

報道関係者各位
プレスリリース

No. BZ220121-01
2022年1月21日
株式会社リンク

【全国の会社員を対象とした在宅勤務と電話対応に関する意識調査】
2022年以降も在宅勤務が推奨される予定の割合は6割以上（64.0%）
—— 在宅勤務において、より快適な電話環境を整える必要性が浮き彫りに ——

5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）は、在宅勤務を経験したことのある全国の会社員（正社員）を対象とした在宅勤務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 2021 年度版 クラウド型 CRM 市場編（第5版）』による。

■ 調査の背景

新型コロナウイルス感染拡大防止を受けて、多くの会社員が在宅勤務を余儀なくされる状況となりました。

現在、新たな働き方として在宅勤務を定着させる企業が増加しており、長期化するコロナ禍において、今後更に在宅勤務を推奨する企業が多くなると予測されます。

そこで、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が、「在宅勤務状況」及び「在宅勤務における電話対応業務」に関して、全国の会社員（正社員）400名を対象に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	: 2021年12月2日（木） - 2021年12月3日（金）
調査対象	: 会社員（正社員）
調査対象地域	: 全国
回答数	: 400

※ 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：在宅勤務に関する意識調査について

「週2日以上在宅勤務」の割合が約8割（77.0%）という結果に。
2022年以降も在宅勤務が推奨される予定の割合は6割以上（64.0%）。

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

電話に代わるコミュニケーションツールの使用率が高まるものの、社内・社外の連絡における携帯電話（スマートフォン含む）の使用率が依然高く、緊急時は圧倒的に高い結果に。

③：固定電話に関する意識調査について

コロナ禍において固定電話（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が約2割という結果に。

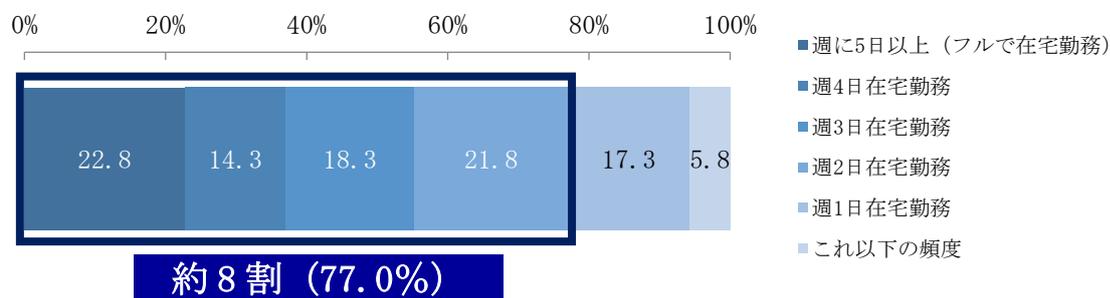
今後在宅勤務における固定電話の対応策として、「社員が交代制で出社し対応」と回答した割合が最も多い結果となり、在宅勤務においても快適な電話環境を整えるサービスが必要な状況。

■ 調査結果の詳細

①：在宅勤務に関する意識調査について

「週2日以上在宅勤務」の割合が約8割（77.0%）という結果に。
2022年以降も在宅勤務が推奨される予定の割合は6割以上（64.0%）。

Q1. 現在、週に何日在宅勤務をしていますか。シフトなどでいくつかパターンがある、という方は、過去半年について、平均でお知らせください（過去に経験していた方は、一番長期間経験していた時期についてお答えください）。（SA/n=400） ※SA=単一回答



全国の在宅勤務を経験したことのある会社員（正社員）400名に対して、一週間における在宅勤務状況を調査。「週に5日以上（フルで在宅勤務）」が最多の22.8%で、次は「週2日在宅勤務」の21.8%でした。

在宅勤務の割合において「週2日以上在宅勤務」の回答は約8割(77.0%)となり、在宅勤務が定着化していることが伺えます。

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。

在宅勤務という働き方に“満足している”理由 トップ3 (MA/n=366) ※MA=複数回答		
第1位	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	81.7%
第2位	一人の時間が作りやすく、仕事に集中できるから	62.0%
第3位	家事、育児や介護などに充てる時間が増えるから	33.1%

仕事に充てる時間の増加・仕事への集中力の向上

在宅勤務という働き方に“満足していない”理由 トップ3 (MA/n=34)		
第1位	社内間のコミュニケーション量が減るから	55.9%
第2位	勤務時間とプライベートの線引きが難しいから	41.2%
第3位	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	38.2%

