

2020年2月28日

報道関係各位

GMO インターネットグループ

## 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～

GMOインターネットグループでは、新型コロナウイルスの感染拡大に備え、渋谷・大阪・福岡のパートナー4,000人を対象に、2020年1月27日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のみ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。

GMOインターネットグループでは、2011年から10年にわたり定期的に実施してきた震災訓練の成果の確認および、よりBCP計画の高度化と現在も継続する在宅勤務の改善につなげるべく、在宅勤務への移行から1週間が経過した2020年2月3日の時点で、パートナーの生の声を拾い上げる目的でアンケートを実施しました。新型コロナウイルスの感染拡大を受け、4,000人規模で一斉在宅勤務へ踏み切った企業は日本で初めてであり、このアンケート結果が多くの企業の参考になると考えています。

GMO インターネットグループでは、今回のアンケート結果を受けて分析を行い、今後も継続する在宅勤務体制がより安定的かつ安心して行えるよう、改善していく予定です。また、今後取り入れる予定のリモートワーク制度にも生かしてまいります。

なお、調査結果の分析レポートも「【BCP対応】新型コロナウイルスに関するグループの取り組みと関連リンク集」（URL：<https://www.gmo.jp/coronavirus/>）で公開いたします。

＜アンケート概要＞	
実施日	2020年2月3日～4日
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	2800

### ■アンケートサマリ

- ・在宅勤務体制については、**9割近く**がおおむね高評価。
- ・業務への支障は**7割**が大きな問題はなし。職種およびグループ会社別に見ると「一般事務・管理部門・営業管理部門」、「金融系グループ各社」で業務に支障がみられる。
- ・支障の内容は設備面で「**リモート環境が遅い／アクセスできない**」「**椅子机とPC サプライがないことによる作業効率低下**」、コミュニケーション面で「**コミュニケーションの減少**」、業務面で「**紙ベースの業務に支障**」「**業務上、在宅では対応が難しい**」といった課題が浮き彫りになった。
- ・在宅勤務体制の重要なバックボーンであるネットワークについては、「問題なく利用できている」との回答が**8割未満**に留まった点は、まだ改善の余地がある。
- ・お客様との大事な接点である電話の受発信においては、大きな問題はないが電話の発信について課題がある。

## 【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/>

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

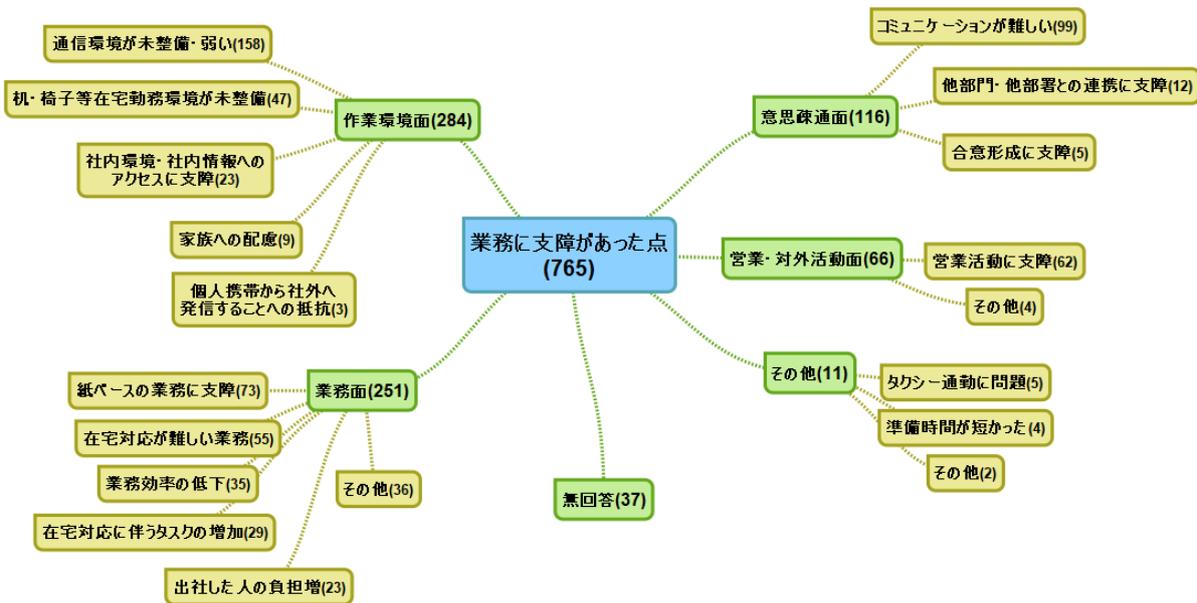
【GMO インターネット株式会社】 (URL : <https://www.gmo.jp/>)

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.

