

2017年6月27日

報道関係各位

GMO リサーチ株式会社

## 「働き方改革に関する実態調査」を日本国内で実施 ～企業の課題は「人材不足」、業務効率化をはじめ多面的な取り組みに関心～

GMO インターネットグループでインターネットリサーチ事業を展開する GMO リサーチ株式会社（代表取締役社長 細川 慎一 以下、GMO リサーチ）は、GMO リサーチが提携する日本のモニターを対象に「働き方改革に関する実態調査」を実施いたしました。

- 調査テーマ：働き方改革に関する実態調査
- 調査地域：日本
- 調査対象：20歳以上の有職者（アルバイトを除く）  
中小企業勤務 550名、大企業勤務 550名 計 1,100名<sup>(※)</sup>
- 調査期間：2017年6月17日～18日
- 調査方法：インターネット調査（クローズド調査）

※本調査において、中小企業は従業員数 300 名未満の企業、大企業は従業員数 301 名以上の企業と定義しています。

### 【調査背景】

現在日本では、長時間労働の是正や柔軟で多様な働き方の実現を目指した政府主導の取り組み「働き方改革」が進められています。2017年3月には「働き方改革実行計画」が取りまとめられ、今後はこのロードマップに基づいて、長時間労働の是正や非正規雇用の処遇改善を中心に、様々な取り組みや制度改革が加速していくと考えられます。

こうした中、企業においても「働き方改革」に取り組む事例が増えてきています。そこで GMO リサーチは、企業が認識している課題は何か、また「働き方改革」に向けて具体的に何を行っているのかを探るべく、20歳以上の有職者を対象にアンケート調査を実施いたしました。

### 【調査結果】

#### ■ 回答者の属性 (図 1～3)

回答者の年齢は、「40代」(33.3%)と「50代」(30.5%)がボリュームゾーンとなり、6割超を占めた。また、回答者が所属する企業の業種については、「卸売業、小売業」(24.9%)が最も多く、「サービス業」(12.7%)、「医療、福祉」(10.1%)と続いた。所属部門は、「その他」(30.3%)を除き、「販売・営業部門」(16.3%)、「技術・研究開発部門」(11.6%)がそれぞれ1割超を占める結果となった。

#### ■ 企業の課題、問題点 (図 4)

まず、現在所属している企業の課題・問題点について尋ねた。結果、「人材の不足」(40.7%)と「特になし」(35.9%)が突出する結果となり、企業が抱える課題は「人材の不足」によるところが大きいことがわかった。

## ■働き方改革への取り組み（図 5～6）

### <働き方改革に必要だと思う取り組み>

次に、働き方改革のために取り組んでいることを尋ねた。「現在取り組んでいる」および「取り組みを予定・検討している」という回答を合算し、『働き方改革に必要だと思う取り組み』を調べたところ、「業務効率化のための社内フロー・制度の改善」（55.8%）、「業務効率化に向けた IT ツールの導入」（52.3%）、「時間外労働の事前申告」（50.4%）で過半数を超える結果となった。

しかし、全体的には大きな差はないことから、特定の項目に関心が高いわけではなく、各企業の課題に応じた多面的な取り組みが求められていることがうかがえる。

その他特筆すべき点としては、「取り組みを予定・検討している」内容として「非正規雇用者の正社員化などのキャリアアップ」（30.1%）は 3 割を超え上位に挙げられているが、「実際に取り組んでいる」のは 13.3%にとどまり、他の項目と比べて乖離が見られる。企業の課題として「人材不足」が挙げられていることから、まさにこれから取り組むべき課題と認識されているといえる。

### <働き方改革のために取り組んでいること>

また、「現在取り組んでいる」内容に絞ると、「時間外労働の事前申告」（25.7%）、「業務効率化のための社内フロー・制度の改善」（24.5%）、「女性管理職の登用」（24.4%）が上位に挙げられた。一方で、1 割未満に留まったのは「テレワーク・在宅勤務の導入」（9.6%）、「プレミアムフライデーの導入」（6.8%）、「副業・兼業の許可」（6.7%）だった。

