

2020年3月16日

報道関係各位

GMO インターネットグループ

在宅勤務体制開始から1カ月経過 長期化する在宅勤務の課題についてアンケート第2弾を実施 ～回答数1,960件の従業員（パートナー）の声から在宅勤務の課題を抽出～

GMO インターネットグループは、新型コロナウイルスの感染拡大に備え、事業継続ならびに当社グループを支えるすべてのパートナー（従業員）の安全確保を目的に、2020年1月27日より渋谷区・大阪府大阪市・福岡県福岡市に勤務するパートナーを対象に在宅勤務体制へ移行しました。現在も在宅勤務を継続するとともに、業務上やむを得ず出社が必要な場合には十分な感染予防対策を講じたうえで一部出社を認める体制となっています。^(※1)

本日2020年3月16日時点で在宅勤務体制開始から6週間以上が経過し長期化していることに加え、約4,000人規模の一斉在宅勤務体制は日本初の試みです。

こうした中、当社グループにおけるBCP計画の高度化および現行の在宅勤務体制の改善と今後のリモートワークの制度化に役立てるべく、在宅勤務体制に移行して1カ月以上が経過した2020年3月4日（水）・5日（木）、第2弾^(※2)となるアンケートを実施しました。本アンケートは在宅勤務における事業への直接的な影響はないものの、在宅勤務が長期化することで働くパートナーが感じる課題にフォーカスしています。

そして、多くの企業の皆さまが在宅勤務体制をはじめとするBCP計画を策定する際の一助となるよう、アンケート結果を分析・公表いたします。

GMO インターネットグループは、現在も継続する在宅勤務体制の中で、パートナーがより安定的かつ安心して業務に取り組める環境を構築するべく、改善を行ってまいります。

(※1) 2月下旬からは、福岡県北九州市、北海道札幌市、宮崎県宮崎市においても一部のパートナーが在宅勤務を行っております。また、2020年3月16日からは、同地域に加え山口県下関市のオフィスに勤務する全パートナーに原則在宅勤務指示を発令しました。（下関オフィスは準備が整い次第、順次在宅勤務へ移行）プレスリリースURL：<https://www.gmo.jp/news/article/6710/>

(※2) 第1弾アンケートは、次項【参考URL】よりご参照ください。

<アンケート概要>

調査テーマ	長期化する在宅勤務における課題について
実施日	2020年3月4日（水）～5日（木）
対象	GMO インターネットグループの全パートナー（従業員）
回答数	1,960

<アンケートサマリ>

■新たに浮き彫りとなった課題

- ・在宅勤務体制が長期化する中で、「通信環境」や「自宅の作業環境」などの環境面についての課題が多くあげられた。
- ・「通信環境」における課題の背景には、2月中旬以降に在宅勤務を導入する企業が増えてきたことに加え、3月から一斉休校が実施されたことにより、自宅のインターネット回線の品質低下（マンション共用回線に起因する帯域のひっ迫や、VPN側の負荷増加による通信の不安定化など）を指摘する声が複数みられた。

- ・「自宅の作業環境」については、自宅の作業環境を整備するため、各種 PC 周辺機器や机、椅子、クッション類を購入する動きもみられる。また、暖房を使用する時期でもあることから、「**光熱費の増加**」が多く指摘された。
- ・腰痛など身体的負担、ストレスの蓄積など精神的負担、外出する機会が減ったことによる運動不足など、「**体調面**」についての課題も多くあがった。

■ コミュニケーションツール・ルールによるコミュニケーション方法の工夫

- ・活用して良かったコミュニケーションツールとして、『Zoom』や『Microsoft Team』をはじめとするソフトウェアの活用が圧倒的に多く挙げられた。
- ・毎日朝礼や終礼を実施したり、ウェブでの会議・打ち合わせのルール決めをしたりするなど、組織内での円滑なコミュニケーションの維持を図ろうとする動きも目立つ。

■ パートナーから挙げた主な要望

- ・新型コロナウイルスの問題が終息したあとも在宅勤務を制度化して欲しいという声が多く上がった。
- ・前述の光熱費を含めた生活費用の増加を会社で負担する、在宅勤務手当を導入するといった、経済的な負担軽減を求める意見も目立つ結果となった。

【参考 URL】

- ・ 2020 年 1 月 26 日発表：
GMO インターネットグループ 新型コロナウイルスの感染拡大に備え在宅勤務体制へ移行
URL : <https://www.gmo.jp/news/article/6641/>
- ・ 2020 年 2 月 7 日発表：
GMO インターネットグループ、新型コロナウイルス感染流行の長期化に備えた体制へ移行
～在宅勤務の継続と、オフィス入社時の感染予防対策を拡充～
URL : <https://www.gmo.jp/news/article/6666/>
- ・ 2020 年 2 月 28 日発表：
在宅勤務に関するアンケートを実施
～回答数 2,800 件の従業員（パートナー）の声から在宅勤務の課題を抽出～
URL : <https://www.gmo.jp/news/article/6699/>
- ・ 2020年3月13日発表：
GMOインターネットグループ 新型コロナウイルスの感染拡大防止のため、在宅勤務の対象を拡大
URL : <https://www.gmo.jp/news/article/6710/>

