

報道関係者各位
プレスリリース

No. BZ240806-01
2024年8月6日
株式会社リンク

【全国の会社員を対象とした『2024年度 ワークスタイルと電話対応業務に関する意識調査』】

「週2日以上在宅勤務」が64.7%で12.5ポイント減少し“出社回帰”傾向に

～～ コロナ禍をきっかけに見直しを図った電話環境をどうすべき？

ワークスタイルに左右されない電話対応の在り方とは ～～

7年連続 国内シェア第1位(※)のクラウド型 CTI /コールセンターシステム「BIZTEL (ビズテル)」などを提供する株式会社リンク(本社:東京都港区、代表取締役社長:岡田 元治、以下 リンク)は、在宅勤務を経験したことのある全国の会社員(正社員)を対象に『2024年度 ワークスタイルと電話対応業務に関する意識調査』を実施しました。

※ デロイト トーマツ ミック経済研究所『マーテック市場の現状と展望 2023 年度版 クラウド型 CRM 市場編 (第7版)』による。

■ 調査の背景

企業向けインターネット電話サービスを幅広く展開するリンクは2022年に新型コロナウイルス感染拡大を受けて注目された在宅勤務の実態を明らかにするべく、在宅勤務と電話対応に関する意識調査を実施しました。今回は、前回の調査から2年を経た働き方の変化を把握するため、「在宅勤務状況」および「在宅・出社勤務における電話対応業務」を中心に、全国の会社員(正社員)400名を対象とした『2024年度 ワークスタイルと電話対応業務に関する意識調査』を実施しました。

以下が調査結果です。本調査結果を是非ご活用ください。

■ 調査概要

調査方法	: インターネット調査
調査主体	: 株式会社リンク
調査期間	: 2024年4月23日(火) - 2024年4月24日(水)
調査対象	: 会社員(正社員)
調査対象地域	: 全国
回答数	: 400

※ グラフ内の数値は小数点第二位を四捨五入し小数点第一位までを表記しており、単一式回答の合計が100.0%にならない場合があります。

※ 本リリース内容の転載にあたりましては、出典として「(株)リンク調べ」という表記をお願いいたします。

■ 調査結果のハイライト

①：ワークスタイルに関する意識調査について

- ・「週2日以上在宅勤務」の割合が64.7%で、12.5ポイント減少し、“出社回帰”の傾向に。
- ・在宅勤務は「仕事のパフォーマンス向上」に寄与する一方、「働く様子が見えないことによる課題」が浮き彫りに。

②：コミュニケーションツールに関する意識調査について

- ・社内外との連絡における携帯電話（スマートフォン含む）の使用率は7～8割と高い結果に。
- ・一方、業務での私用携帯の利用においては「通話料金の個人負担」や「仕事とプライベートの線引きが難しい」といった課題も。
- ・電話だけでなくメールやチャットで連絡することが多くなり、その割合は50%。

③：通話の音声品質・固定電話に関する意識調査について

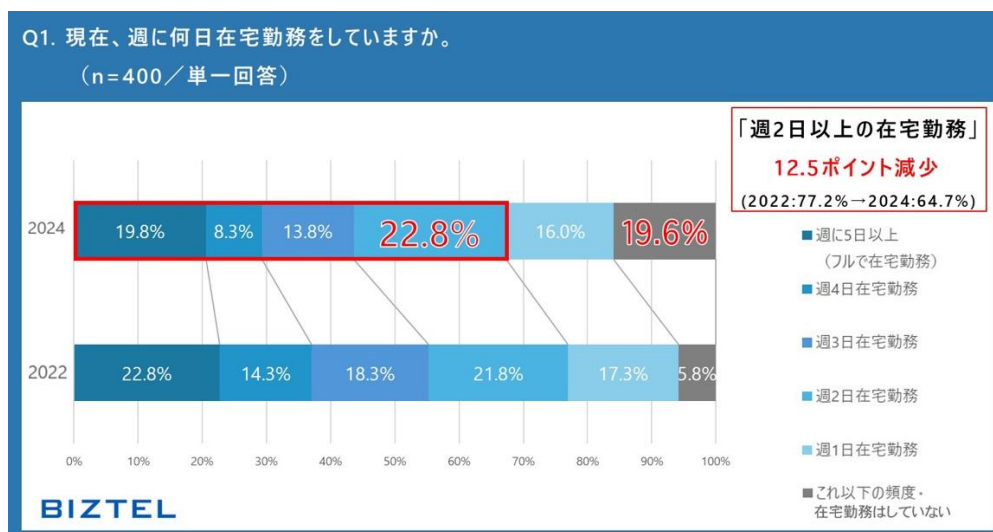
- ・相手の音声聞き取りにくい・途切れる・遅れて聞こえる」など、34.8%が通話中の音声品質に関してストレスを感じたことがあると回答。
- ・直近1年間で、固定電話（会社や部門・グループの代表電話）の対応のために出社したことがある割合は約2割という結果に。
- ・約6割（59.8%）が「自宅に固定電話を設置している」一方、自宅に固定電話を設定していない人の95.0%が今後も設置する予定はないと回答。

