

スポットワーカー活用の満足度、マニュアル整備等の準備有無で2.6倍の差

— 製造・物流・卸・小売・飲食・サービス・医療/福祉業におけるスポットワーカーの活躍調査 —

マニュアル作成・共有システム「Teachme Biz」を提供する株式会社スタディスト（本社：東京都千代田区、代表取締役CEO：鈴木 悟史、以下「スタディスト」）は、製造・物流・卸・小売・飲食・サービス・医療/福祉業の企業に勤務し、2年以内にスポットワーカーと働いた経験のある男女2,100人に対して、「スポットワーカーの活躍」に関する調査を行いました。

■調査結果 サマリ

1. 5割がスポットワーカーの活躍に満足。受け入れ準備の有無で満足度に2.6倍の差が出る結果に。
2. スポットワーカーの受け入れ準備で効果があったものは「業務マニュアルの整備」。
3. 今後もスポットワーカーと働きたい人は56%。その内、7割は任せる仕事を増やしたいと回答。

■調査の背景

副業解禁等の影響も受け、スポットワーカーは年々増加しており、2023年5月時点ではスポットワーカー仲介事業者の登録会員の単純合計が約1,070万人となり、2020年末比で倍増しています。（※）スポットワーカーは短期間/非継続的な雇用契約を前提としており、派遣社員など他の有期雇用よりも雇用期間は短く、スポットワーカーを雇用する企業では従来の雇用形態ではなかった新しい課題が発生していることがうかがえます。そこで、直近2年以内にスポットワーカーと働いたことがある人の満足度や実施している準備を明らかにすることで、スポットワーカーのスムーズな受け入れの参考になることを目的とし、本調査を実施しました。

※スポットワーク協会調べ：<https://www.nikkei.com/article/DGXZQOUC262WW0W3A520C2000000/>

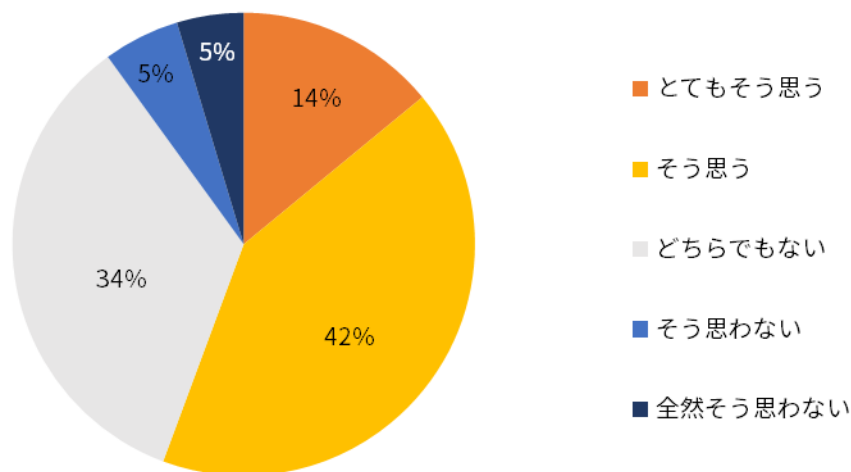
■調査結果 詳細

1. 5割がスポットワーカーの活躍に満足。受け入れ準備の有無で満足度に2.6倍の差がでる結果に。
「スポットワーカーの職場での活躍に満足していますか。」という設問に対し、53%が満足している（とても満足している：10%、満足している：43%）と回答しました。スポットワーカーの受け入れ準備をしている職場としていない職場（※）で比べると、準備をしている職場の人は6割が満足している