以上

【報道関係お問い合わせ先】

- GMO インターネット株式会社
グループコミュニケーション部 広報担当 石井
TEL : 03-5456-2695 E-mail : pr@gmo.jp

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

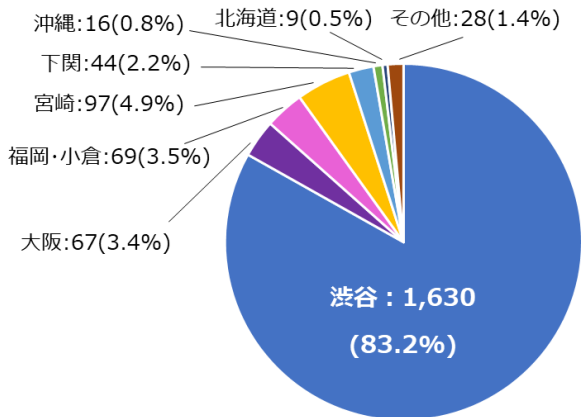
会 社 名	GMO インターネット株式会社 (東証第一部 証券コード : 9449)
所 在 地	東京都渋谷区桜丘町 26 番 1 号 セルリアンタワー
代 表 者	代表取締役会長兼社長・グループ代表 熊谷 正寿
事 業 内 容	■インターネットインフラ事業 ■インターネット広告・メディア事業 ■インターネット金融事業 ■仮想通貨事業
資 本 金	50 億円

Copyright (C) 2020 GMO Internet, Inc. All Rights Reserved.

【別紙・アンケートの結果】

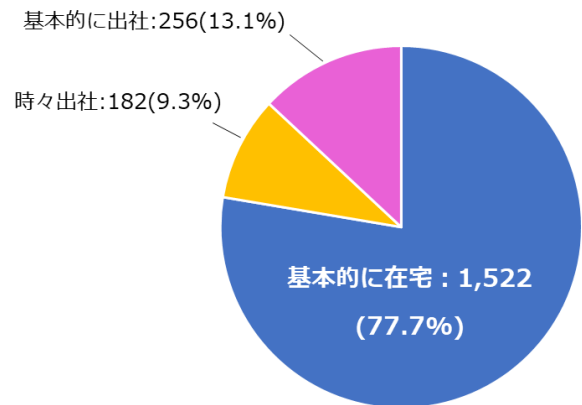
問1：勤務対象エリアについて教えてください。

(単一回答 n=1,960)



問2：現在の在宅勤務体制について教えてください。

(単一回答 n=1,690)



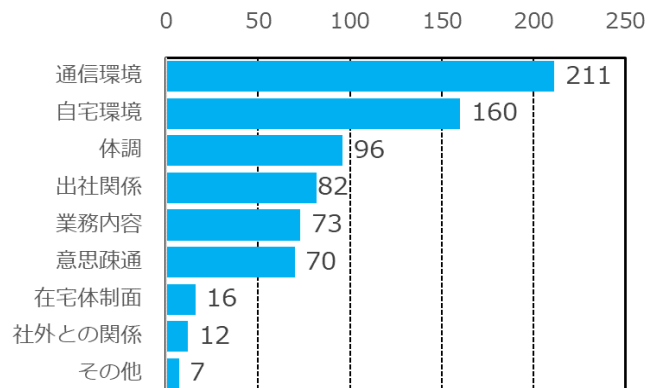
※宮崎県宮崎市、福岡県北九州市、北海道札幌市の各オフィスについては、2020年2月下旬から一部のパートナーが在宅勤務を実施しています。

問3：在宅勤務体制において、前回のアンケート実施以降、新たに浮き彫りとなった課題等があれば具体的に教えてください。(自由回答 n=664)

※1つの回答から複数の内容を抽出しているため、各分類の合計は有効回答数と一致しない。

▼各分類内で多かった回答

分類	回答内容
通信環境	通信速度が遅い、Zoomの利用制限、NASA (イントラネット) が見られない
自宅環境	光熱費がかかる、家族への配慮、機器類の未整備
体調	腰痛など身体的の負担、運動不足、精神的な負担
出社関係	業務上出社が必要、在宅では郵送・捺印対応不可
業務内容	業務効率が低下、時間の管理が難しい
意思疎通	同僚・他部署パートナーとの意思疎通が難しい