■ 調査結果の詳細

①：ワークスタイルに関する意識調査について

- ・「週2日以上在宅勤務」の割合が64.7%、前回より12.5ポイント減少し、出社回帰の傾向に。
- ・在宅勤務は「仕事のパフォーマンス向上」に寄与する一方、「働く様子が見えないことによる課題」が浮き彫りに。

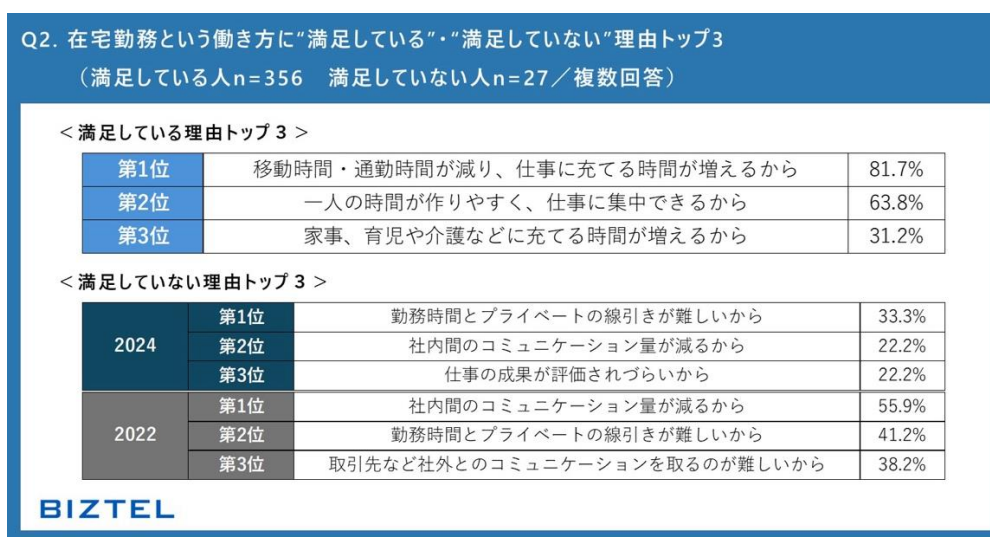
Q1. 現在、週に何日在宅勤務をしていますか。直近1ヶ月は完全出社勤務だが、2023年5月以降から現在までに在宅勤務をした方は、5月以降の在宅勤務経験について平均的な日数をお答えください。
(SA/n=400) ※SA=単一回答



全国の在宅勤務を経験したことがある会社員（正社員）400名に対して、一週間における在宅勤務状況を聞いたところ、前回の調査では「週に5日以上（フルで在宅勤務）」が最も多い回答でしたが、今回は「週2日在宅勤務」が最多（22.8%）という結果になりました。また、在宅勤務の割合において「週2日以上在宅勤務」の回答は64.7%となり、前回の調査から12.5ポイント下がりました。

前回の調査と比較して「週3日以上在宅勤務」が大幅に減少し、「これ以下の頻度（出社）」が上昇していることから、在宅勤務の比率が減少し、出社を含む勤務形態への移行が進んでいることが明らかになりました。