さらに、働き方改革のために取り組んでいることのうち、回答割合が 2 割を超えた上位 6 項目について、中小企業／大企業別に集計して比較したところ、最も差の大きい項目で 28.3 ポイント、最小でも 18.5 ポイントも大企業が上回っており、大企業に比べ中小企業は具体的な取り組みが進んでいないことがわかった。

## ■IT ツールの導入について（図 7～9）

昨今では経済産業省主導のもと、中小企業者等を対象に、生産性向上につながる IT ツールの導入経費の一部を補助する、「サービス等生産性向上 IT 導入支援事業（IT 導入補助金）」が進められていることから、『働き方改革に必要だと思う取り組み』の上位にも挙げられた「業務効率化に向けた IT ツールの導入」について深掘りする質問を実施した。

### <現在 IT ツールを導入している方>

現在 IT ツールを導入していると回答した方に、利用しているツールの種類を尋ねたところ「給与」（61.0%）、「財務・会計管理」（60.1%）が 6 割を超え、続いて「顧客管理」（50.9%）、「受発注」（49.6%）、「決済」（49.1%）、「コミュニケーション」（47.8%）、「原価管理・業務管理」（47.8%）も約半数となった。このことから、様々な業務分野で IT ツールを活用した業務効率化が求められていることがわかる。

また、導入の際に重視したポイントについては、「導入コスト」（53.1%）と「使いやすさ」（53.1%）が 2 トップとなった。

### <IT ツールの導入を予定・検討している方>

一方、現在 IT ツールを導入していないものの、導入を予定・検討している方に、まだ導入していない理由を尋ねたところ、「導入コストが高い」（34.0%）が最多となった。また、「導入作業に割く人的リソースがない」（22.5%）も上位に挙げており、金銭的・人的コストがかかることが導入のネックになっていることがうかがえる。

## 【総論】

今回の調査により、企業の多くは「人材不足」の課題を抱えていることがわかりました。

また、「働き方改革」に向けた取り組みでは、業務効率化のための制度改善や IT ツールの導入、時間外労働の事前申告をはじめ、企業の課題に応じた多面的な取り組みに必要性を感じているようです。一方、大企業に比べて中小企業は、具体的な取り組みを実行できていない傾向にあり、今後は中小企業でも様々な取り組みが行えるよう、モデルケースを作っていくことが重要と考えます。

「働き方改革」に関連する取り組みの中でも、IT ツールの導入をコストの面で支援する IT 導入補助金が中小企業支援として進められていますが、実際の導入においては、「導入コストの高さ」や「人的リソース」がネックになっているほか、選定ポイントとして「使いやすさ」が重視されていることがわかりました。引き続き、官民一体となって導入コスト面の支援や IT リテラシーの向上支援を行っていくことが必要です。加えて、サービス提供者においても、導入にかかる作業負担をどのように軽減するかを検討し、より利用しやすいサービスの追求と、利用方法のサポートなどの充実といった取り組みを行うことが、IT ツール使用による業務効率化、ひいては「働き方改革」の実現につながっていくと考えます。

## 【GMO リサーチ株式会社について】

GMO リサーチは、「想いを、世界に」をフィロソフィーに掲げ、企業と生活者の関係の再構築を実現する、新しいマーケティング・ソリューション・プラットフォームを普及させる事業を展開しております。

質の高い DIY 型（セルフ型）リサーチを効率的に実施できるインターネットリサーチプラットフォーム「GMO マーケット オブザーバー Market Observer」とアジア 13 ヶ国で 1,750 万人を超える消費者にインターネットリサーチが可能な「ASIA クラウド パネル Cloud Panel」のネットワークを活用し、アジアの生活者の生の声を収集する調査を多数行っております。