社内・社外のコミュニケーションへの課題

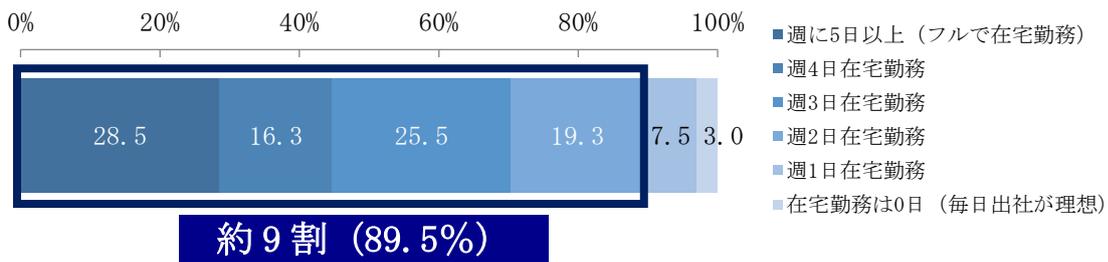
在宅勤務において「満足している理由」の調査では、「移動時間・通勤時間が減り、仕事に充てる時間が増えるから」がトップとなり、2番目は「一人の時間が作りやすく、仕事に集中できるから」という結果でした。

仕事に充てる時間の増加、仕事への集中力の向上など、仕事におけるパフォーマンス向上に繋がる回答が確認できます。

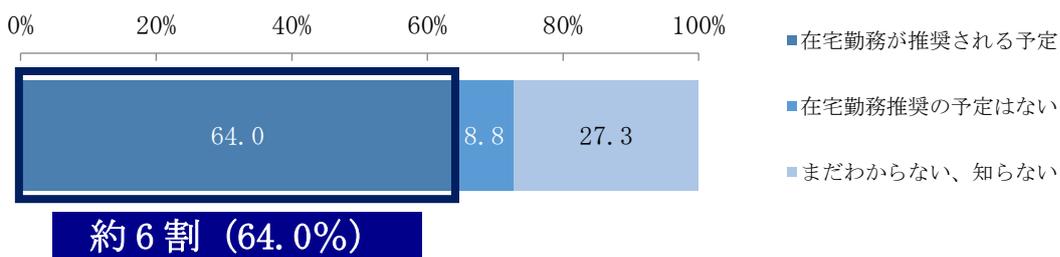
一方、在宅勤務において「満足していない理由」は、「社内間のコミュニケーション量が減るから」がトップとなり、次は「勤務時間とプライベートの線引きが難しいから」でした。

3番目は「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」で、上位3つのうち、2つに「コミュニケーションへの課題」が見受けられます。

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)



Q4. お勤め先では、2022年以降、在宅勤務(日数などは不問)は推奨される予定ですか。(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)」の回答が最も多く、約3割 (28.5%) という結果となりました。

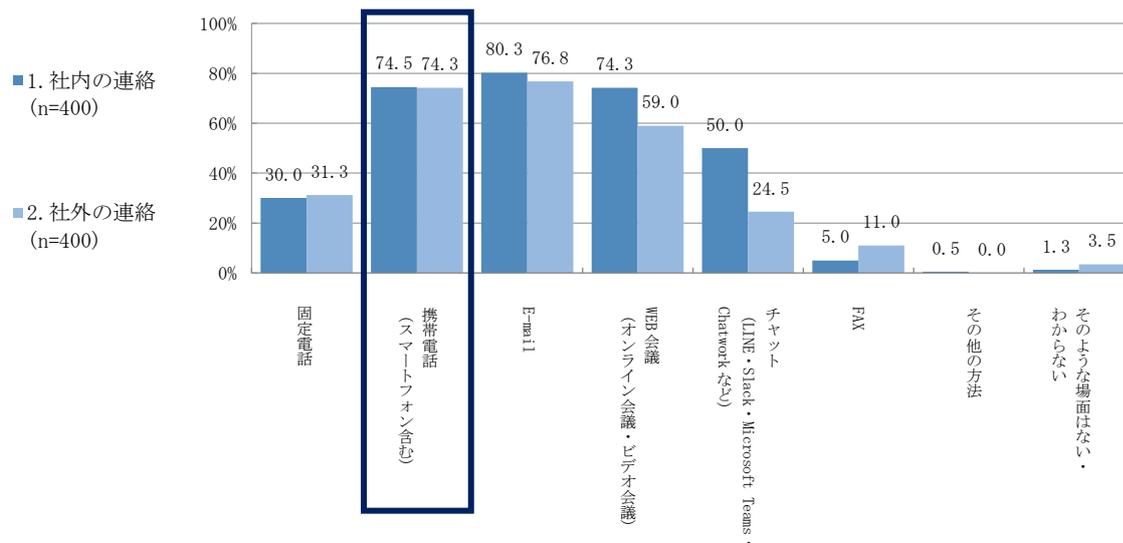
次に25.5%の方が「週3日在宅勤務」と回答し、約9割 (89.5%) の方が「週2日以上在宅勤務」を理想と考えています。2022年も引き続き在宅勤務を要望する会社員 (正社員) が多いと考えられます。