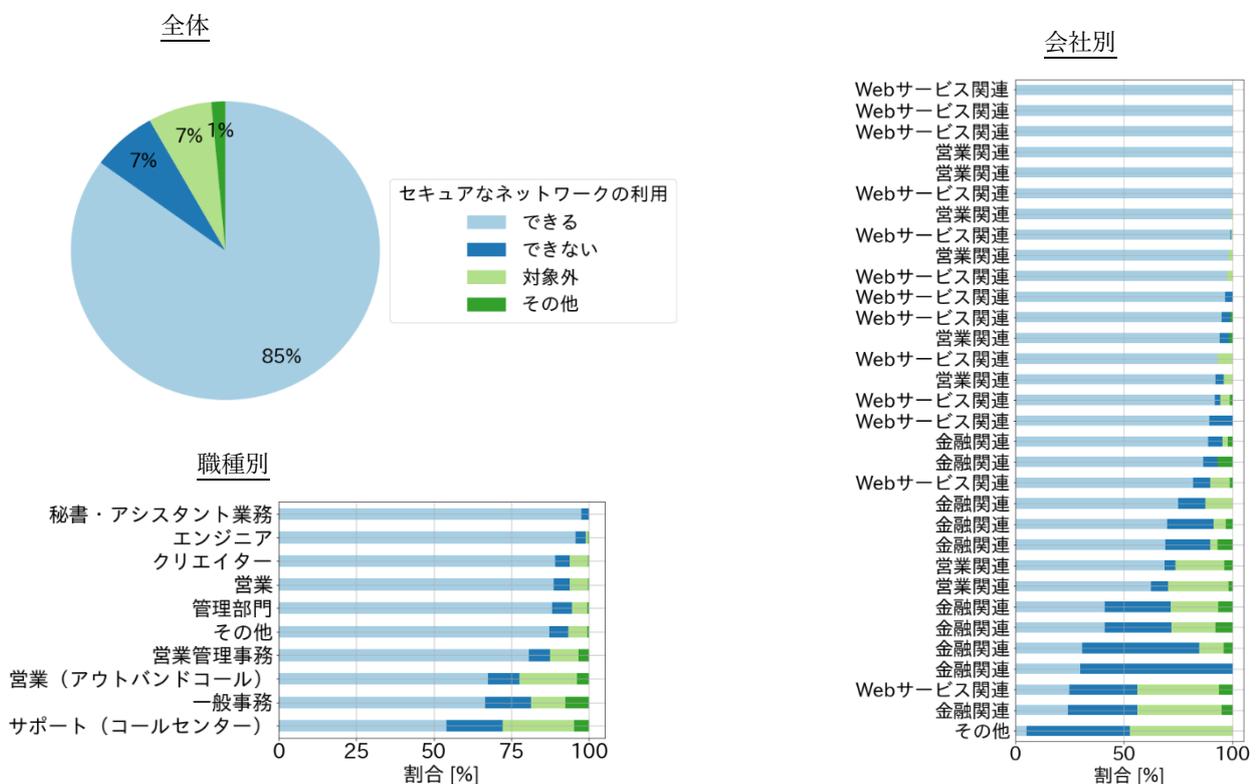


問3：（問2で何らかの支障があったと回答された方に）どのような点が困難だったかなど、その理由を具体的に教えてください。（自由回答 n=765）



業務の支障の内容は、作業の環境面（設備面）と、コミュニケーション（意思疎通）、業務面、営業・対外活動面（対お客様）に大きく分けられた。特に、設備面の回答から「リモート環境が遅い/アクセスできない」「椅子机とPCサプライがないことによる作業効率低下」、コミュニケーション面で「コミュニケーションの減少」、業務面で「紙ベースの業務に支障」「業務上、在宅では対応が難しい」といった課題が浮き彫りになった。