Q2. 在宅勤務に関して「満足している理由」、「満足していない理由」に関してお知らせください。（MA/n=383） ※MA=複数回答

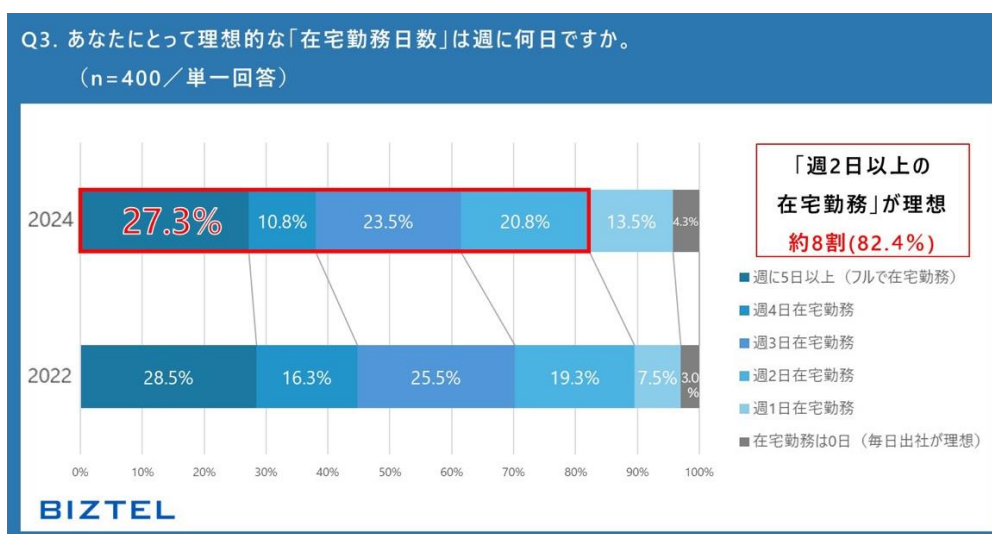


在宅勤務について「満足している理由」の調査では、「移動時間・通勤時間が減り、仕事に充てる時間が増えるから」がトップ（81.7%）となり、2番目は「一人の時間が作りやすく、仕事に集中できるから」で63.8%という結果になりました。仕事に充てる時間の増加・集中力が上がるなど、仕事のパフォーマンス向上に繋がる要因が在宅勤務の満足度に影響していることが確認できます。

一方、在宅勤務に「満足していない理由」は、「勤務時間とプライベートの線引きが難しいから」が33.3%でトップとなり、同率2番目は22.2%で「社内間のコミュニケーション量が減るから」「仕事の成果が評価されづらいから」という結果になりました。

前回の調査と比較すると、コミュニケーションに関する課題はまだ顕在ですが、「取引先など社外とのコミュニケーションを取るのが難しいから」がランク外になるなど、解決に向かっている一方、「仕事の成果が評価されづらい」といった働く様子が見えないことによる課題が浮き彫りになりました。

Q3. あなたにとって理想的な「在宅勤務日数」は週に何日ですか。(SA/n=400)



理想的な「在宅勤務日数」については、「週に5日以上（フルで在宅勤務）」と回答した方が約3割（27.3%）と最も多く、次で23.5%の方が「週3日在宅勤務」と回答しました。結果として約8割（82.4%）の方が「週2日以上在宅勤務」を理想と考えおり、2024年も引き続き在宅勤務を要望する会社員が多いことがわかりました。

しかし、「週2日以上在宅勤務」を理想と考える割合は、前回の調査から7.2ポイント減少しています。出社回帰の傾向が大きな理由と推察されますが、Q2の結果から在宅勤務は「評価がされづらい」という仕事の成果に関わる課題があることも影響しているのではないかと考えられます。