また、2022年以降、「勤め先で在宅勤務が推奨される予定」の割合は約6割 (64.0%) という結果となり、企業側も引き続き在宅勤務を実施するという傾向が確認できました。

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

電話に代わるコミュニケーションツールの使用率が高まるものの、社内・社外の連絡における携帯電話（スマートフォン含む）の使用率が依然高く、緊急時は圧倒的に高い結果に。

Q5. 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=400)

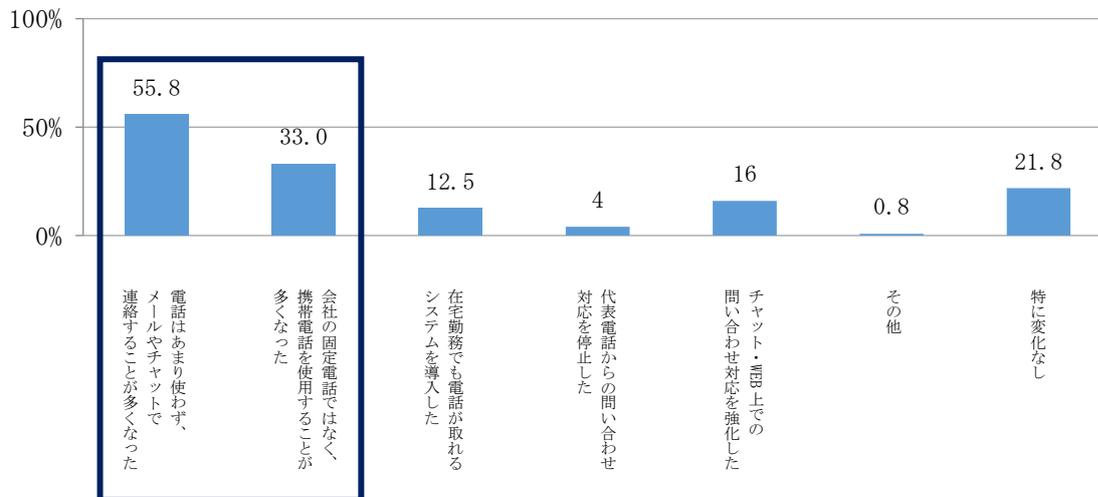


業務における社内外の連絡ツールに関して質問したところ、E-mail の使用率は「社内の連絡」において約 8 割 (80.3%)、「社外の連絡」では 76.8% となりトップでした。

次に、携帯電話 (スマートフォン含む) の使用率が高く、「社内の連絡」において 74.5%、「社外の連絡」で 74.3% となっています。

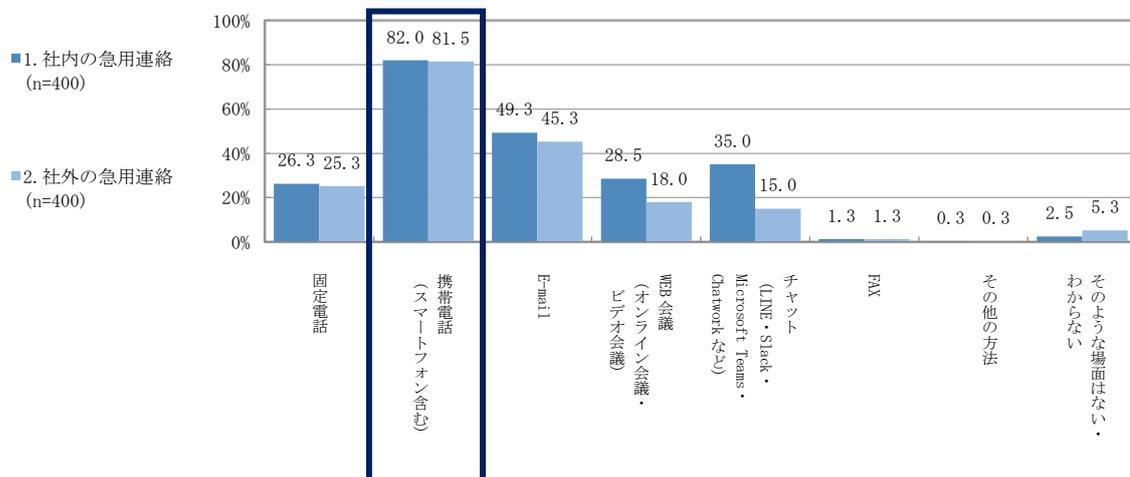
LINE、Slack、Microsoft Teams、Chatwork など、連絡手段が多様化している中でも、携帯電話 (スマートフォン含む) の使用率は引き続き高い状況にあります。