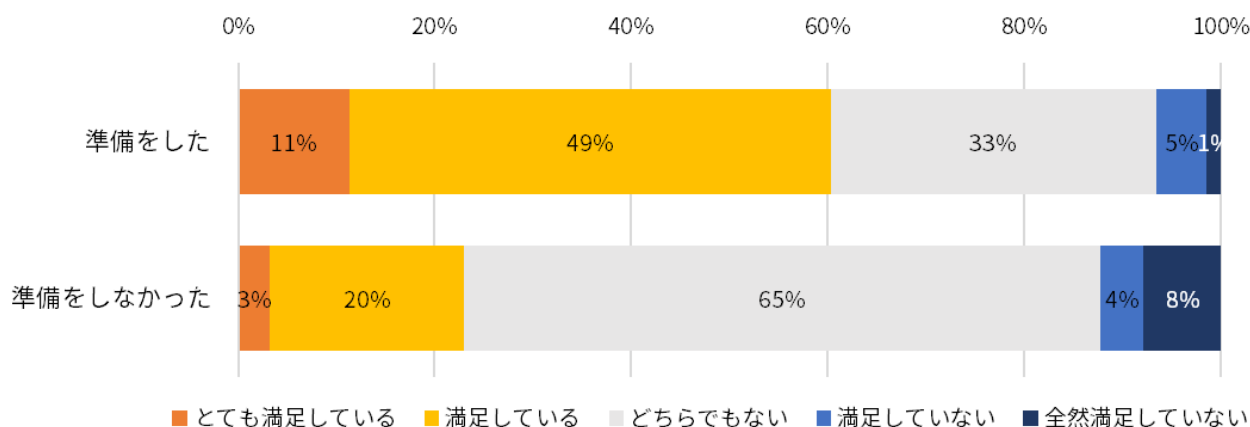
(とても満足している：11%、満足している：49%) と回答し、準備をしていない職場の人の満足度23% (とても満足している：3%、満足している：20%) より、37ポイント高く、2.6倍の差がでる結果となりました。受け入れ準備をしている職場の方が、スポットワーカーが活躍していることがうかがえます。業種別だと、全体平均よりも満足している業種は製造業 (61%)、サービス業 (57%)、小売業 (56%) でした。具体的なコメントも紹介します。

※後述のスポットワーカーの受け入れにあたって何かしらの準備をしたと回答した人と特に準備はしなかったと回答した人で比較

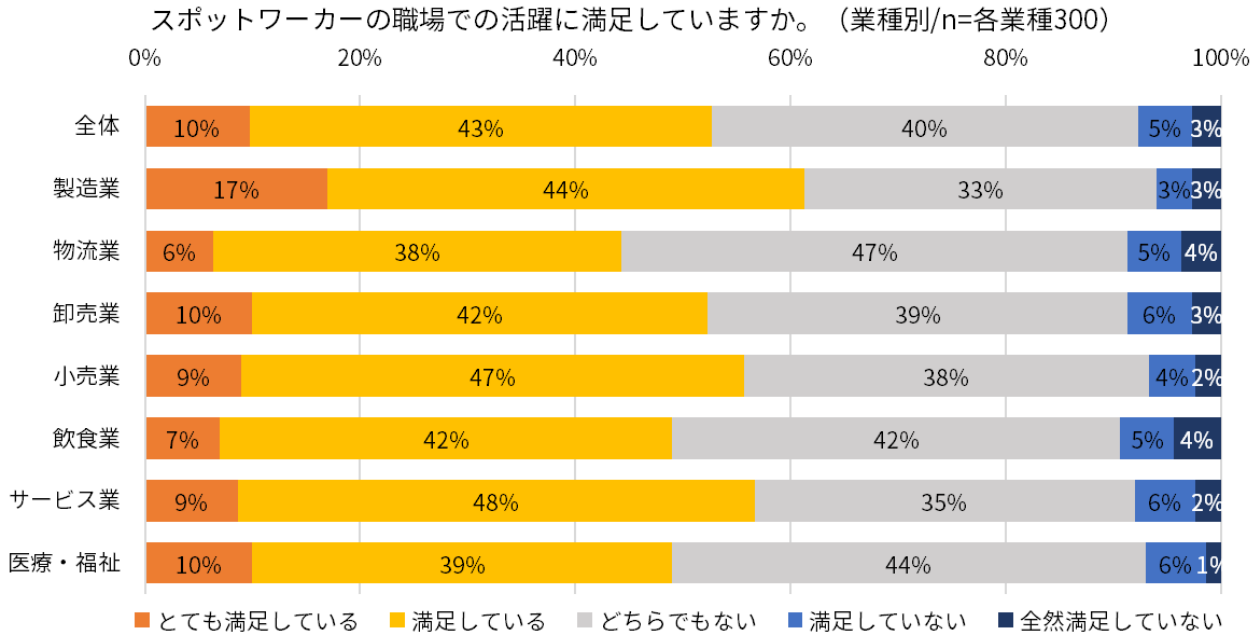
今後もスポットワーカーと働きたいと思いますか。(n=2,100)



スポットワーカーの職場での活躍に満足していますか。(受け入れ準備の有無別)