今後は、アジアだけでなく世界の生活者の声を企業に届け、さらなるインターネットリサーチの発展に貢献してまいります。

- 「ASIA Cloud Panel」 URL : <https://gmo-research.jp/platform/cloudpanel/acp>

以上

### 【報道関係お問い合わせ先】

● GMO リサーチ株式会社 マーケティング部 白鳥  
TEL : 03-5962-0037(代表)  
E-mail : [pr@gmo-research.jp](mailto:pr@gmo-research.jp)

● GMO インターネット株式会社  
グループ広報・IR 部 石井・島田  
TEL : 03-5456-2695 E-mail : [pr@gmo.jp](mailto:pr@gmo.jp)

### 【GMO リサーチ株式会社】 (URL : <https://gmo-research.jp/>)

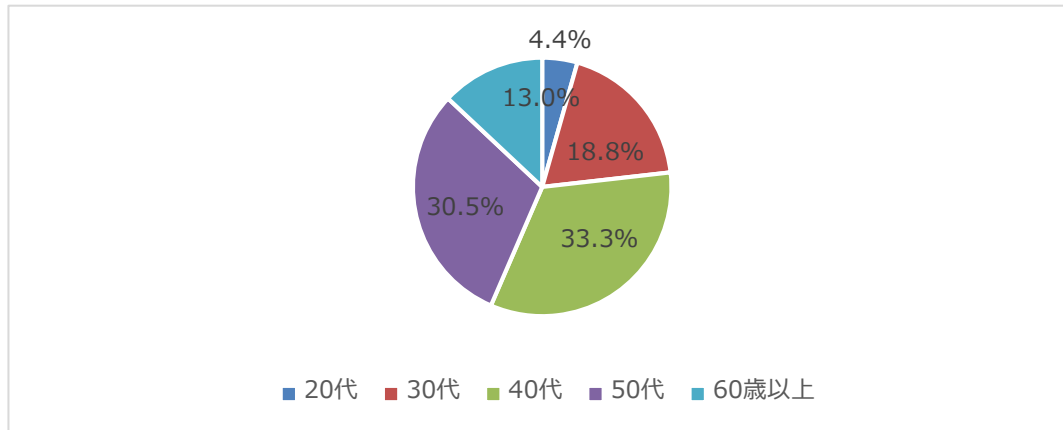
会社名	GMO リサーチ株式会社 (東証マザーズ 証券コード : 3695)
所在地	東京都渋谷区桜丘町 26 番 1 号 セルリアンタワー
代表者	代表取締役社長 細川 慎一
事業内容	■ インターネットリサーチ事業
資本金	2 億 9,903 万円

