今後のテレワーク実施意向に関し「女性10・20代」が最多でしたが、理由のTOP3は、「移動しないので疲れずに済むから」（61.4%）、「服装・化粧・身だしなみに時間をかけなくて済むから」（60.8%）、「朝遅くまで寝ていられるから」（51.3%）でした。特に「服装・化粧・身だしなみに時間をかけなくて済むから」と「朝遅くまで寝ていられるから」は、全体のパーセントと比べ、それぞれ24.5%、25.7%も多く、朝の仕度時間軽減など、朝ゆっくりできるのがポイントのようです。

（※グラフは次ページ参照）

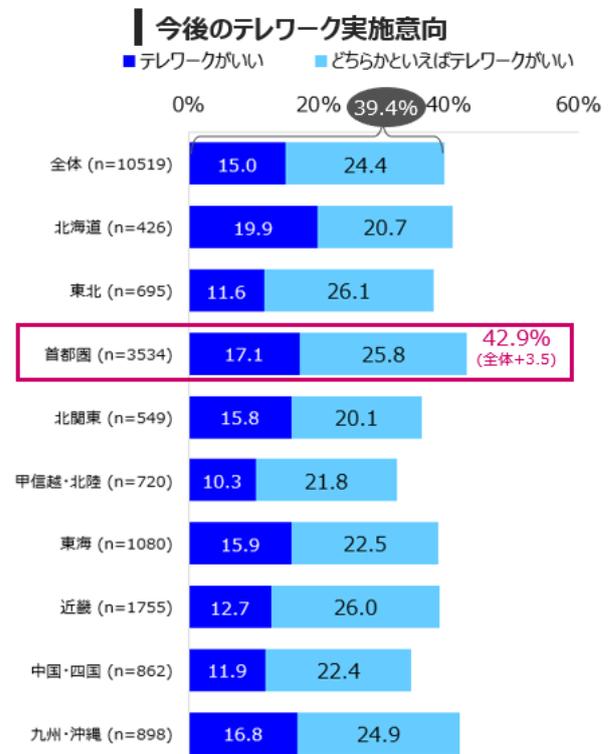
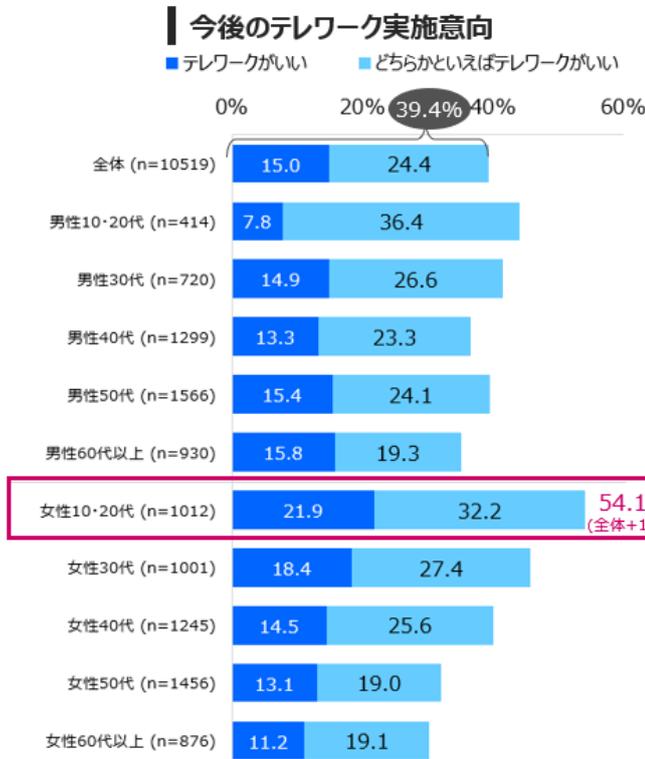
※オリコン顧客満足度®調査に関する本ニュースリリースは報道用資料です。
報道目的以外での掲載データ及び掲載ランキングのご使用はご遠慮ください。