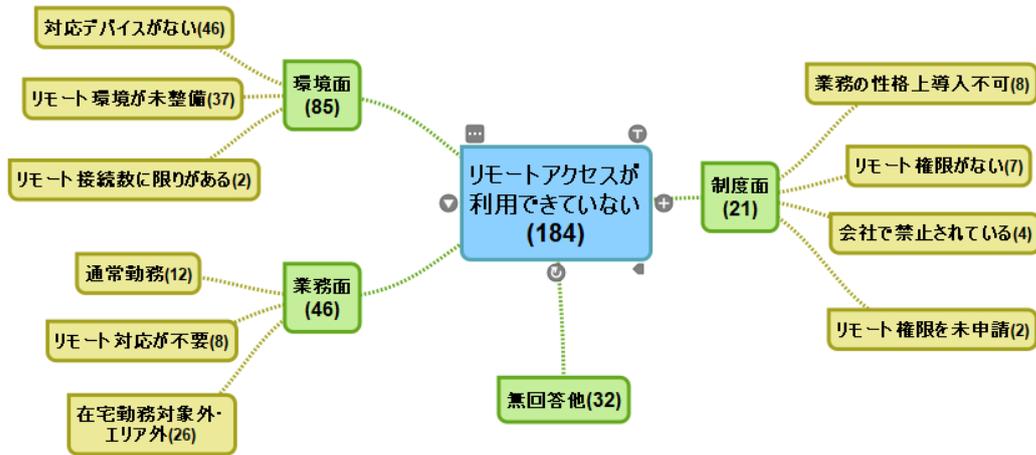
■問4：社内のネットワークがご自宅からセキュアに利用できていますか？（単一回答 n=2,800）



セキュアなネットワークの利用は、85%程度は問題なくできていたが、これも職種別・会社別に大きな差があった。職種では「営業管理事務・営業（アウトバンドコール）・一般事務・サポート（コールセンター）」、グループ会社別では「金融系グループ各社」に支障があった。

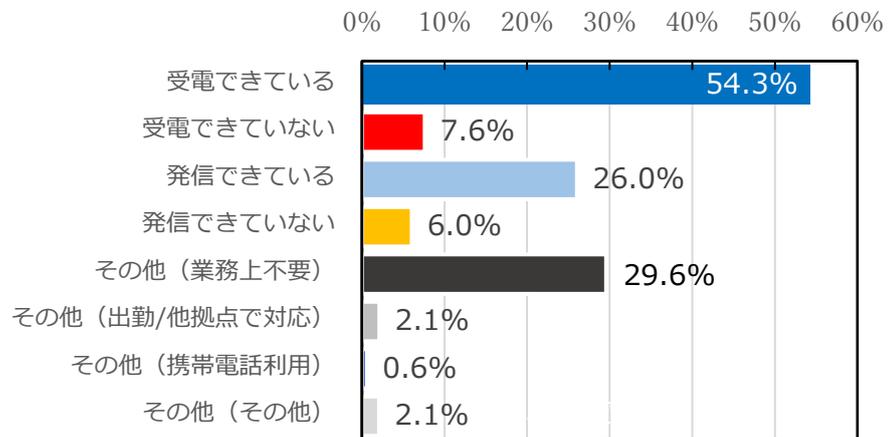
■問5：（問4で「利用できなかった」と回答した方に）その理由を教えてください。  
（自由回答 n=184）