準備をした (n=1,669)、準備をしなかった (n=431)



<満足していると回答した人のコメント>

- 若い人が多く来てくれたので生産スピードがかなり上がった（製造業）
- 専門知識を持った人材で、とても満足している（卸売業）
- 繁忙期に対応できた。その後長期雇用につながったスタッフもいる（小売業）
- コロナ5類移行に伴い、集客が見込める時期に人手不足がある程度解消した（飲食業）
- 希望する8割程度の仕事をしてもらえるので満足している（サービス業）
- スポットでも同じ人が来ることも多いので慣れればこちらの業務も楽になる（医療・福祉）

<満足していないと回答した人のコメント>

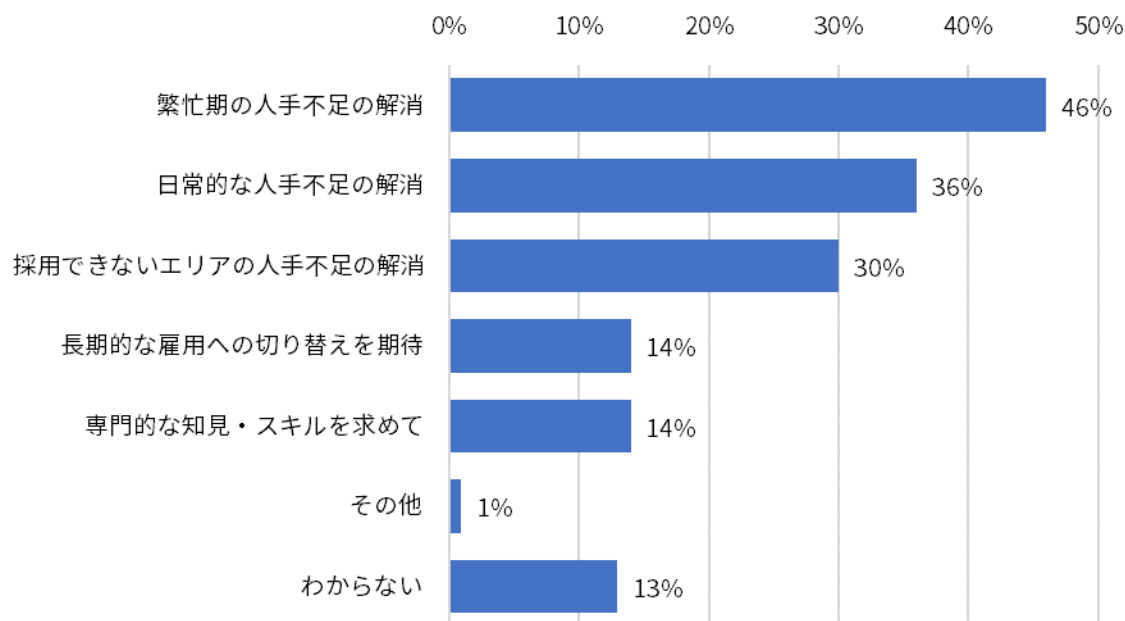
- トータル的には定期契約で雇った方が業務の進行は上手くいく印象（物流業）
- 当然ながら人により能力差がある（卸売業）
- 教える側の負担が大きく、せっかく覚えても短期で終わってしまうので何のために教えたのかという気持ちになる（小売業）
- 不便ではないが、高いのと人員不足の根本的な解決にはならないため（飲食業）
- 頻繁に人員が変わるので、基本的な業務でも毎回の指示が必要になる（サービス業）
- 引き継ぎに時間がかかり、あまり多くを求められない（医療・福祉）

また、スポットワーカーを雇用している理由の第1位は「繁忙期の人手不足の解消」（46%）でした。受け入れてよかったことトップ3は「急な人員不足に対応できた」（45%）、「忙しい時期の人員補強ができた」（43%）、「採用しづらいエリアでも人手が確保できた」（15%）となり、困ったことトップ3

