

オウケイウェイヴ総研レポート

2019年4月16日発行

オウケイウェイヴ総研

研究員 早見 拓也

所属 株式会社オウケイウェイヴ
エンタープライズソリューション事業部
アカウントマネジメント部
ナレッジマネジメントグループ

“頼りになる”のは「従業員」「上司」「紙・印刷物」

～働き方改革法施行、業務効率化が社内知識や情報の取得面で求められる中、社内システム等よりも「人」「紙」が多数～

オウケイウェイヴ総研ではこのたび、「働き方改革」に関する自主調査を実施しました。一般のネットリサーチモニターに対し、「働き方改革に関しての意識調査」と題し、アンケート調査を行いました（実施期間：2018年11月29日～12月4日、有効回答数533件）。

2019年4月に、いわゆる“働き方改革法”が施行される中、調査では、業務に必要な知識や情報をどのように得るのが効率的で、実際はどうなっているかについて浮き彫りになるような設問を行い、勤労者の意識を探りました。

■調査実施要領

実施日： 2018年11月29日～12月4日

手法： ネットリサーチ（一般のアンケートモニターに対する選択式アンケート）

回答対象者： 日本全国（46都道府県）の会社員（正社員・契約/派遣社員を含む）

性年代： 20代～60代までの男女で均等割付

実施要件： 現在勤めている職場を想定しての回答を依頼

有効回答数： 533件

その結果、働き方改革での労働時間管理やペーパーレスなど、業務の効率化や省力化、また、ペーパーレスなどによるコスト・経費削減が多くの企業が叫ばれながらも、現状は、仕事に必要な情報や知識の組織内での流通は極めて属人的（「詳しい人に聞く」）、もしくはアナログ（「(会社内にある)業務知識等の印刷物や紙に頼る」）であり、社内システム等の利用は決して多くない、という状況であることがわかりました。

調査結果では、

- ▼業務に必要な知識を得る機会の TOP3 は「同僚・上司」「研修・教育」「紙・印刷物」で、「社内イントラ」や「社内 FAQ/ナレッジシステム」の利用は少ない傾向である。(図 1)
- ▼わからなかった際にあてにするものの TOP3 は「従業員」「上司」「紙・印刷物」だった。(図 2)
- ▼一般の検索サイトなどの利用もあるが、いわゆる社内(企業内)システムであるイントラ、FAQ などの利用頻度は少ない。

などが浮き彫りになり、業務に必要な知識や情報の組織内の流通や、業務上の疑問等の自己解決を模索する際に、情報システムが機能しているとは言いがたい、という実情がわかりました。

また、回答者の属性での結果を比較すると、以下の傾向が見られました。

- ▼経営者クラスのほうが「紙・印刷物」を見ている傾向がみられた。図 3 【Q：業務上で必要な知識やノウハウ、スキルを得る主な機会】にて「紙・印刷物によるマニュアルや資料」を選択した属性別の割合は下記の通りである。

経営者・役員/パートナー：62.5%、部長・課長/マネージャー：27.6%、係長・主任/リーダー：33.7%、一般社員/スタッフ：22.9%、契約・派遣・委託：29.9%