<マインドマップ>



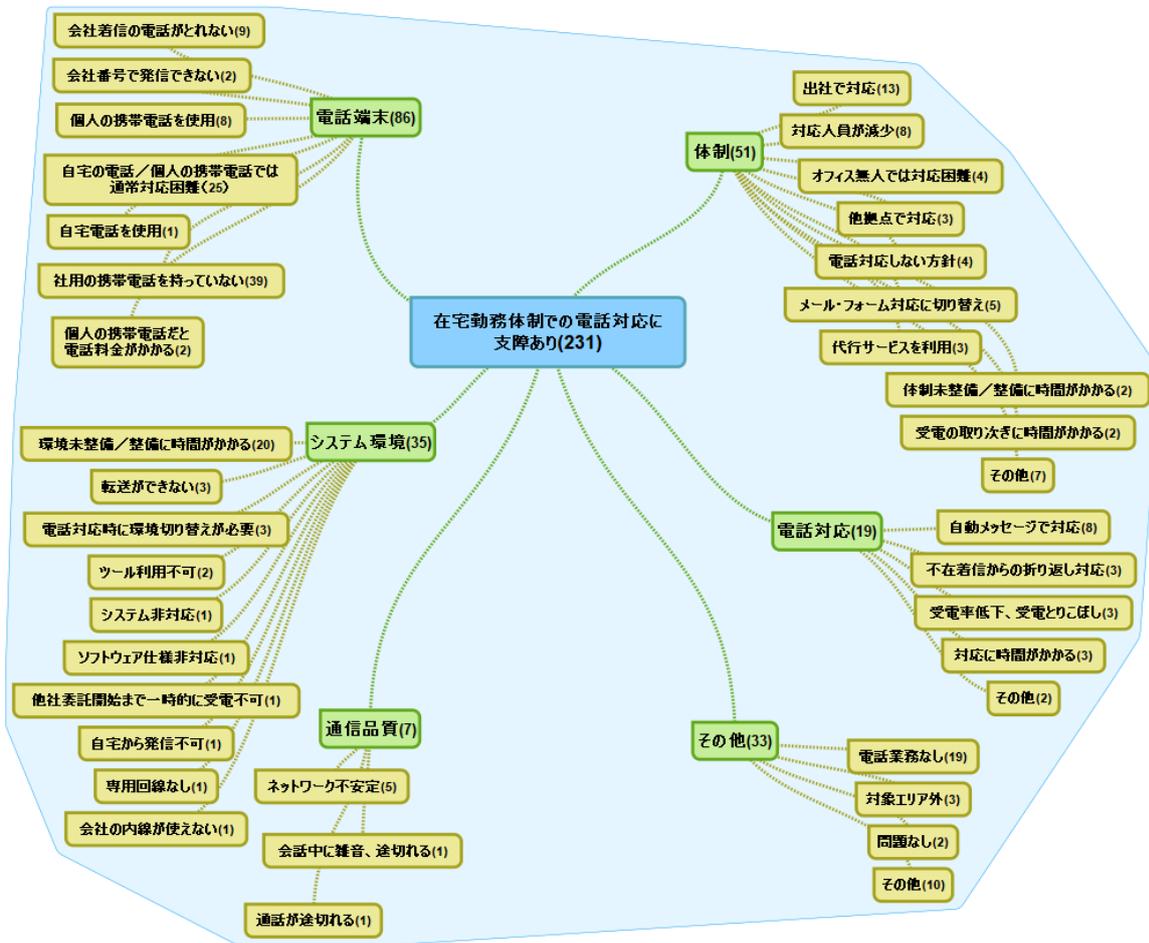
社内のネットワークが自宅から利用できない理由は、「対応するデバイス（ノート PC 等）がない」というコメントが上がっており、すぐに改善できる点ともいえる。（順次対応）  
その他、リモート環境の整備が行き届いていない点も分かった。（順次対応）

■問6：電話応対について、アウトバンド・コールセンター・電話応答業務について、通常時と同様に電話の受発信はできていますか？（複数回答 n=2,800）



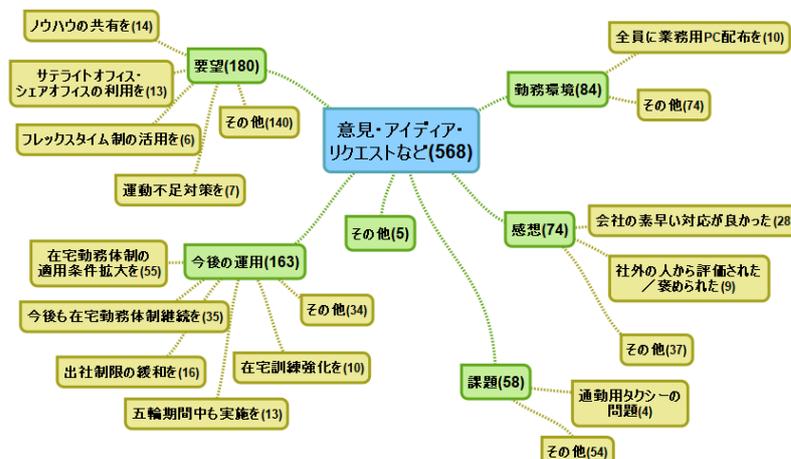
会社とお客様との大事な接点である電話の受発信については、受電について「できている」が「できていない」の割合を大きく上回った一方、発信については両者の回答割合の差は受電よりも小さく、在宅勤務環境における電話の発信について正常に継続できるかどうか課題があるといえる。