【お問い合わせ先】 ml-cspr@oricon.jp TEL : 03-5785-5628
株式会社 oricon ME CS 事業本部 管理広報ユニット 星／長谷川／奥田／田中

また、「居住エリア別」の今後のテレワーク実施意向は、42.9%で首都圏が最多。次いで、「九州・沖縄」（41.7%）、「北海道」（40.6%）が続き、「近畿」は38.7%で4番手となっています。

●性別・年代別

●居住エリア別

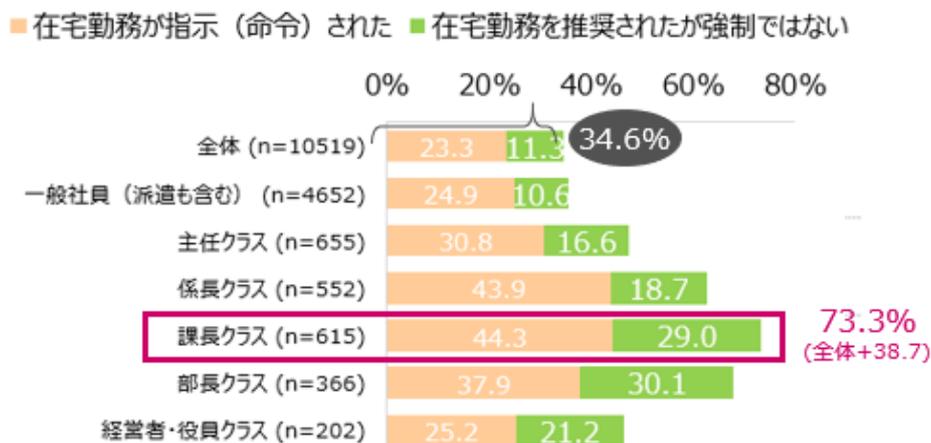


※グラフは、ともに、左から「テレワークがいい」「どちらかといえばテレワークがいい」となっています。

■「課長クラス」、73.3%がテレワーク指示・推奨されるも、「全く実施していない」が全役職中、最多

「課長クラス」が「在宅勤務が指示（命令）された」44.3%、「在宅勤務を推奨されたが、強制ではない」29.0%で、全役職中、最も高い73.3%となり、テレワークの指示・推奨はあったようですが、テレワークを「全く実施していない」も17.8%で最多。「全く実施していない」は、次いで「部長クラス」の17.4%となり、管理職のテレワークがしづらい実態が浮かび上がりました。