Q6. コロナ禍により、お勤め先での電話対応はどのように変化しましたか。当てはまるものをすべて選んでください。(MA/n=400)



コロナ禍によって電話対応がどのように変化したか質問したところ、全体の半分以上 (55.8%) 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。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 (33.0%) となり、特に変化なしの 21.3% に続いて、「チャット・WEB 上での問い合わせ対応を強化した」の割合が 16.0% となりました。

Q7. お勤め先では、急用で連絡する際ほどのツールを使用しますか。それぞれ、当てはまるものをいくつでも選んでください。(MA/n=400)



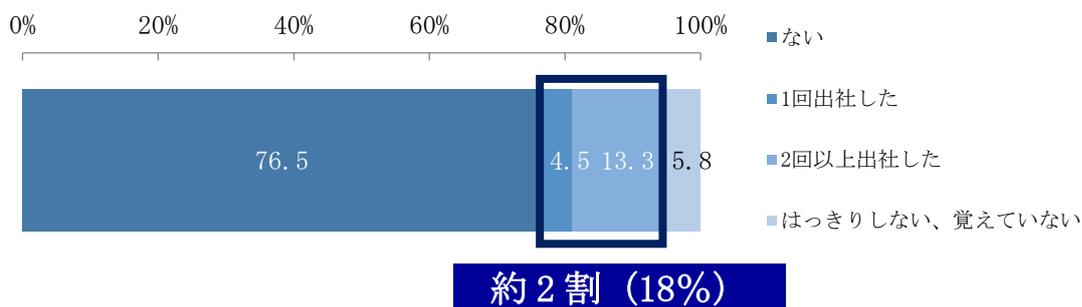
一方、社内、社外に急用で連絡する際のツールを質問したところ、携帯電話 (スマートフォン含む) の使用率が圧倒的に高く、社内外共に 8 割以上 (社内の急用連絡: 82.0% / 社外の急用連絡: 81.5%) の方が使用すると回答。コロナ禍において、「電話はあまり使わず、メールやチャットで連絡することが多くなった」という回答が増える傾向にあるものの、緊急時は携帯電話 (スマートフォン含む) を使用する方が 8 割を超える結果となり、在宅勤務においても携帯電話 (スマートフォン含む) をどのように最適化するかが重要だと考えられます。

③：固定電話に関する意識調査について

コロナ禍において固定電話（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が約2割という結果に。

今後在宅勤務における固定電話の対応策として、「社員が交代制で出社し対応」と回答した割合が最も多い結果となり、在宅勤務においても快適な電話環境を整えるサービスが必要な状況。