問7：（問6で「できていない」と回答した方に）その理由を教えてください。（自由回答 n=231）  
 <マインドマップ>



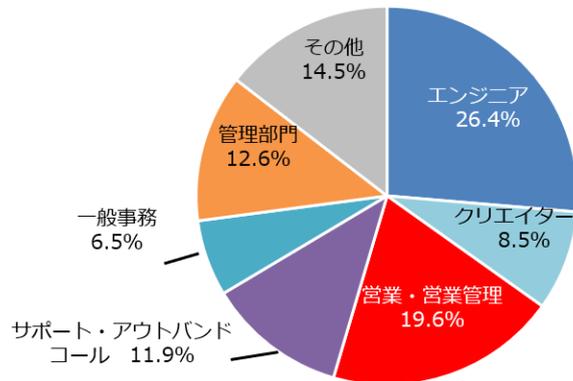
受発信ができていない理由から、自宅・個人での対応ができず社用携帯もないという「電話端末」の課題と、受発信するための「システム環境」に課題があることが分かった。

問8：上記以外で、今回の在宅勤務について、意見やアイデア、リクエストなどがありましたらご自由にお書きください。（自由回答 n=568）  
 <マインドマップ>



在宅勤務体制の適用条件を拡大して欲しい、今後も在宅勤務体制を継続して欲しい、五輪期間中も在宅勤務体制を適用して欲しいなどの意見が集まった。

## 問9：回答者の職種（単一回答 n=2,800）



## ■アンケート自由記述コメント抜粋

在宅勤務体制について、率直なご意見など自由にご記入ください
エンジニアに関しては、短期的にはとくにパフォーマンスの低下は見られていない。中長期的には定例キープで集合したり、実際に顔を合わせる必要性は感じた
・朝晩の移動が想像以上に体力負担をしているものだと改めて感じた。・お客様への事前周知がしづらい週末夜の場合、グループ各社においてもプレス等の会社としての正式見解を提示し、普段の業務が行える環境であることをお伝え安心いただく必要があると感じた。・家庭内で仕事をする場合の環境整備や家族との話し合いの必要性を感じた。
率直に、満員の通勤電車に乗るストレスから予想以上に解放され、在宅勤務の良さを実感いたしました。営業先のお客様も事情を汲んで下さり、オンライン商談を実施いたしました。また、社内会議も極力緊急でない会議は延期というスタンスで、限られた環境（オンライン会議室）での運用にならざるを得なかったため、本当に必要な会議に絞られたと思います。社内ネットワークへのアクセス環境や、Skype/Zoomもビジネスアカウントがある事から、なんら支障なく業務を遂行できました。
電車遅延が多い交通機関を利用する部下が遅延ナシで出社できるので、とても喜んでいました。また、自分は定時に上がれて、すぐに育児（乳児）の世話ができるのがとても良かった。
幼稚園に通う子供がいるほか、書斎などもないため、子供がいる時間帯は騒がしい状況となっています。家族に協力を得て打合せの時間は静かにしてもらおうなど対応していますが家族にとっても多少ストレスは感じているようです。
デスクワークや簡単なMTGは在宅勤務でも継続できるものの、大人数でのMTGや職場であれば簡易に行える情報共有や質問等に大きく支障がでた。また外出アポイントや面接対応等については機会損失につながっていた可能性も高く、予めどのような外出対応は許容するか/どのような制限をかけるかといった基準を、危機レベルに応じて予め定めておく必要があると感じた。
素早い対応で助かりました。一方で、夫婦ともに働いている状況だったり、子供の保育園があると、いろいろ調整をいれる必要があり、GMOグループだけでの在宅勤務体制だけだと難しいこともあるということを知りました。
管理職のためメンバーの就業状態を直接目で確認できない不安がある。ZoomやTeamsなどを利用し顔を見ながらコミュニケーションは取れるが決まった時間だけになる。
アウトバンドコールを在宅化できているパートナーの中にも家庭環境により実施しづらい環境のパートナーがおりご家族にもご協力を頂いております。また、一人で業務を完結できないサポートを必要とするパートナーをいち早く教育し在宅化できるようにすることがBCPの取り組みとして重要と感じさせられました。在宅化できる、できないの人員数を把握しておく必要があると感じております。
椅子・机・ディスプレイがないので100%職場での効率はお出しづらい。通勤が運動となっているので、一日中家だと、気が滅入る。
<ポジ>・通勤のストレスが無い・電話や話しかけられるなど中断が無いので、集中出来る・家族との時間が増える・休憩時間をしっかり1時間取ることが出来る<ネガ>・業務とプライベートの境目を作るのが難しい・仕事をしているのか？が見えにくい（上長、パートナー両方の視点で）・作業スペースが小さい（ディスプレイが小さいので、このまま続くならセカンドディスプレイを買おうか迷っています）

