

〈仕事での困りごとに関する意識調査〉
社内問い合わせに困った経験のある社員は約3人に1人！
約6割が「問い合わせがしづらい（聞きづらい）」と考える結果に
過半数の人が自社企業に“AIくらさん”を導入したいと回答

AI・RPAの開発や大規模Webサイト制作・システム構築を行う株式会社ティファナ・ドットコム（本社：東京都目黒区大橋2-22-7、代表取締役社長藤井亮）は、全国の20～49歳の正社員男女600名を対象に、2019年9月21日（土）～23日（月）の期間において「仕事での困りごとに関する意識調査」を行いました。

近年、政府主導の働き方改革が進み、働きやすい職場環境や業務効率化が重視されるようになりました。しかしその一方で離職率は例年横ばいで推移^(※1)しており、依然人材流出は企業にとっての大きな課題となっています。

今回、離職を意識するきっかけとなる仕事での困りごとについて調査を実施し、どのようなことで社員が悩みを抱えているのかを調査しました。「仕事での困りごとや戸惑いがありますか」という質問に対し、86.2%が「はい」と回答し、約9割が仕事での困りごとを抱えていることが分かりました。具体的な仕事での困りごとについては「給与が安い」、「社内業務の問い合わせ」、「やりがいを感じられない」といった回答が挙がり、給与ややりがいといった一般的な悩みと並び、「社内問い合わせ」に対する煩わしさを感じている社員の多さが際立ちました。また、社内問い合わせの中で最も多かった悩みは「問い合わせがしづらい（聞きづらい）」であり、約6割の社員が悩みを抱えているということが分かりました。

（※1）厚生労働省「平成29年雇用動向調査」より引用

調査結果の要旨は以下の通りです。

■調査サマリー

- ・現場社員の86.2%が「仕事での困りごとや戸惑い」を感じており、具体的な困りごととして、全体の約3分の1である34.4%が「社内業務の問い合わせ」を挙げた。
- ・社内問い合わせの中で最も多かった悩みは「問い合わせがしづらい（聞きづらい）」であり、約6割が「経験あり」と回答した。また、問い合わせ方法は分かっているが、「問い合わせ先が親切でない」、「問い合わせがしづらい（聞きづらい）」といった悩みを抱えている社員が多いことが分かった。
- ・管理職の半数以上である51.5%が「社内業務の問い合わせが面倒」と回答、36.8%が「タイムマネジメントが困難」と回答した。社歴の短い社員のみならず、社内について全体的に把握しているであろう管理職の社員も、問い合わせ先に関して戸惑いや悩みを感じていることが分かった。
- ・管理職ほど「社内業務の問い合わせが面倒」をAIで解決できると考えている。

〈調査概要〉

調査名：仕事での困りごとに関する意識調査
調査期間：2019年9月21日（土）～23日（月）
調査方法：インターネット調査
調査対象：全国の20～49歳の会社員の男女
サンプル数：n=600（性別均等割付）

■ 調査詳細

トピック①現場社員のリアルな本音！仕事での困りごととは？

86.2%が 仕事での困りごとや戸惑いがあると回答。

具体的な仕事の困りごととして「給与が安い」、「やりがいを感じられない」といった一般的な悩みと並び、「社内業務の問い合わせ」が上位に！

正社員600人に対し、仕事での困りごとやその内容について調査を実施しました。

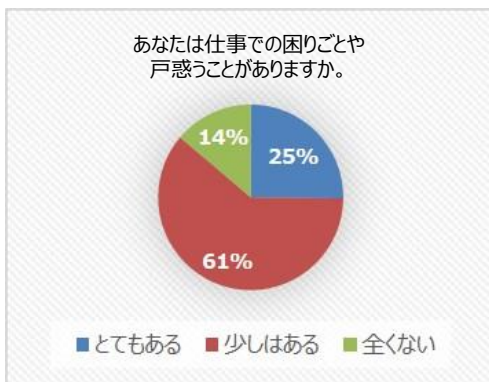
「あなたは仕事での困りごとや戸惑うことがありますか」と質問したところ、「とてもある」が25.2%、「少しはある」が61.0%、「全くない」が13.8%となり、困りごとが「ある」という回答が86.2%となりました。【図1】

また、上記質問に「ある」と回答した人に「具体的に何に困ったり戸惑いますか」と質問したところ、「給与が安い」、「社内業務の問い合わせが面倒」、「やりがいを感じられない」といった回答があがり、給与ややりがいといった一般的な悩みと並んで「社内業務の問い合わせ」に対し、多くの人が悩みを抱えていることが分かりました。【図2】