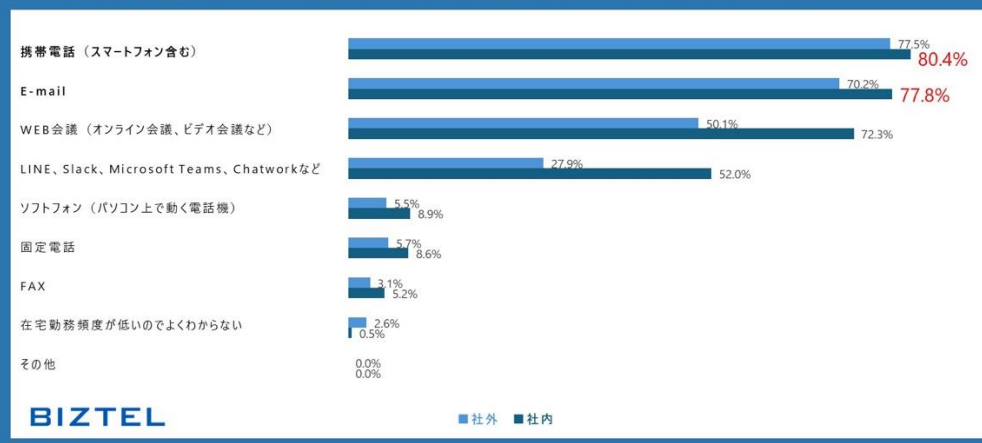
② : コミュニケーションツールに関する意識調査について

- ・社内外との連絡における「携帯電話（スマートフォン含む）」の使用率は7～8割と高い結果に。
 - ・一方、業務での私用携帯の利用においては「通話料金の個人負担」や「仕事とプライベートの線引きが難しい」といった課題も。
 - ・半数（50.0%）が電話だけでなくメールやチャットで連絡することが多くなったと回答。
-

Q4. 在宅勤務時の業務に関わるコミュニケーションにおいて、社内外との連絡にはどのようなツールを利用していますか。(MA/n=383) ※2023年5月以降、在宅勤務をしている方を対象

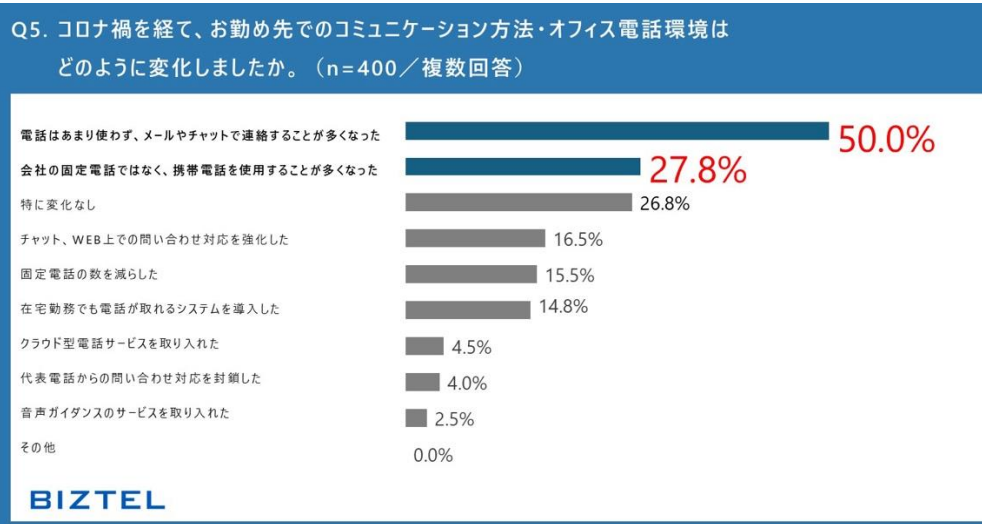
Q4. 在宅勤務時の業務に関わるコミュニケーションにおいて、

社内・社外の連絡にはどのようなツールを利用していますか。(n=383/複数回答)



在宅勤務時の業務における社内外との連絡ツールに関して質問したところ、携帯電話（スマートフォン含む）の使用率は「社内の連絡」において 80.4%、「社外の連絡」では 77.5%となりトップでした。次に、E-mail の使用率が高く、「社内の連絡」において 77.8%、「社外の連絡」で 70.2%という結果になりました。WEB 会議やチャットツールなど、連絡手段が多様化しているなかでも、携帯電話（スマートフォン含む）の使用率は高い状況にあります。

Q5. コロナ禍を経て、お勤め先でのコミュニケーション方法・オフィス電話環境はどのように変化しましたか。(MA/n=400)