1 月入社の方なので、担当業務についてまだ理解できていない状態で在宅に入ってしまったので、コミュニケーションツールがあるとしても、リアルタイムでの対応がなかなか難しいので少し困惑しています。ですが、これを機に社内システムや普段じっくりと見れない NASA についてなど確認することができるのでいい機会であるとは思いました。

あとは、自宅が在宅に適した環境ではないので（デスク・チェアなど）これを機に週末に模様替えをしようと思いました。自宅でも最低限ダイニングテーブルなどは必要だと感じました。

まず「パートナーの健康と生命を第一にする」という方針を他社に先駆けて No.1 で発信したグループの決断力は社会的にも評価に値する。次に、当社の在宅勤務体制の抜本的な見直しになった。また、対面での営業を主軸にしていた営業マンが Zoom によるインサイドセールスに着手するきっかけとなった。もちろん、業務面での負の影響もあるとは思われるが総合的にはポジティブに評価したい。

#### 業務に何らかの支障があったと回答された方は、どのような点が困難だったかなど、その理由を具体的に教えてください

- ・ SSL 接続の場合、繋げないツールがいくつかある
- ・ 自宅が在宅勤務を 2 週間不自由なくできる環境でない（周りの騒音、備品の不備）
- ・ 職種上、出社しないと業務上の不都合が出てくる（コミュニケーションの速度が落ちる）
- ・ デスクトップ PC（メイン業務で使用）で VPN 接続が出来ないため、ノート PC（VPN 接続可）と併用でやるのが少し手間がかかった。可能であれば今後また在宅勤務になった時のために、デスクトップでも VPN 接続出来るようになるのが嬉しい。
- ・ 会社用の携帯が支給されていないので、個人携帯を使用することになる点。今回はなるべくビデオ会議ツールを使用するようにしました。
- ・ ノート PC からの VPN 接続のため、ディスプレイ解像度が通常と異なり通常業務より作業速度がどうしても遅くなってしまふこと。（並行していくつか業務をこなすことが難しい）
- ・ どうしても自宅のネット環境によって作業効率が変化してしまうこと。
- ・ 自宅に長時間業務を行うに適した環境（モニターやテーブル/イス）が整っていないため、疲労がたまりやすいこと。

1 日程度なら問題ないですが、長期間という観点から。

持病の腰痛で自宅だと仕事用のデスクや場所がなく、リビングの机と椅子のため、かなり腰が痛くなった。また、幼稚園の息子が昼過ぎには帰ってくるので、狭い家では集中がどうしてもできない。

ちょうど、横の大きな建物を解体工事しているため、日中騒音がすごい。

お客様とのアポイントで対面で感じられる温度感がオンライン上だとわからないため、重要な交渉事などの話がしづらい

まだまだ紙でしかやり取り出来ない顧客がいる為、リモートでデータしか扱えないと対応困難なことが思ったより多く発生した。

以前から週 2 リモートワークにしているので、システム・ツールなどは特に問題なく出来ている。

ただ、コミュニケーション取りづらい時があります。例：席で軽く相談したいことがチャットになってしまいます。相手から反応ないと困ります（相手が MTG 中なのか、休憩中なのか、見ていないのか不明）

MTG 中：ディスカッションの実施がうまく出来ていないと思います、異論、質問、反応が少ないです。

ビデオで解決出来る案もありますが、10 人程度ですと効果ないですし、在宅の場合はプライバシーの問題で、ビデオを強制でお願いできません。

家に家族や赤ちゃんがいる人は発言しづらいかと思います。

営業なので現地で対面での案内が有効なケースもあるので、その点は WEB 会議でどこまでカバーできるかが課題かと考えます。

外部環境から使用できないシステムがあった。（会社 IP でないと使用できない。）

基本チャットのみでやり取りをしているので、回答にタイムラグがあったり、ニュアンスが伝わりにくかったりしてコミュニケーションをとるのが大変だと感じています。テレビ会議だとしても自宅の余計な部分が映り込まないように配慮する必要があるなど、環境整備が必要だと思います。