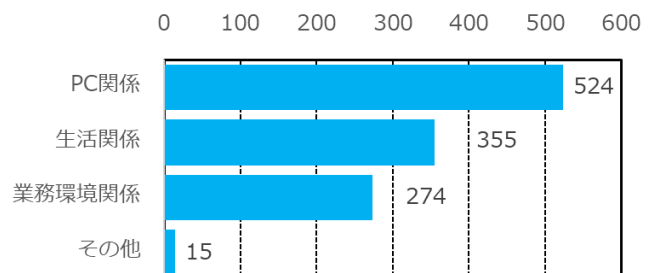
問4：在宅勤務に関連して、自ら購入したものの、思わぬ出費などありましたか？

(自由回答 n=787)

※1つの回答から複数の内容を抽出しているため、各分類の合計は有効回答数と一致しない。

▼各分類内で多かった回答

分類	回答内容
PC関係	PC周辺機器 (マウス、イヤホン、ヘッドセット、等)、モニター、通信費、PC本体
生活関係	光熱費、食費、日用品、文房具
業務環境関係	机・椅子、座布団・クッション、空気清浄機
その他	交通費、レンタルスペース代、自転車、メガネ



※金額の回答で最高額は税別45万円 (プリンター)

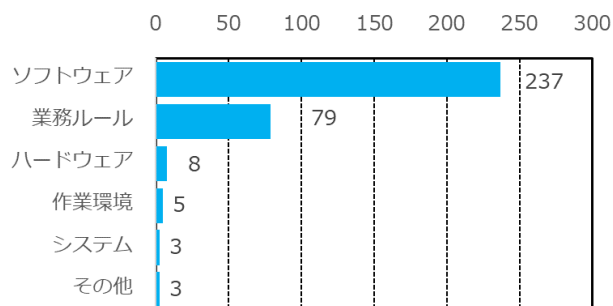
問5：在宅勤務体制の中で実践して良かった事例やツール、コミュニケーション方法、ウェブ会議の効率的な運用方法など、前回のアンケートでご回答いただいた内容との“差分”があれば教えてください。

(自由回答 n=287)

※1つの回答から複数の内容を抽出しているため、各分類の合計は有効回答数と一致しない。

▼各分類内で多かった回答

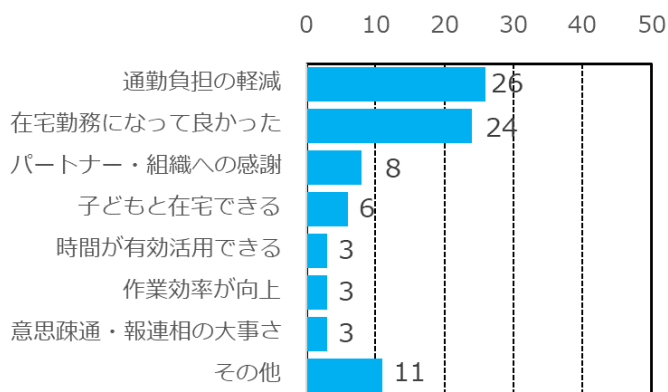
分類	回答内容
ソフトウェア	Zoom、Microsoft Teams、Chatwork、Slack、Hangouts Meet
業務ルール	会議ルールを決める、定例MTGを設定、ペーパーレス化
ハードウェア	ワイヤレスイヤホン・ヘッドセットの利用
作業環境	自宅の作業環境を整備
システム	VDI環境、リモートデスクトップ
その他	ジョギング・散歩



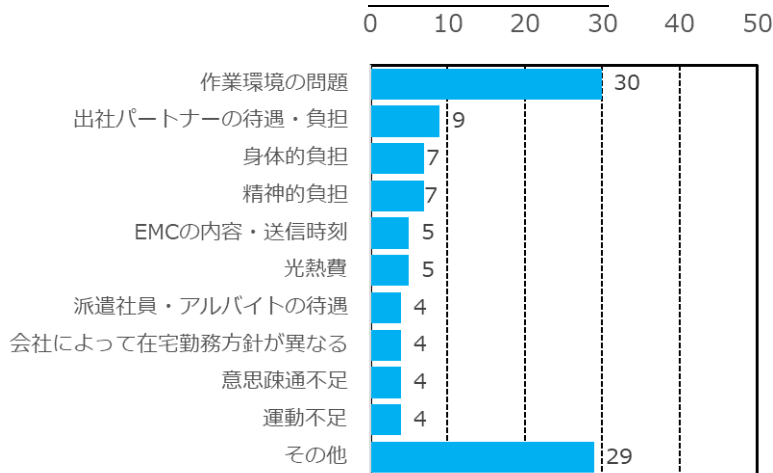
問6：その他、上記の質問以外のご意見など、自由にお声をお寄せください。

(自由回答 n=353)