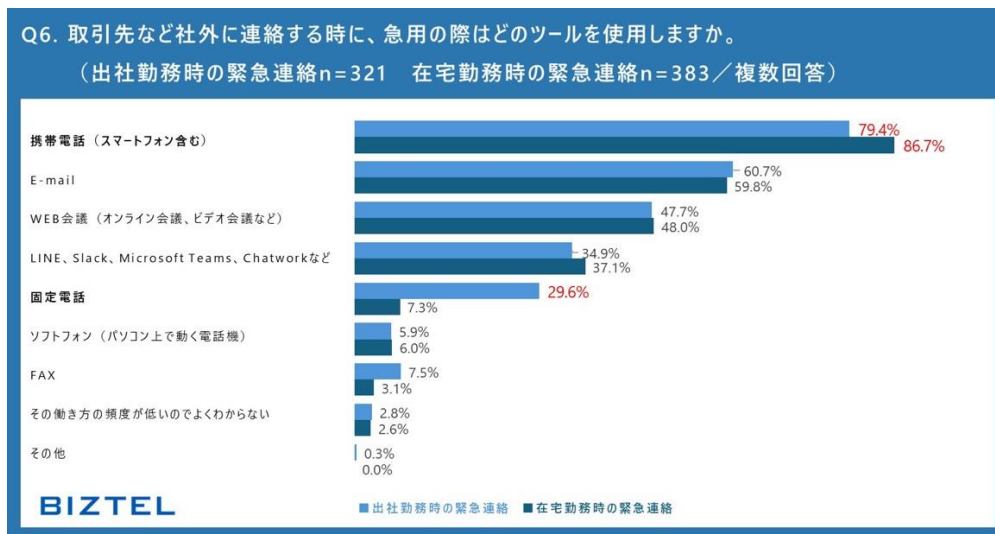


コロナ禍を経て、お勤め先でのコミュニケーション方法・オフィス電話環境はどのように変化したか質問したところ、全体の 50.0%が「電話はあまり使わず、メールやチャットで連絡することが多くなった」と回答しました。次に「会社の固定電話ではなく、携帯電話を使用することが多くなった」が、約 3 割 (27.8%) となりました。

さらに、「固定電話の数を減らした」「在宅勤務でも電話が取れるシステムを導入した」「クラウド型電話サービスを取り入れた」など、物理的な機器の見直しや、クラウドサービスへの移行といった変化も一定数あることがわかりました。

Q6. 取引先など社外に連絡する時に、急用の際はどのツールを使用しますか。

(出社勤務時の緊急連絡 MA/n=321 在宅勤務時の緊急連絡 MA/n=383)



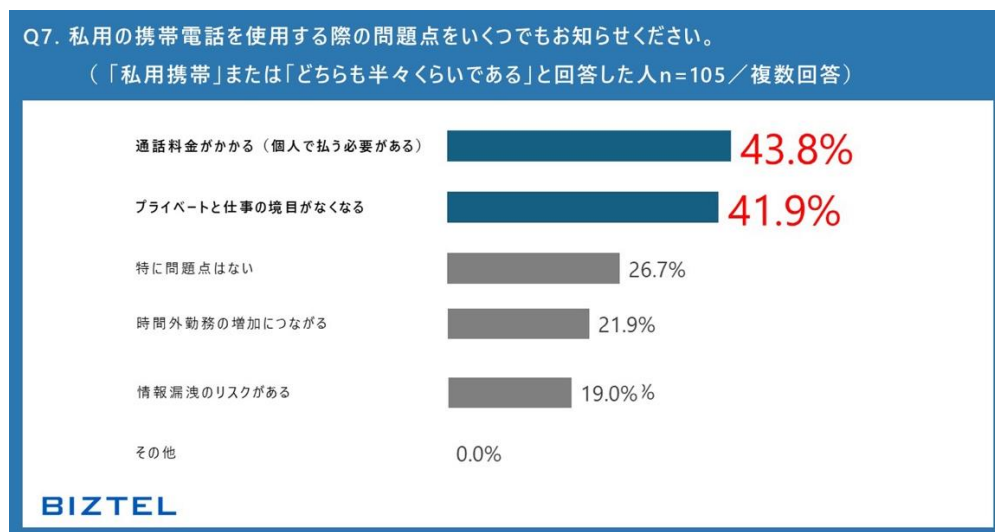
在宅勤務時に社外へ急用の連絡をする際のツールについて質問したところ、86.7%の方が携帯電話(スマートフォン含む)を使用すると回答しました。

出社勤務時の場合、上位の回答は在宅勤務時とほぼ変わりませんが、固定電話の使用率が29.6%と高いことがわかりました。この結果から、急用の際は会社の代表電話番号で発着信を行いたいというニーズがあることが推察されます。

急用時は携帯電話もしくは固定電話による、音声コミュニケーションが重要視されていることがうかがえます。スピーディーな顧客コミュニケーションの実現には、電話インフラの最適化が重要だと考えられます。

Q7. 私用の携帯電話を使用する際の問題点をいくつかもお知らせください。(MA/n=105)