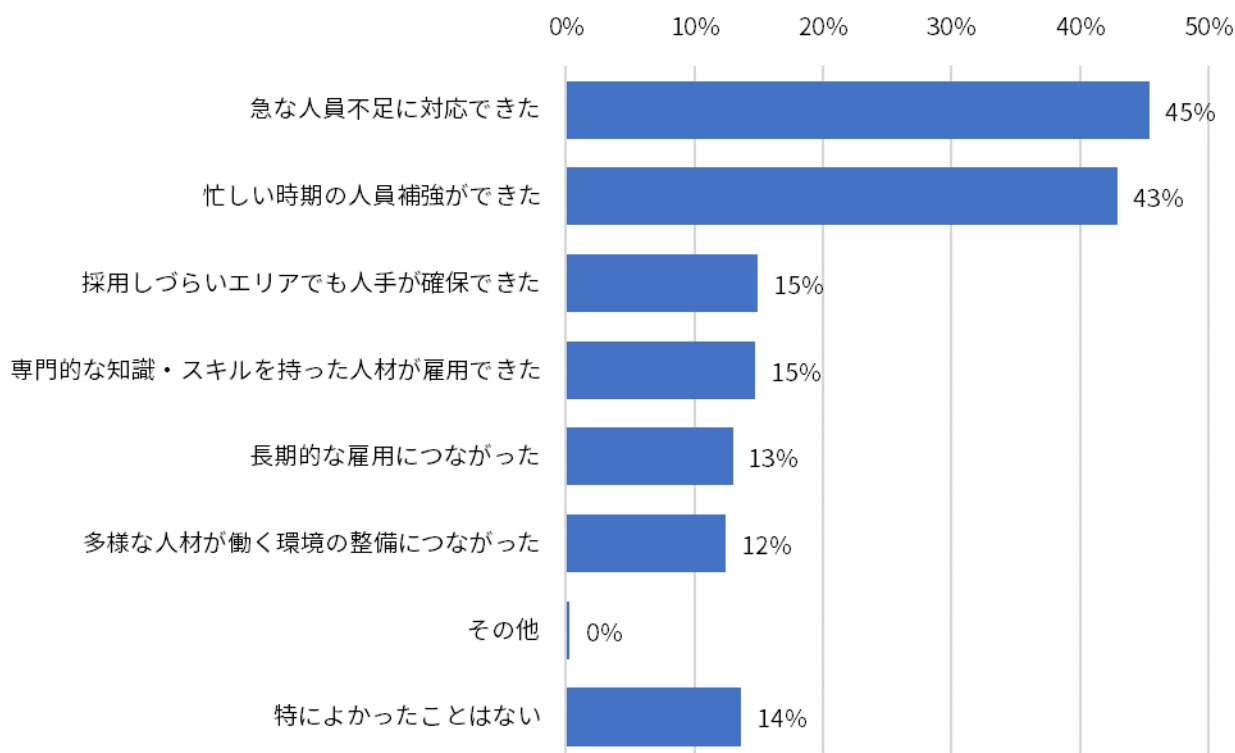
は「ドタキャンが発生する」(31%)、「人件費が高くなってしまふ」(28%)、「教育時間がさげず、ミスが発生する」(27%)でした。

あなたの職場でスポットワーカーを雇用している理由を教えてください。

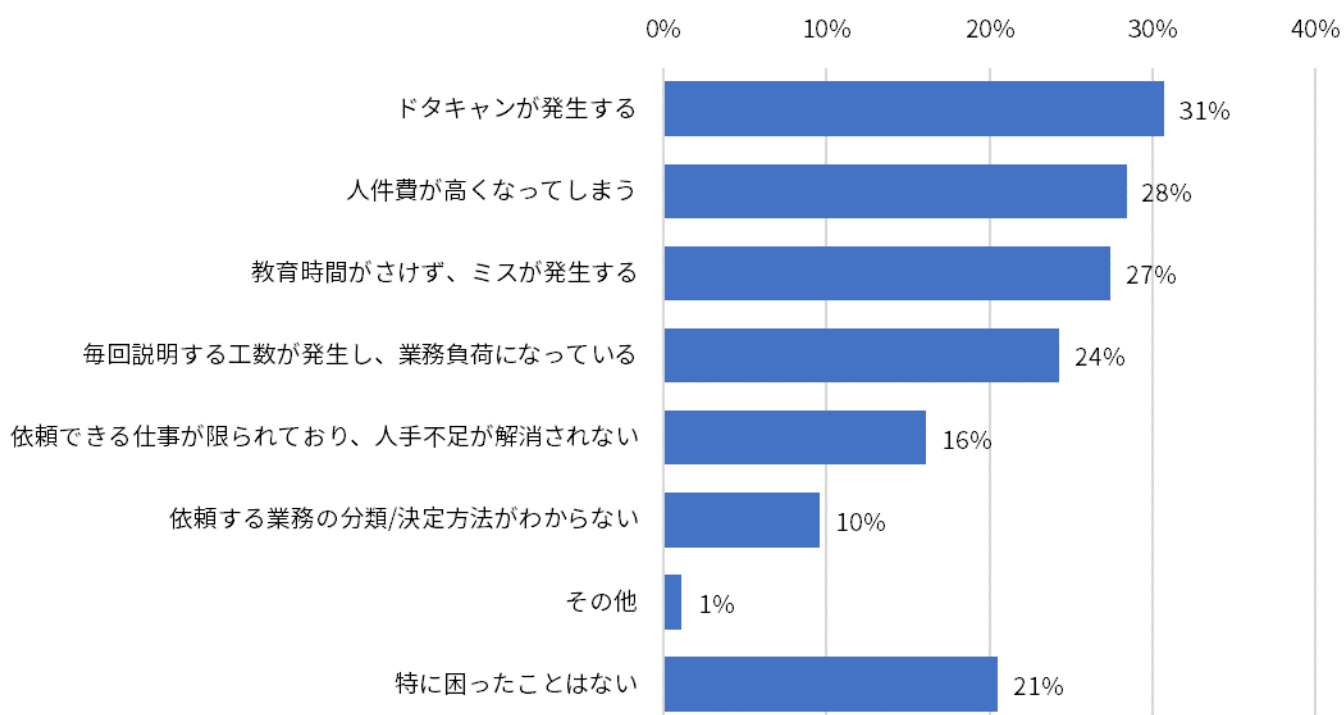
(複数選択可/n=2,100)