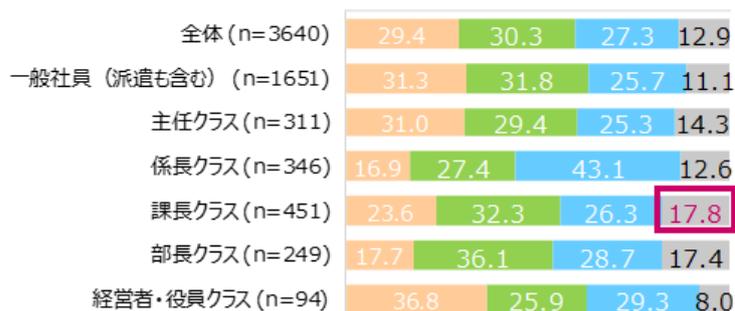
勤め先のテレワーク実施状況



※グラフは、左から「在宅勤務が指示（命令）された」「在宅勤務を推奨されたが強制ではない」となっています。

テレワーク実施頻度【命令・推奨企業勤務者ベース】

■ 週に5日以上
 ■ 週に3～4日程度
 ■ 週に1～2日程度
 ■ 全く実施していない
 0% 20% 40% 60% 80% 100%



※グラフは、左から「週に5日以上」「週に3～4日程度」「週に1～2日程度」「全く実施していない」となっています。

■「ビジネスチャットツール」「Web会議ツール」の利用状況

「ビジネスチャットツール」と「Web会議ツール」は、以下を定義としております。

<ビジネスチャットツール>

ネットワークを介したり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

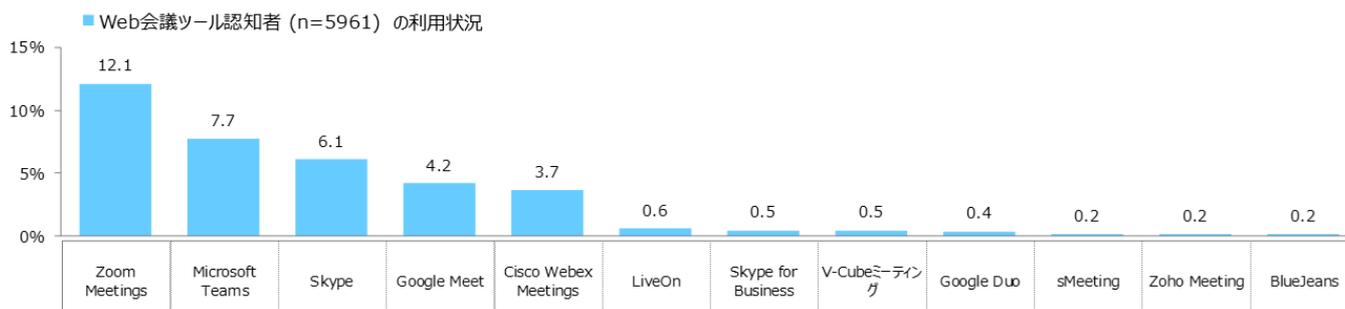
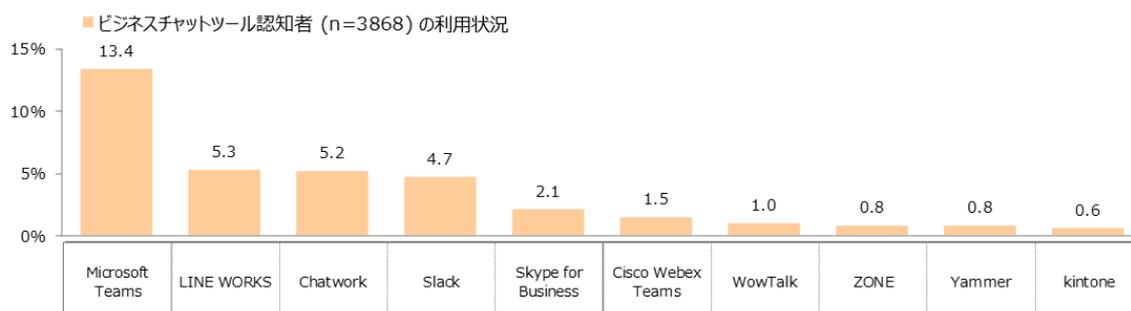
主なツール：【Microsoft Teams】【Chatwork】【LINE WORKS】

<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】

利用状況について、「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、それぞれ最多となっています。また、ビジネスチャットツールの「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となっています。Web会議ツールでは、「Zoom Meetings」は、業種別の学校・教育産業従事者で特に利用されています。（※表は次ページ参照）



●ビジネスチャットツール

【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

●Web会議ツール

【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	Zoom Meetings	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	LINK 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	Google Meet	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	Cisco Webex Meetings	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

【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 インターネット調査。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、割合を行った上で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）

※オリコン顧客満足度®調査に関する本ニュースリリースは報道用資料です。
報道目的以外での掲載データ及び掲載ランキングのご使用はご遠慮ください。

【お問い合わせ先】 ml-cspr@oricon.jp TEL : 03-5785-5628
株式会社 oricon ME CS 事業本部 管理広報ユニット 星／長谷川／奥田／田中