※勤務中に利用する携帯電話端末を「私用携帯」または「社用・私用どちらも半々くらいである」と回答した方を対象

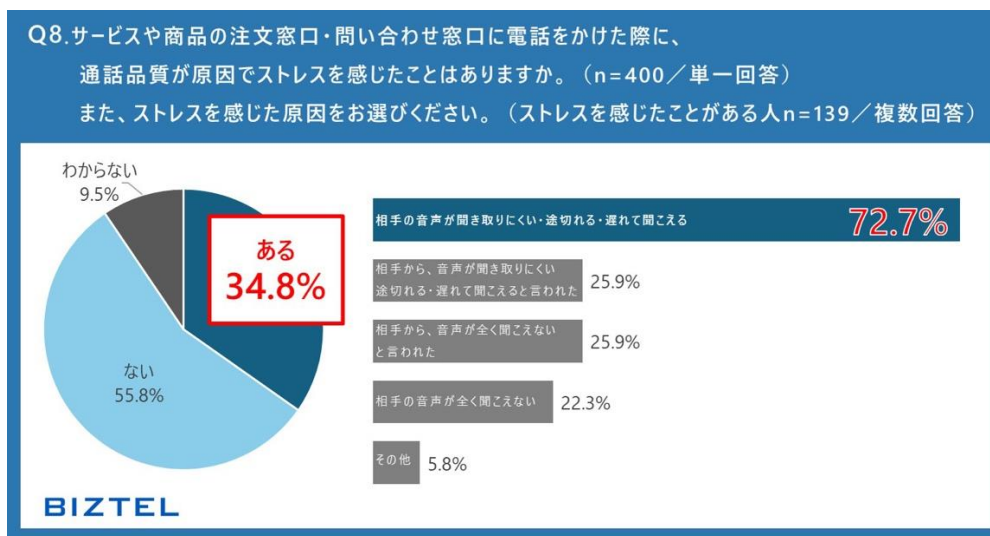


仕事で私用の携帯電話を使用する際の問題点を聞いたところ、「通話料がかかる（個人で払う必要がある）」が43.8%、次いで「プライベートと仕事の境目がなくなる」が41.9%という結果になりました。

③：通話の音声品質・固定電話に関する意識調査について

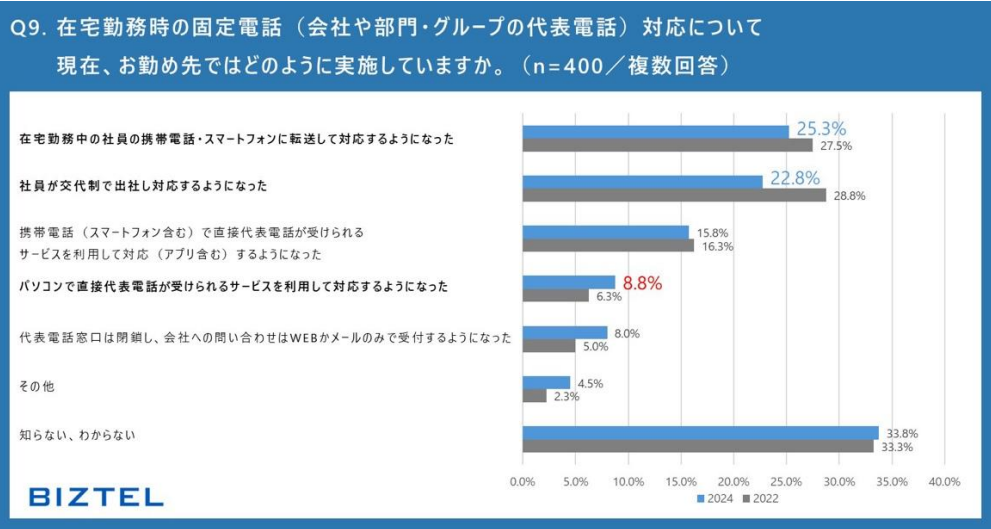
- ・「相手の音声聞き取りにくい・途切れる・遅れて聞こえる」など、34.8%が通話中の音声品質に関してストレスを感じたことがあると回答。
- ・直近1年間で、固定電話（会社や部門・グループの代表電話）の対応のために出社したことがある割合は約2割（15.8%）という結果に。
- ・約6割（59.8%）が「自宅に固定電話を設置している」一方、自宅に固定電話を設定していない人の95.0%が今後も設置する予定はないと回答。