スポットワーカーの受け入れでよかったことを教えてください。(複数選択可/n=2,100)



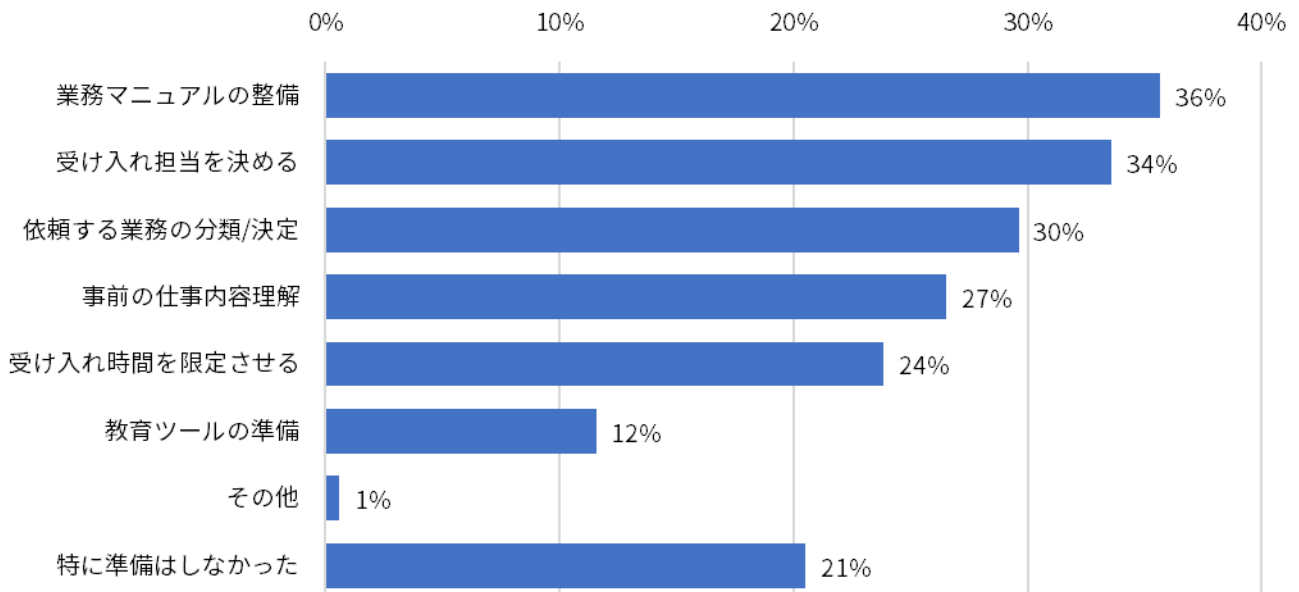
スポットワーカーの受け入れで困ったことを教えてください。（複数選択可/n=2,100）