また、社内問い合わせに関する悩みを質問したところ、「問い合わせがしづらい（聞きづらい）」が多くの票を集め、約6割が「経験あり」と回答しました。

一方、問い合わせ方法は分かっているが、「問い合わせがしづらい（聞きづらい）」、「問い合わせ先が親切でない」といった困りごとによって、問い合わせ業務にネガティブな感情を抱えていることが分かり、問い合わせ環境における問題が浮き彫りとなりました。【図3】

【図1】



【図2】

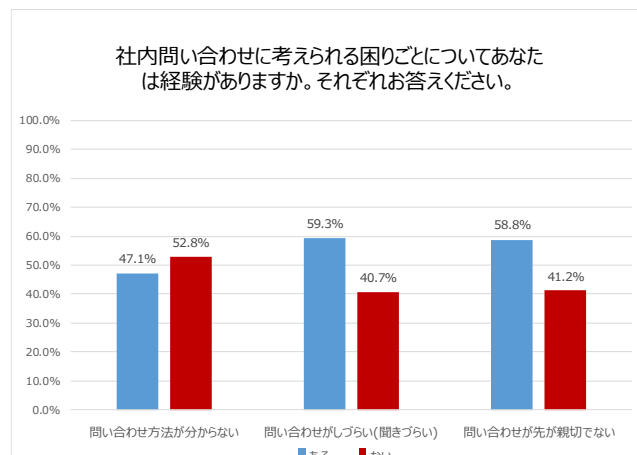
あなたは仕事において具体的に何に困ったり戸惑ったりしますか

1位：給与が安い（43.3%が回答）

2位：社内業務の問い合わせが面倒（34.4%が回答）

3位：やりがいを感じられない（25.1%が回答）

【図3】



トピック②管理職の仕事の悩み1位は「社内業務の問い合わせ」と、意外な結果に！

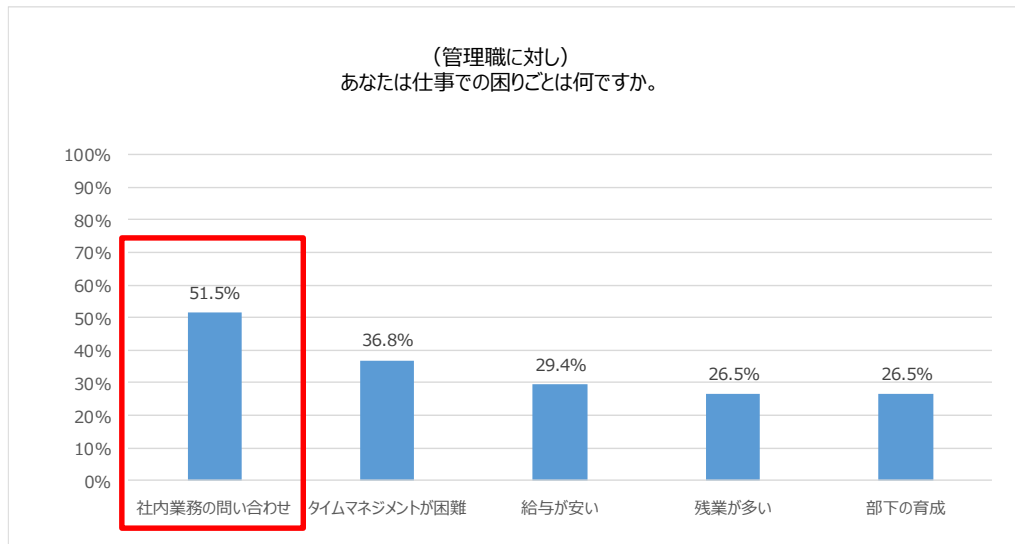
仕事の困りごととして管理職の51.5%が「社内業務の問い合わせ」を挙げ、社内について全体的に把握しているであろう管理職の社員も、問い合わせ先に関して戸惑いを感じているという結果に。

続いて、管理職に対し仕事での困りごとについて調査しました。

管理職に対し「仕事を行う中で具体的に何に困ったり戸惑ったりしますか」と質問したところ、「タイムマネジメントが困難」、「給与が安い」、「残業が多い」、「部下の育成」といった管理職ならではの悩みが挙がる中、最も多く票を集めた回答は「社内業務の問い合わせ」となり、51.5%の人が「経験あり」と答えました。【図4】

この結果から、社歴の短い社員のみならず、社内について全体的に把握しているであろう管理職の社員も、問い合わせ先に関して戸惑いや悩みを感じている現状が浮き彫りとなりました。