### 【GMO インターネット株式会社】 (URL : <https://www.gmo.jp/>)

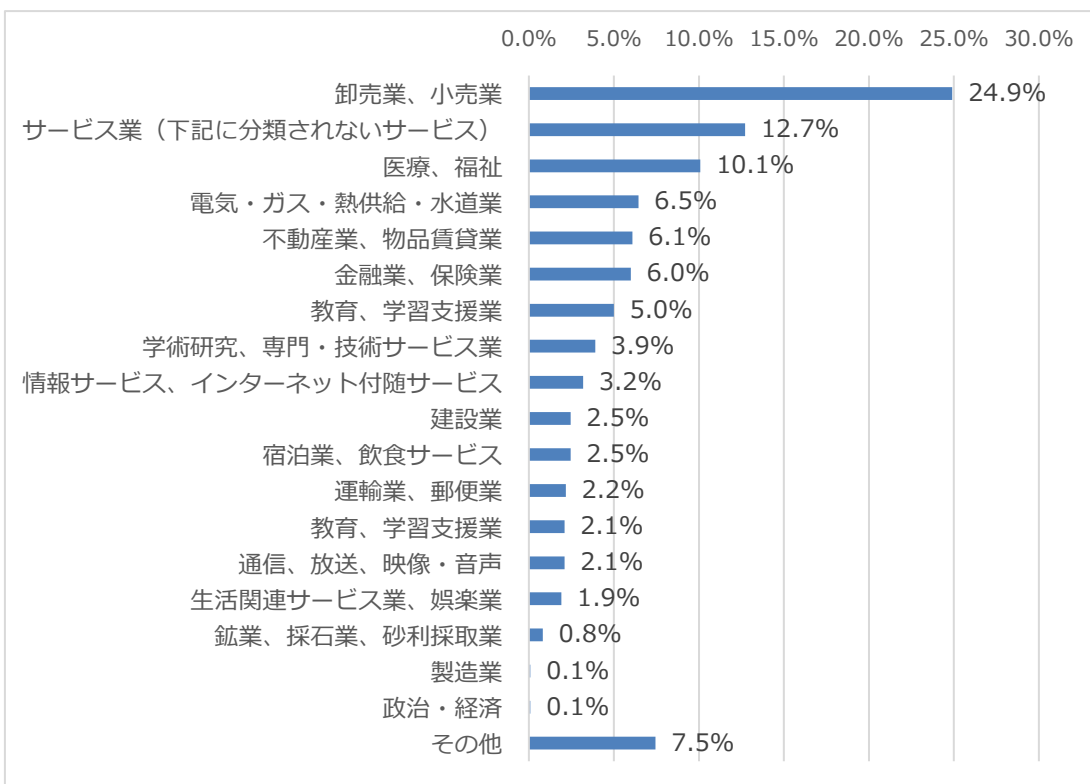
会社名	GMO インターネット株式会社 (東証第一部 証券コード : 9449)
所在地	東京都渋谷区桜丘町 26 番 1 号 セルリアンタワー
代表者	代表取締役会長兼社長・グループ代表 熊谷 正寿
事業内容	■ インターネットインフラ事業 ■ インターネット広告・メディア事業 ■ インターネット金融事業 ■ モバイルエンターテインメント事業
資本金	50 億円

## 【参考資料】

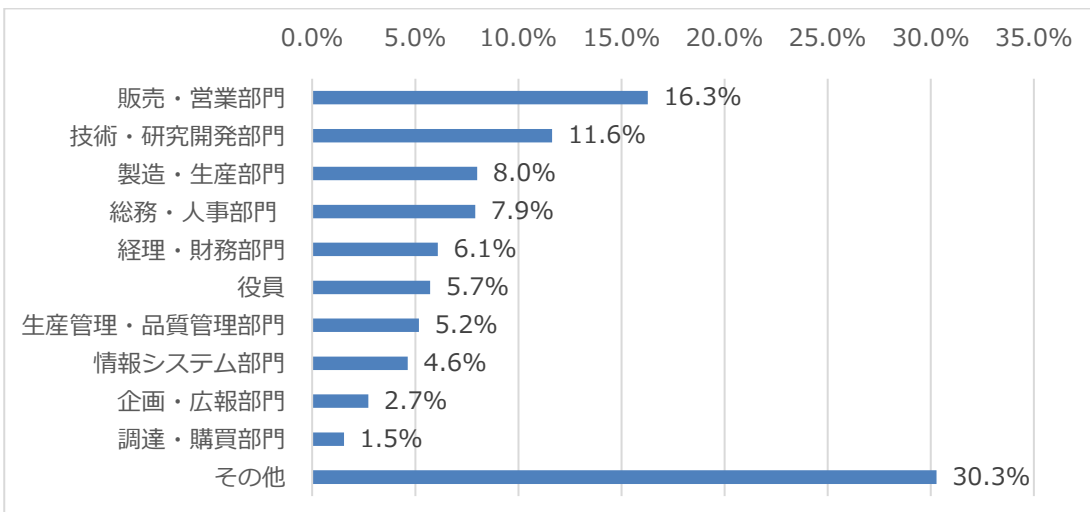
(図 1) 回答者の属性：年齢 [N=1100 単一回答]