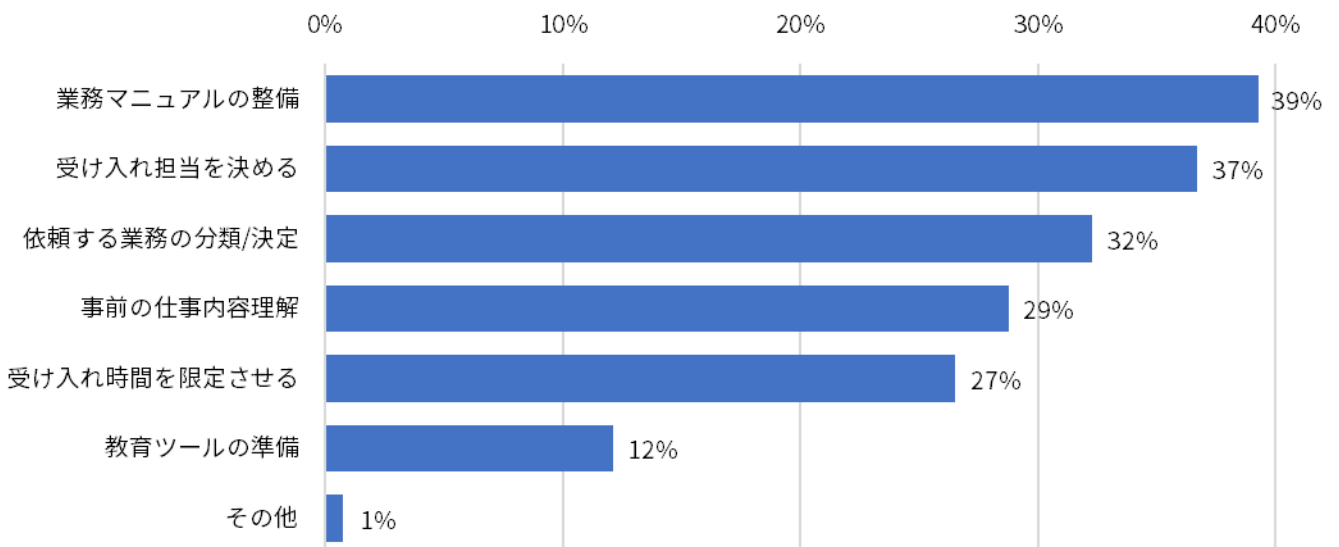
2. スポットワーカーの受け入れ準備で効果があったものは「業務マニュアルの整備」。

「スポットワーカーの受け入れにあたって、あなたの職場で準備したことを教えてください。」と聞くと、第1位は「業務マニュアルの整備」（36%）でした。次いで、「受け入れ担当を決める」（34%）、「依頼する業務の分類/決定」（30%）が続きました。準備したことでスポットワーカーの受け入れに効果があったものを質問すると、トップ3は準備したことと同様に「業務マニュアルの整備」（39%）、「受け入れ担当を決める」（37%）、「依頼する業務の分類/決定」（32%）となりました。業務マニュアルの整備や受け入れ担当の決定、業務の分類がスポットワーカーの受け入れに効果的であることがわかりました。

スポットワーカーの受け入れにあたって、あなたの職場で準備したことを教えてください。
(複数選択可/n=2,100)



スポットワーカーの受け入れにあたって、準備したもので効果があったものを教えてください。
(複数選択可/n=1,669)