他の人の業務の様子が分かりにくい。（忙しそう、話しかけても良さそうなど）

自分はチャットで文章を書くと回りくどくなり、おそくなりがちなので、話に追いつけないこともある。

他社様からの電話に出られない（ただ数は少ないので大きな支障は無いと考えます）。

他社様への問い合わせ電話ができない。  
紙で対応する伝票が対応できない（別の方が出社して対応）。

電話対応時、オフィスへ出社していないのでパートナーへの取次ぎが難しかったこと。

#### 今回の在宅勤務について、ご意見やアイデア、リクエストなどがありましたらご自由にお書きください

コスト見合いではございますが、全部署ノート PC を貸与頂きたいと感じました。私はデスクトップ PC のみ貸与されており、在宅勤務時は私用 PC から仮想化環境へつないでおります。私用 PC を終日拘束される形となり、家庭で PC が使用できない状況が続いてしまいました。（在宅勤務が個人の PC 環境に依存している状態です）上記理由よりノート PC を全部署貸与頂けると嬉しく思います。

自分たちのチームでは、通常のオンライン会議の他に、15 分程度の参加自由の雑談のための会議を毎日設けているが、コミュニケーション不足の解消に役立っているのをおすすめである。

通勤時間を有意義に活用でき、生活の質が上がった。今回は、コロナ感染の拡大防止での実施だったが、今後普段から在宅勤務ができるようになると会社の魅力の一つになるのではないかと感じた。

最初、体制を整えるという点では大変でしたが、いきなりの結果的にはとても良い施策だと思いました。今回はコロナウィルス対策ということですが、今後オリンピックで観光客が増加し混雑が予想される際もこういった施策を打ってほしいです。

個人的にモニター、キーボード、パソコンスタンド、ライトを備えて在宅勤務環境を改善したので特に支障なく勤務できている。在宅勤務環境を整えるための会社の補助があったらみんなの効率があがると思う。（椅子が欲しいので、購入を検討中）

個人宅のネット回線の環境によって TV 会議や接続速度に影響が出ているようなのでそのあたりをグループとして補完してあげるような仕組みがあればいいなと思いました。（私の自宅は問題ありません）

在宅の場合、会社の福利厚生が受けられず、自宅で光熱費がかかるため、なにか補助があると助かると思いました。また、運動不足になるので、食事の時間にプラスして、運動の時間がとれるといいなと思いました。

在宅勤務体制時は、社用スマートフォンのデザリングを介し、社用パソコンから業務遂行しております。素人意見で恐縮ですが、スマートフォンの電波/通信レベルですと WEB オンライン会議に支障があるのではないかと思料しております。なにか良い方法があればご教示いただきたく存じます。

チャットや通話のアプリケーションが複数あり、どれがベストか、どれを利用しているか、などが統一されておらず、都度利用時に選択している。グループ全体で統一した便利なものを利用していれば、別グループの方にもスムーズに連絡できて便利だと思います。

出社が必要な業務をまとめて短時間だけでも出社して対応したい。  
出社していればすぐに声掛けして確認できることもメッセージを送り回答頂くまでの時間が発生してしまうのが若干もどかしい。会えない分、上司やメンバーと電話で話せることに救われている。電話を受ける業務に対して、まわりの状況が見えない分フォローしあえていないように感じる。

各社によって異なると思いますが、VPN 接続方法、ZoomMTG の開催方法などのマニュアルがあると行いやすい  
モニターがあるとよりベストかと思う。また家での仕事部屋という部屋がないので、夕方になると仕事が少しやりにくい（家庭に気を遣ってしまう）そのため、通常より定時を 1 時間前倒しにしても良いかと思う

在宅勤務でありましても、営業面・管理面も業務に支障はありません。これは、在宅勤務訓練の成果だと思っています。一方、災害時の在宅勤務ですので、業務全般について、+αを提供するのは難しいです。今後の課題として、営業面であれば、必要最低限のサービスはできます。しかし、お客様に期待以上のご提案をどのようにすべきか。また、監査法人や弁護士事務所など、在宅の体制でなかったり、体制が整っていないお相手様とのやりとりは今後の検討課題かと感じました。

「在宅勤務は家族の同意と援助なくしては成立しない」ことを強く実感したている。在宅勤務者だけでなく家族への何らかのサポート姿勢があるのが望ましい。

以上