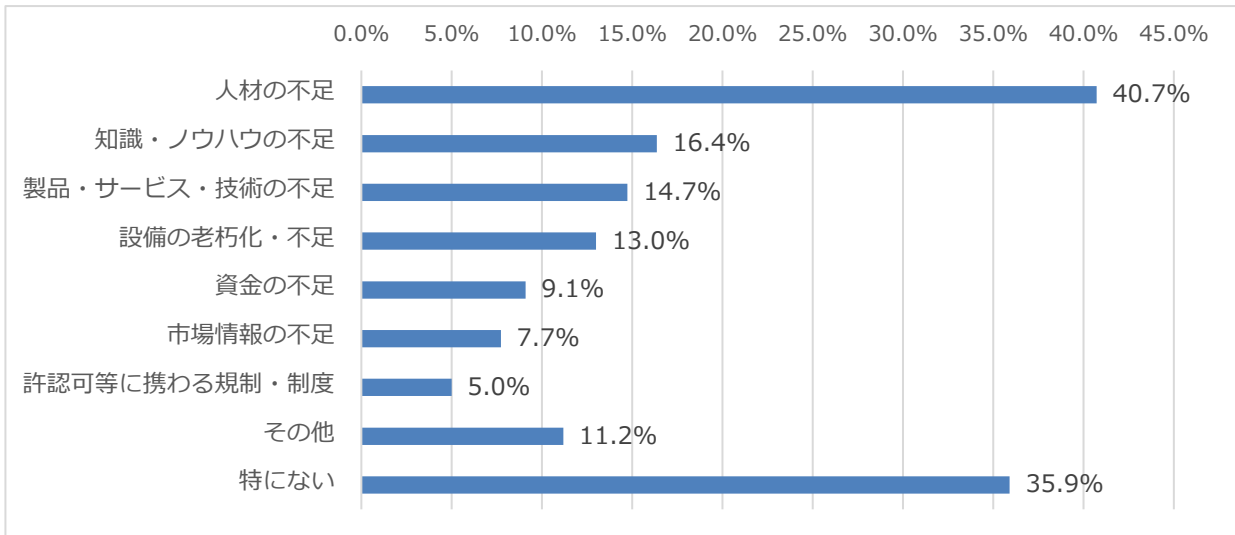
(図 2) 回答者の属性：業種 [N=1100 単一回答]



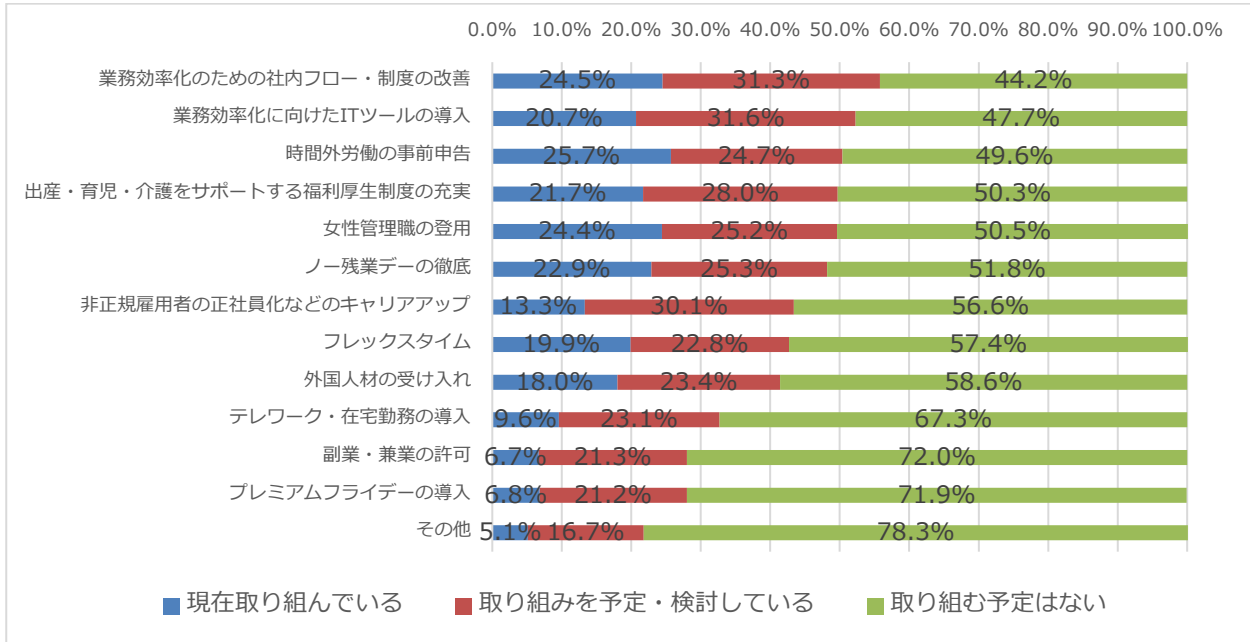
(図 3) 回答者の属性：所属部門 [N=1100 単一回答]