Q8. 通話の音声品質に関して



サービスや商品の注文窓口・問い合わせ窓口で電話をかけた際に、通話の音声品質が原因でストレスを感じたことがあるか聞いたところ、34.8%が「ある」と回答しました。また、ストレスの原因としては、72.7%の方が「相手の音声聞き取りにくい・途切れる・遅れて聞こえる」と感じていることから、電話業務における通話の音声品質の課題が明らかになりました。

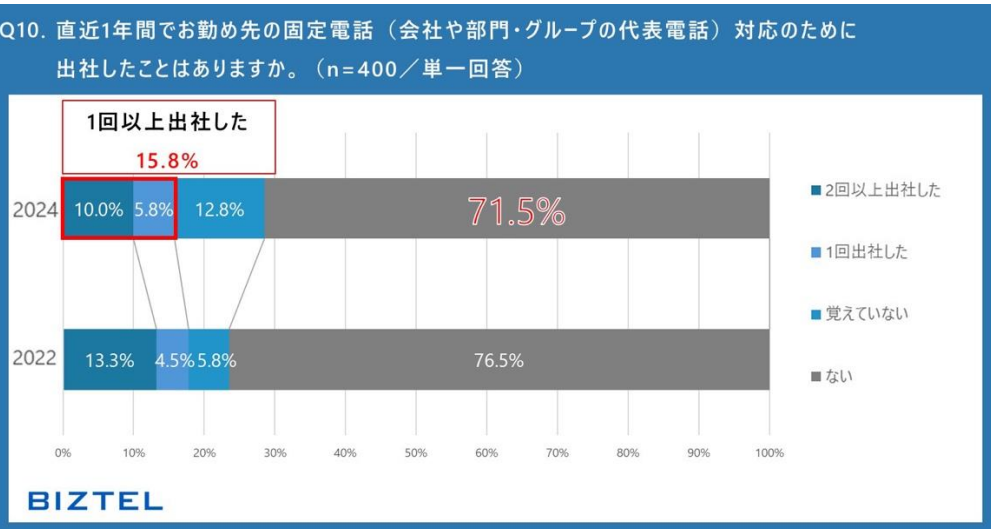
Q9. コロナ禍を経て現在、在宅勤務時のお勤め先の固定電話（会社や部門・グループの代表電話）対応はどのように実施していますか。（MA/n=400）



在宅勤務時の固定電話対応について聞いたところ、25.3%が「在宅勤務中の社員の携帯電話・スマートフォンに転送して対応するようになった」と回答し、次いで22.8%が「社員が交代制で出社し対応するようになった」と回答しました。2022年度の調査結果と比較すると、どちらの割合も減少しており、出社回帰の影響で転送や交代制での対応が不要になってきていることが理由だと考えられます。

一方、「パソコンで直接代表電話が受けられるサービスを利用して対応するようになった」が8.8%と増加していることから、企業側のシステム導入も転送や交代制の対応の減少に影響していると推察されます。

Q10. 直近1年間で、お勤め先の固定電話（会社や部門・グループの代表電話）対応のために出社したことはありますか（他の用事が同時にあった場合でも、電話対応が目的に含まれる場合は「ある」ものとしてお答えください）。（SA/n=400）