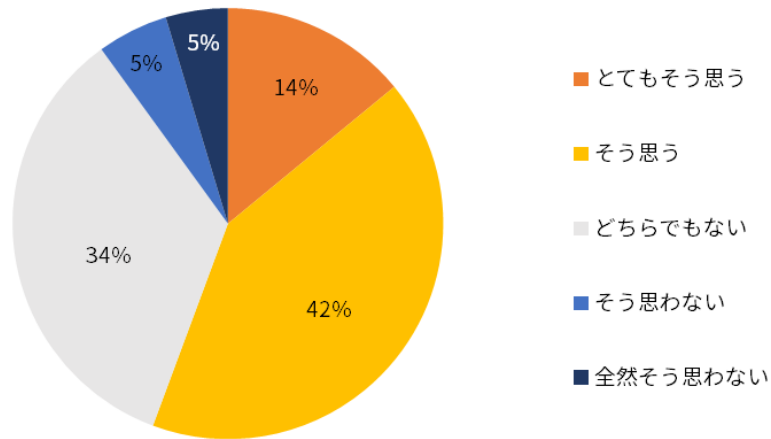


3. 今後もスポットワーカーと働きたい人は56%。その内、7割は任せる仕事を増やしたいと回答。

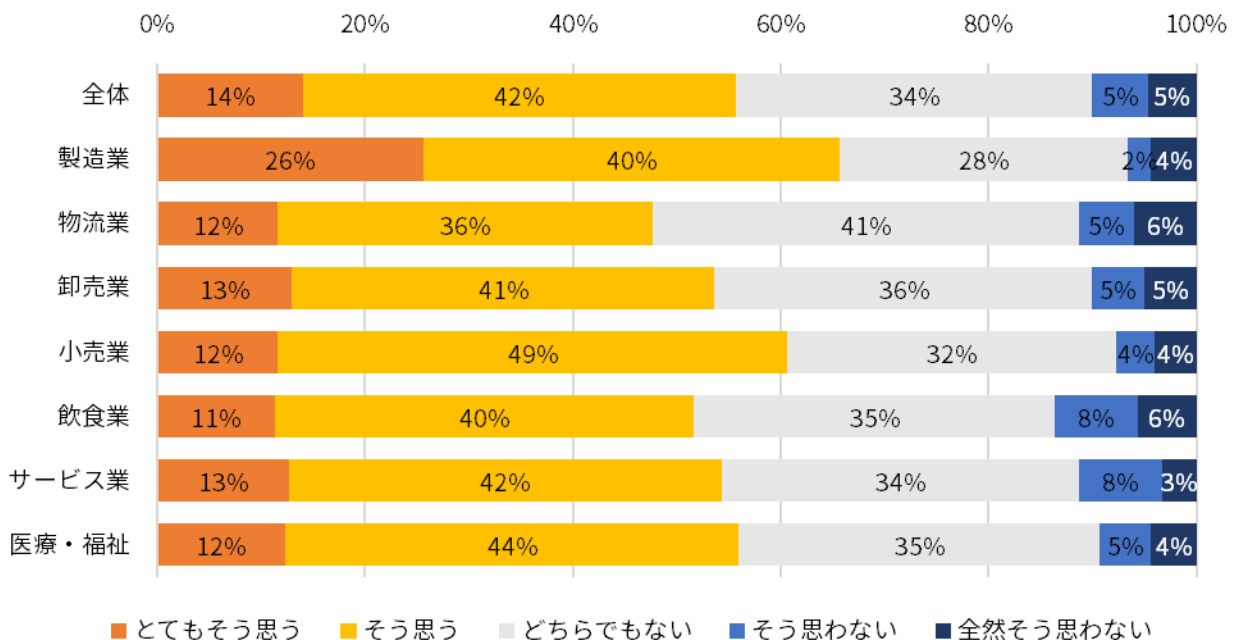
「今後もスポットワーカーと働きたいと思いますか。」という設問に対し、56%が「働きたい」（とてもそう思う：14%、そう思う：42%）と回答しました。業種別にみると、製造業は66%（とてもそう思う：26%、そう思う：40%）と全体平均よりも10ポイント高い結果となりました。

また、今後もスポットワーカーと働きたいと回答した方に「今後、スポットワーカーに任せる仕事の範囲を増やしたいと思いますか。」と聞くと、73%が「増やしたい」（とてもそう思う：21%、そう思う：52%）と回答しました。任せたい業務についてのコメントも紹介します。

今後もスポットワーカーと働きたいと思いますか。(n=2,100)

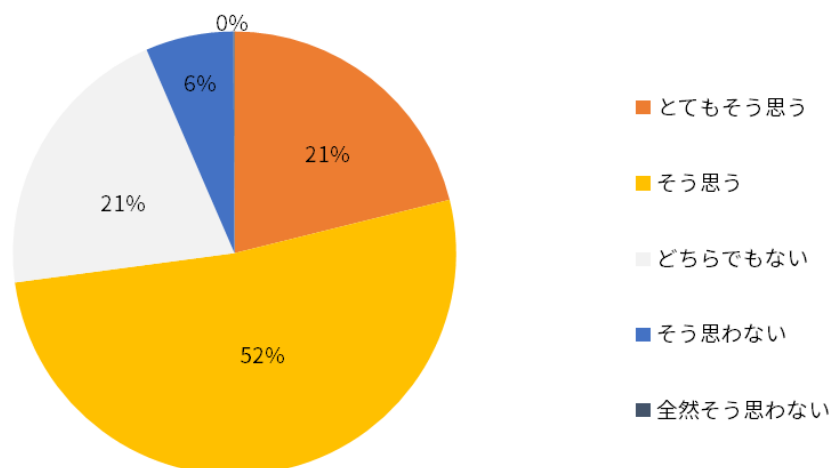


今後もスポットワーカーと働きたいと思いますか。(業種別/n=各業種300)