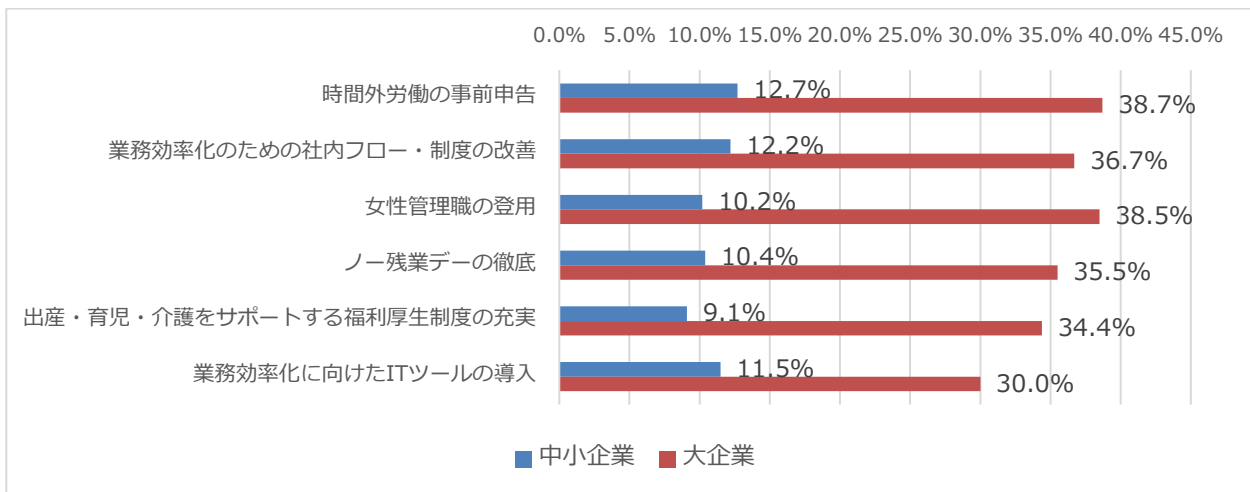
(図4) 現在所属している企業の課題・問題点 [N=1100 複数回答]