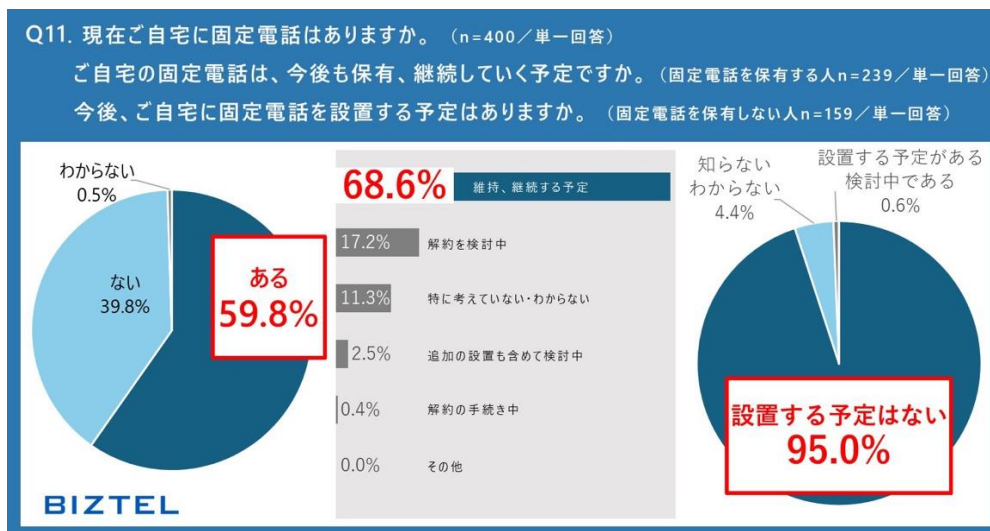


固定電話（会社や部門・グループの代表電話）対応のために出社した割合に関して、71.5%は「ない」と回答しました。2022年度の調査結果と比較して、出社した割合はわずかに減少しているものの、ほとんど変化がみられませんでした。要因としては、Q9の通り出社回帰による交代制での固定電話

対応の減少やシステム導入の影響が考えられます。

また、今回の結果でも 15.8%の方が「1回以上出社した」と回答していることから、固定電話対応のために出社をするというスタイルは、コロナ禍後も根強いことがわかりました。

Q11. 自宅の固定電話の設置状況に関して



昨今さまざまな業務のデジタル化が進むなか、現在も多くの企業で利用されている固定電話ですが、自宅での利用状況も聞いてみたところ、約6割(59.8%)が「自宅に固定電話を設置している」と回答しました。そのなかで、今後も保有、継続していく予定か聞いたところ、68.6%は「維持、継続する予定」、約2割(17.2%)は「解約を検討中」という結果になりました。一方、自宅に固定電話を設定していない人のうち、95.0%は「今後も設置する予定はない」と回答しました。

■株式会社リンクの見解：調査結果から見えた「電話の在り方について」

株式会社リンク 取締役 BIZTEL 事業部長 坂元 剛

新型コロナウイルス感染拡大を受けて企業でのコミュニケーション方法は、チャット・メールの活用や、固定電話を削減するといった変化が見られました。しかし、急用時は社内外を問わず、携帯電話(スマートフォン含む)や固定電話を利用した「声」でのコミュニケーションが重要だと考えられており、電話は企業と顧客の大切な接点だということが改めて明確になりました。

また、出社回帰の傾向ではあるものの、柔軟なワークスタイルを望む声も多く、働く場所にとらわれない顧客・社内とのコミュニケーションの最適化を実現するためには、電話インフラのクラウド化やモバイルツールの見直しが必要なのではないのでしょうか。

多様なワークスタイルにおける快適な電話環境を提供する BIZTEL について

BIZTEL は 2006 年のサービス提供開始以来、クラウド型テレフォニーサービスのパイオニアとして企業向け電話システムやコールセンターシステムを幅広く展開しています。現在、2,000 社超の導入企業数を達成しており、デロイト トーマツ ミック経済研究所より発行された『マーテック市場の現状と展望 2023 年度版 クラウド型 CRM 市場編 (第 7 版)』においては、クラウド型コールセンターシステム 7 年連続シェア第 1 位のサービスとしてリストアップされました。また、富士キメラ総研より発刊された『ソフトウェアビジネス新市場 2024 年版』においても、SaaS の CTI (電話とコンピューターの統合システム) の国内シェア第 1 位を達成しています (2023 年度実績、金額ベース)。

サービスの詳細は、<https://biztel.jp/> をご覧ください。

株式会社リンクについて

株式会社リンクは、業界最大級の稼働台数を持つ専用ホスティング「at+link」、クラウド型ホスティング「リンク・ベアメタルクラウド」を軸として、7 年連続シェア第 1 位のクラウド型コールセンターシステム「BIZTEL」、セキュリティプラットフォームサービス「PCI DSS Ready Cloud」など、さまざまなサブスクリプション型サービスを提供しています。農系事業にも取り組んでおり、2011 年 10 月からは岩手県岩泉町にある自然放牧酪農場「なかほら牧場」を運営しています。

事業の詳細は、<https://www.link.co.jp/> をご覧ください。

★リンクが運営するメディアサイト

「最適なサービスで一步先行く組織へ」ビジネスに伴走する課題解決メディア『LINK Watch!』
<https://watch.link.co.jp/>