今後もスポットワーカーと働きたいとお答えの方に伺います。

今後、スポットワーカーに任せる仕事の範囲を増やしたいと思いませんか。（n=1,169）



<今後スポットワーカーに任せたい業務>

- 機械のオペレーター業務を任せたい（製造業）
- PCに詳しい方はIT関連の仕事を任せたい、単調な仕事が好きな方はそのリーダーとして頑張ってもらいたい（物流業）
- 今は配送業を主に雇っているが、パソコン入力などもしてもらいたい（卸売業）
- 分析、戦略立案準備の仕事も任せたいと思う（小売業）
- 基本は洗い場担当だが、調理や仕込みなども任せたい（飲食業）
- 事務処理の一部をスポットに任せたいと考えている（サービス業）
- 入浴介助や配膳（医療・福祉）

■（株）スタディスト 取締役副社長 庄司啓太郎 解説

人手不足が加速するなか、繁忙期だけでなく恒常的な人手不足にスポットワーカーが果たす役割の拡大が想定されます。調査内でも、スポットワーカーに任せる仕事を増やしたいという結果が出ており、単純作業だけでなく、各業種の専門的な業務など幅広い分野での活躍への期待がうかがえます。

また、本調査の結果で、受け入れ準備の有無がスポットワーカーの活躍への満足度に大きく影響していることが明らかになりました。短期的な雇用という特性上、受け入れる側にも教育等の一定の負担が発生することや、今以上に幅広い仕事への期待が高まることを考えると、こうした準備の必要性は増していきます。また、任せられる仕事がないというケースでも、業務を分析してみるとスポットワーカーに依頼できる可能性があるため、職場の仕事を適切に分類することが大切になってきます。当社はわかりやすいマニュアルの整備や業務アセスメントなどのコンサルティング支援を通じて、新しい雇用形態に対応できる職場の整備、ひいては各社の生産性向上に寄与してまいります。



(株)スタディスト 取締役副社長 兼 リーンソリューション事業部長 庄司啓太郎 略歴

東京工業大学卒。国内シンクタンクにて、都市計画等の調査業務に従事。その後、製造業向けの業務改善コンサルティング会社にて、設計支援システム導入や、製品開発プロセス改革や、業務分析のプロジェクトリーダーを歴任。同社マネージャー職を経て、2010年3月に株式会社スタディストの創業に参画。営業部門、カスタマーサクセス部門の統括を経て、現職。顧客企業の「リーンオペレーション」実現に向け、コンサルティング・研修・アウトソーシング等のソリューションを展開。著書に『結果が出る仕事の「仕組み化」』（日経BP）

■調査概要

調査設計・分析：株式会社スタディスト

調査名：「スポットワーカーの活躍に関する調査」

調査手法：インターネット調査（外部調査機関）

調査対象：47都道府県在住かつ、製造・物流・卸・小売・飲食・サービス・医療/福祉業の企業に勤務し、2年以内にスポットワーカーと働いた経験のある人

調査実施時期：2023年11月17日～24日

有効回収数：2,100サンプル（製造業=300、物流業=300、卸売業=300、小売業=300、飲食業=300、サービス業=300、医療・福祉業=300）

※調査結果の数値は、小数点以下は四捨五入しています

■株式会社スタディスト 会社概要

所在地：東京都千代田区神田錦町1-6 住友商事錦町ビル9階

設立：2010年3月19日

資本金：10,320万円（資本準備金含む）

代表者：代表取締役CEO 鈴木 悟史

事業内容：マニュアル作成・共有システム「Teachme Biz」および実行力向上支援システム「ハンクラ」の開発／販売、生産性向上に関するコンサルティング、研修事業等

ウェブサイト：<https://studist.jp/>

■報道関係者お問い合わせ先

株式会社スタディスト 広報：朝倉、関／電話：050-1744-3760

E-mail：pr@studist.jp