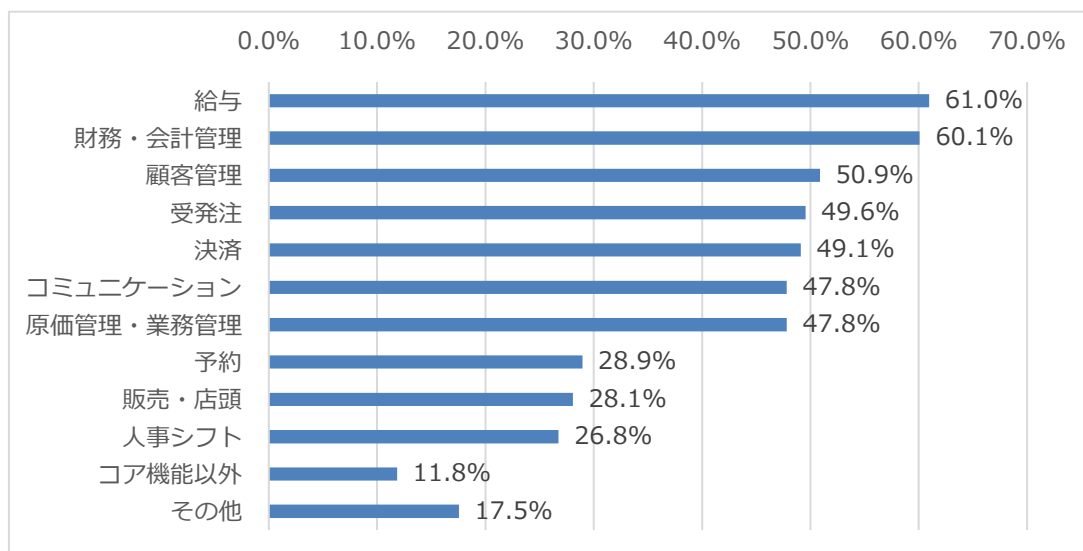
(図5) 働き方改革のために取り組んでいること [N=1100 複数回答]



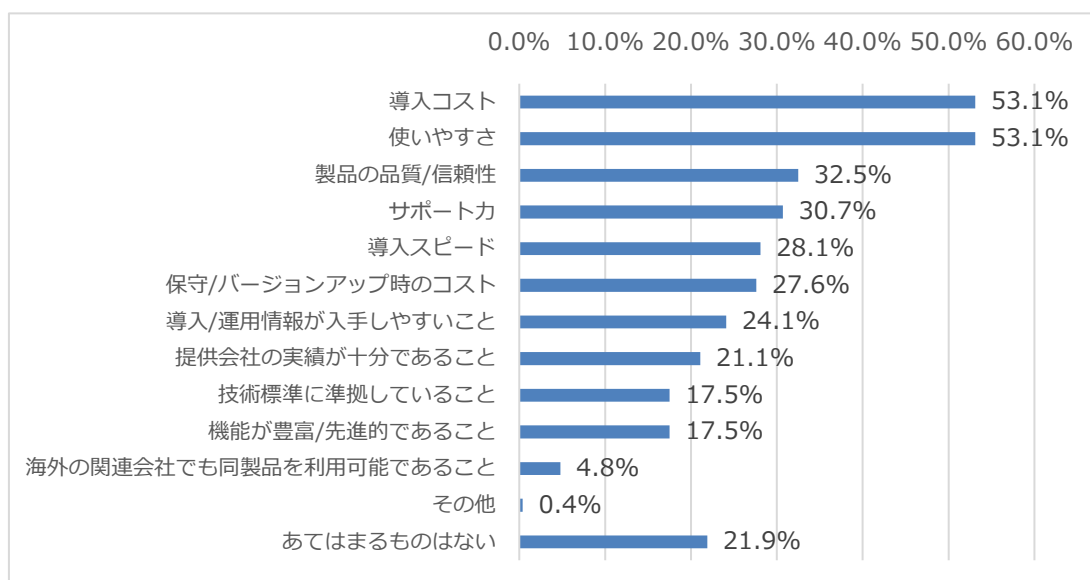
(図6) 現在取り組んでいること上位6位 中小企業／大企業の比較 [中小企業 N=550 大企業 N=550]



(図 7) 現在導入している IT ツールの種類 [IT ツールを導入していると回答した N=228 複数回答]



(図 8) IT ツールを導入する際に重視したこと [IT ツールを導入していると回答した N=228 複数回答]



(図 9) IT ツールを導入していない理由 [導入を予定・検討していると回答した N=347 複数回答]