【図4】



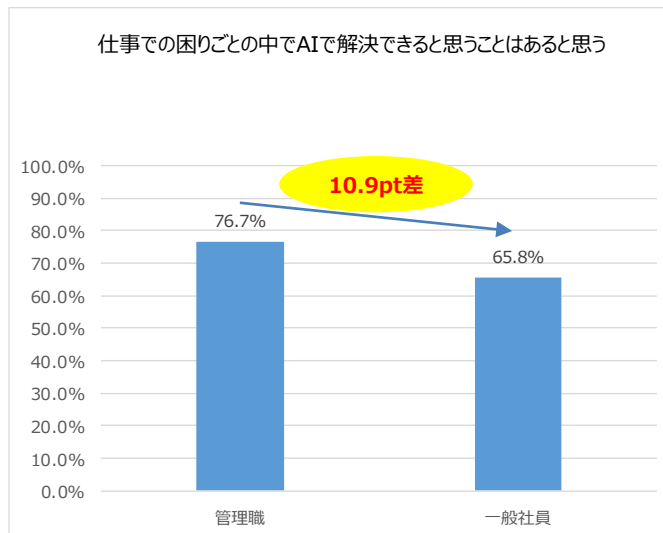
トピック③一般社員より、管理職の方がAI導入に前向き！？

管理職は一般社員より「仕事での困りごとの中でAIで解決できること」があると考えている！
またAIに代替してもらいたいこととして、「質問相手を教えてほしい」などの声。

続いて、AI導入についての意向について調査しました。

「仕事での困りごとの中でAIで解決できると思うこと」についていくつか事象を挙げて質問したところ、管理職からは「社内業務の問い合わせ」や「タイムマネジメント」といった回答が挙がりました。「あてはまるものはない」の回答が23.3%であったため、つまり76.7%の管理職がAIで解決できるものがあると考えていることが分かります。一般社員と比べると10.9ポイント差となり、管理職の方が結果として、管理職の方が一般社員よりAIで解決できる仕事があると考えていることが分かりました。【図5】

【図5】



最後に、AIに代替してもらいたいことについて質問したところ、以下のようなコメントがありました。



質問相手を教えてほしい（男性、20代、一般社員）

ワークフロー申請関連業務（女性、20代、一般社員）



業務時間の管理（男性、40代、管理職）

■ 54.4%が自社企業に導入したいと考えた“AIさくらさん”とは？

社内ヘルプデスク対応が可能な“AIさくらさん”の説明を読んで、自社企業に“AIさくらさん”を導入したいと考えた人は54.4%となり、“AIさくらさん”の導入に過半数の人が賛同する結果となりました。

「AIさくらさん」は、ティファナ・ドットコムが自社開発した、音声とテキストでユーザーからの質問に回答する人工知能（AI）接客システムです。社内ヘルプデスク・会社の生き字引などの社内問い合わせ対応のみならず、4ヶ国語を用いたインバウンド接客や商品情報に関する問い合わせなどにも対応しています。

2019年8月に実施された日本マーケティングリサーチ機構による「コンシェルジュ機能を搭載したAIツールにおけるインターネット調査」では、「AIさくらさん」が「人手不足を解消できるAI会社」、「経営者がお勧めしたいAI会社」、「導入しやすいAI会社」の3部門で1位を獲得し、2018年7月の調査に続き、2年連続で第1位となりました。

現在、東京駅と品川駅全10台にて「AIさくらさん」の実証実験を行っており、実証実験を通してより実用に即したAIの開発を行い、社会に貢献しています。

・東京駅・品川駅における「AIさくらさん」実証実験
日程：2019年8月5日（月）～2019年11月10日（日）
実施場所：東京駅（5台）、品川駅（5台）
基本稼働時間：初電～終電（一部駅等では、時間を短くする場合があります）

また、「第46回東京モーターショー2019」内の「FUTURE EXPO」に「AIさくらさん」の出展が決定しました。多言語に対応し、様々なお客様を案内する「AIさくらさん」を体験することが出来ます。

・「第46回東京モーターショー2019 FUTURE EXPO」
日程：2019年10月24日（木）～11月4日（月・祝）
場所：ゆりかもめ「青海駅」より徒歩5分
入場料：無料

■ ティファナ・ドットコムとは

ティファナ・ドットコムは、お客様のビジネスを成功へ導き、サポートするAI・Web制作企業です。目標達成のための戦略と独自の制作フローを整えるとともに、高品質を維持管理するための様々な国際規格を取得し、世界標準の品質管理と顧客満足の向上を実現しています。

社名：株式会社ティファナ・ドットコム
代表者：代表取締役社長 藤井 亮
所在地：東京都目黒区大橋2-22-7 村田ビル5F・6F・7F・8F・10F
設立：2000年5月