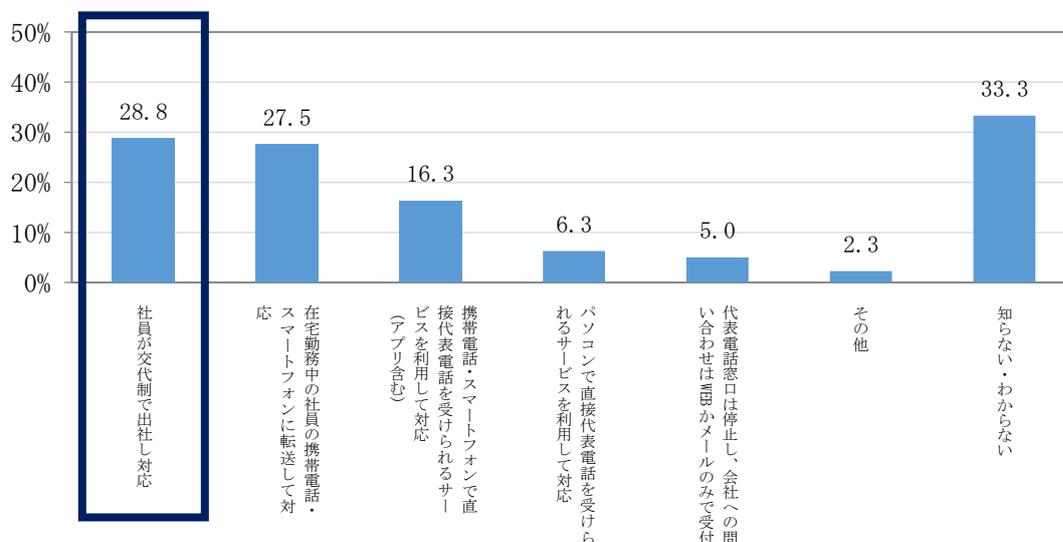
Q8. コロナ禍において、お勤め先の固定電話（会社や部門・グループの代表電話）対応のために出社したことはありますか（他の用事が同時にあった場合でも、電話対応が目的に含まれる場合は「ある」ものとしてお答えください）。（SA/n=400）



固定電話（会社や部門・グループの代表電話）対応だけのために出社した割合に関して、半数以上は「ない」と回答しているが、約2割（18%）の方が固定電話（会社や部門・グループの代表電話）対応のために出社した経験があることがわかりました。

実際に出社したと回答された方の中で、「電話対応のために出社すること自体にストレスを感じた」、「出社担当の調整に不公平感を感じた」、「電話対応のために出社することで、他の業務に支障が生じた」など、さまざまな不満・支障が発生していたことが判ります。

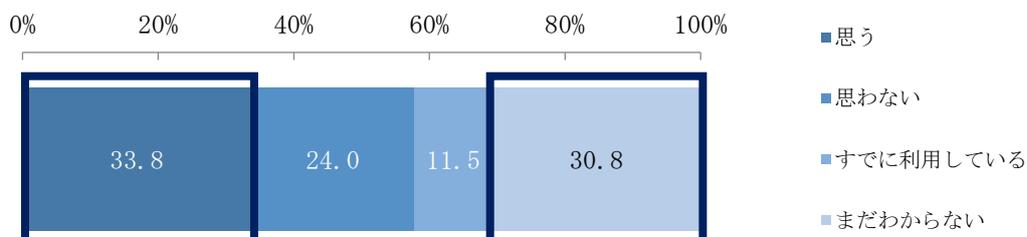
Q9. 在宅勤務時の固定電話（会社や部門・グループの代表電話）対応について、今後どのようにする予定ですか。当てはまるものをいくつでも選んでください。（MA/n=400）



次に、在宅勤務時の固定電話（会社や部門・グループの代表電話）対応について、今後どのようにする予定か質問したところ、「社員が交代制で出社し対応」と回答した割合が対応策の中で最も多い結果となりました。

今までの調査結果で在宅勤務を要望する方が多く、今後も在宅勤務を推奨する環境が整いつつある中で、まだまだ固定電話（会社や部門・グループの代表電話）対応が必要な割合が多い状況です。

Q10. 在宅勤務において、出社せずに固定電話（代表電話）対応ができるシステムがある場合、導入したいと思いますか。（SA/n=400）



3割 (33.8%) 以上

約3割 (30.8%)

最後に、在宅勤務において、出社せずに固定電話（代表電話）対応ができるシステムの必要性に関して質問したところ、「導入したいと思う」が3割 (33.8%) 以上と最も多い結果となりました。一方、「まだわからない」も30.8%という結果に。

Q9 では出社によって固定電話の課題を解決しようとする方が多いにもかかわらず、Q10 ではシステム導入で解決したい方や解決策がまだわかっていない方も多いという状況を考えると、在宅勤務において快適な電話環境を整えるサービスが必要であると考えられます。

在宅勤務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。1,700 社超の導入企業数、34,000 席超の稼働席数を達成し、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 2021 年度版 クラウド型 CRM 市場編（第 5 版）』において、クラウド型コールセンターシステム **5 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 2019～2021 年版』においても、3 年連続で 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。インターネットとパソコンがあれば場所を問わずビジネスフォン環境が整うため、多くの企業が在宅勤務で利用しています。

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、5 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。