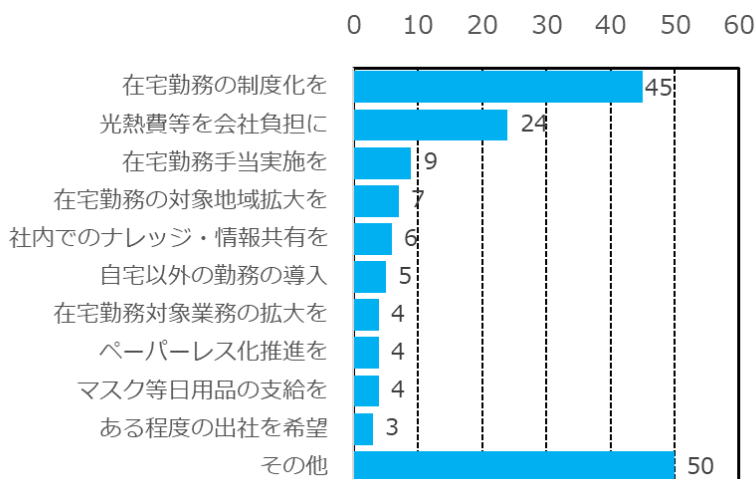
▼「良かった」こと



▼「悪かった」こと



▼会社への要望等



※EMCとは、GMOインターネットグループが導入している緊急連絡/安否確認システム（エマージェンシーコール）のこと。グループパートナー全員へ体制の通達のほか、パートナーの毎日の検温と業務状況の把握に使用しています。

【アンケートであげられた在宅勤務のメリット（回答から抜粋）】

意見要約	件数	代表的な意見
自由時間が増えた	66	<ul style="list-style-type: none"> ・時短だが勤務時間を増やせる。 ・勉強する時間を取ることができる。 ・家族と過ごすことができる。(子供・介護) ・休校があっても心配なくてよい。
効率性向上	30	<ul style="list-style-type: none"> ・突発的な横槍が入り辛くなったため、資料作成や考え事をするうえでは効率が良くなった。 ・移動時間(拠点間移動や会議室等)が最小限になり、お客様に対峙できる時間を最大化できた。 ・ちょっとしたことでも個別のチャットですぐ聞くことができる。
通勤ストレス低下	24	妊娠中のため、在宅勤務体制になり本当に助かっています。ウイルス感染も心配ですが、満員電車での通勤がない事で肉体的・精神的負担が軽減されました。
体調不良で電車に乗れなくても勤務できる	7	今までは体調が悪く出勤を諦めていたような場合でも少し休んで回復すれば、通勤がないので残りの時間は出勤して仕事をすることができます。

【アンケートであげられた各ツールとツール使用におけるマナー・工夫（回答から抜粋）】

分類	件数	意見の抜粋
Web会議ツール	168	Zoom、Chatworkビデオ通話、Slack、Google Hangouts、GoogleMeet、Skype、LINE、WebEX、DISCORD、Teamsなどを活用して効率的に会議実施
電話ツール	3	コーラスライン、ソフトフォン、MOT(手持ちのPCやスマートフォンをビジネスフォンとするサービス)で業務実施
Zoom マナー	9	<ul style="list-style-type: none"> ・Zoomカメラをオンにすることでコミュニケーションの質が改善した。 ・困ったら早めにZoomでMTGする(直接話したら早い)。 ・ヘッドセット推奨(ハウリング防止、情報が漏れない) ・発言を順に回す、発言時間を計測するなどを、リストやタイマーを画面に表示するといった、ちょっとした準備・改善で、スムーズにできるようになりました。
Chatwork マナー	9	<ul style="list-style-type: none"> ・文章をわかりやすくする。 ・普段以上に意識して、情報をチャットツール上にアウトプットしたり(独り言のようにつぶやく)、逆に、情報を取りに行ったりする(何もなくても、何かあった?みたいに聞いてみる)必要がある ・資料、アジェンダを事前にポストする。

意見要約	件数	意見の抜粋
Zoom マナー 表示名の変更について	10	ウェブ会議(ZOOM)の際、名前設定において「【GMO-I】 部署名・番号・名前」と頭に色々書かなければいけないレギュレーションがあると思いますが、長すぎて肝心の名前箇所が一覧から省略されて表示されてしまいます。参加者を一目で把握することができないため、所属は名前の後ろに記載などレギュレーションの変更をお願いします。
Zoom マナー 画面共有の確認について	1	MTGで共有した画面が見えてるかとか聞こえているかを最初にいちいち確認していると時間がなくなっていくので、画面共有したので問題あれば言ってくださいなどとして進めていってしまう方がお互いにストレスがない。