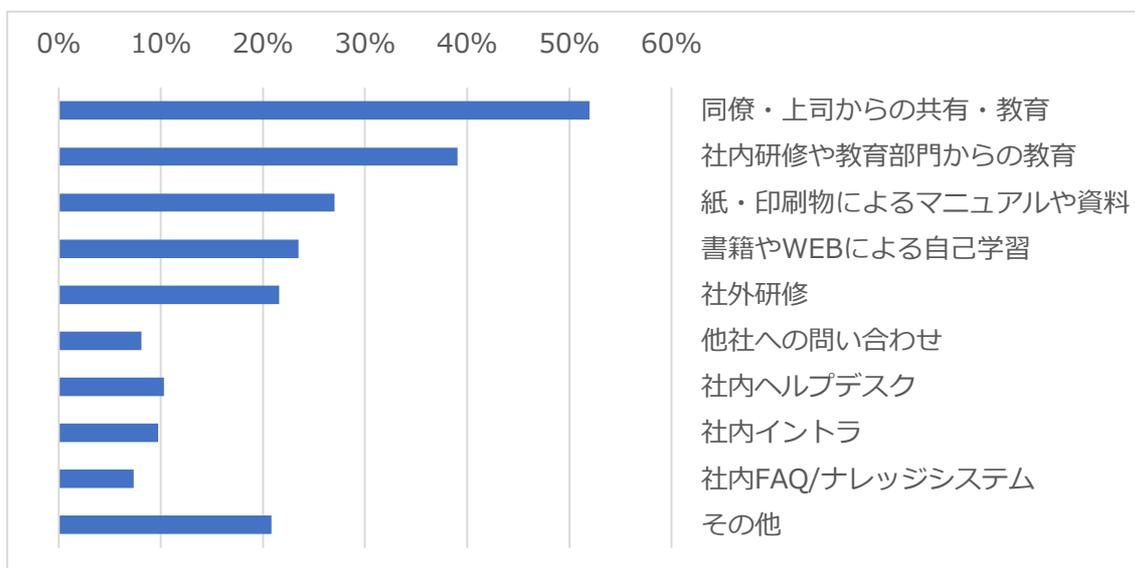
- ▼契約・派遣・(業務)委託等で働く人は、知識を得るための方法について、聞いた全ての項目(「同僚・上司」「研修・教育」「紙・印刷物」などそれぞれの回答項目で)で、他の属性の人よりも回答数自体が減る傾向があり、業務上必要な組織内の情報や知識の取得手段が、正社員として働く人よりも少ない傾向。

正社員平均と比較して、契約・派遣・委託の回答は 1%から最大 16%まで減少していた。

■アンケート結果

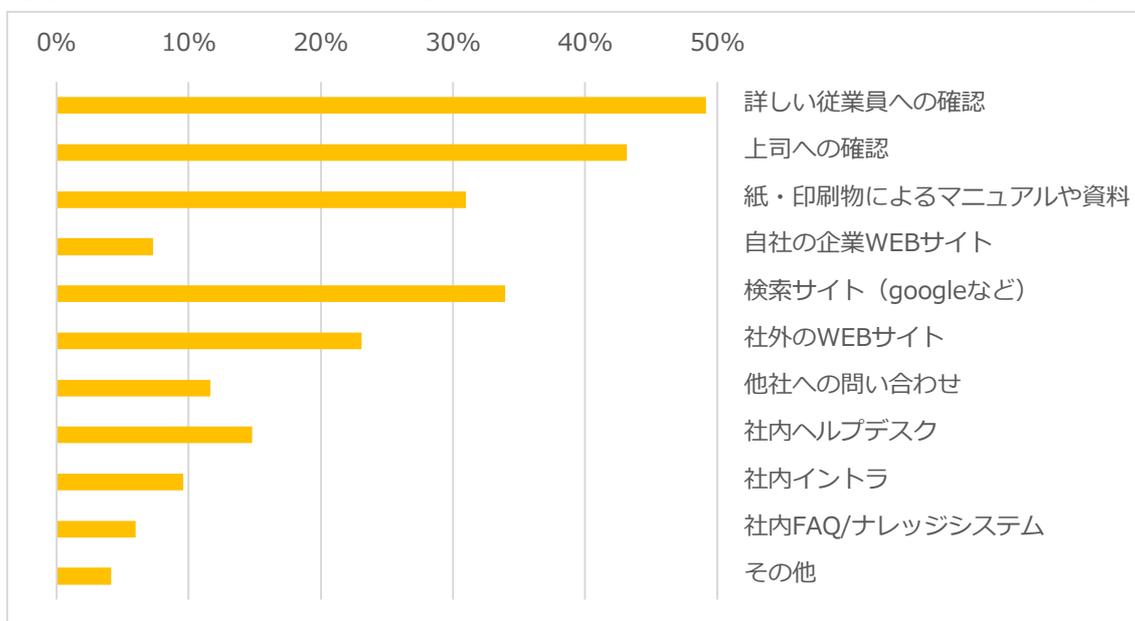
(図1)

【Q：業務上で必要な知識やノウハウ、スキルを得る主な機会はどれですか？】



(図2)

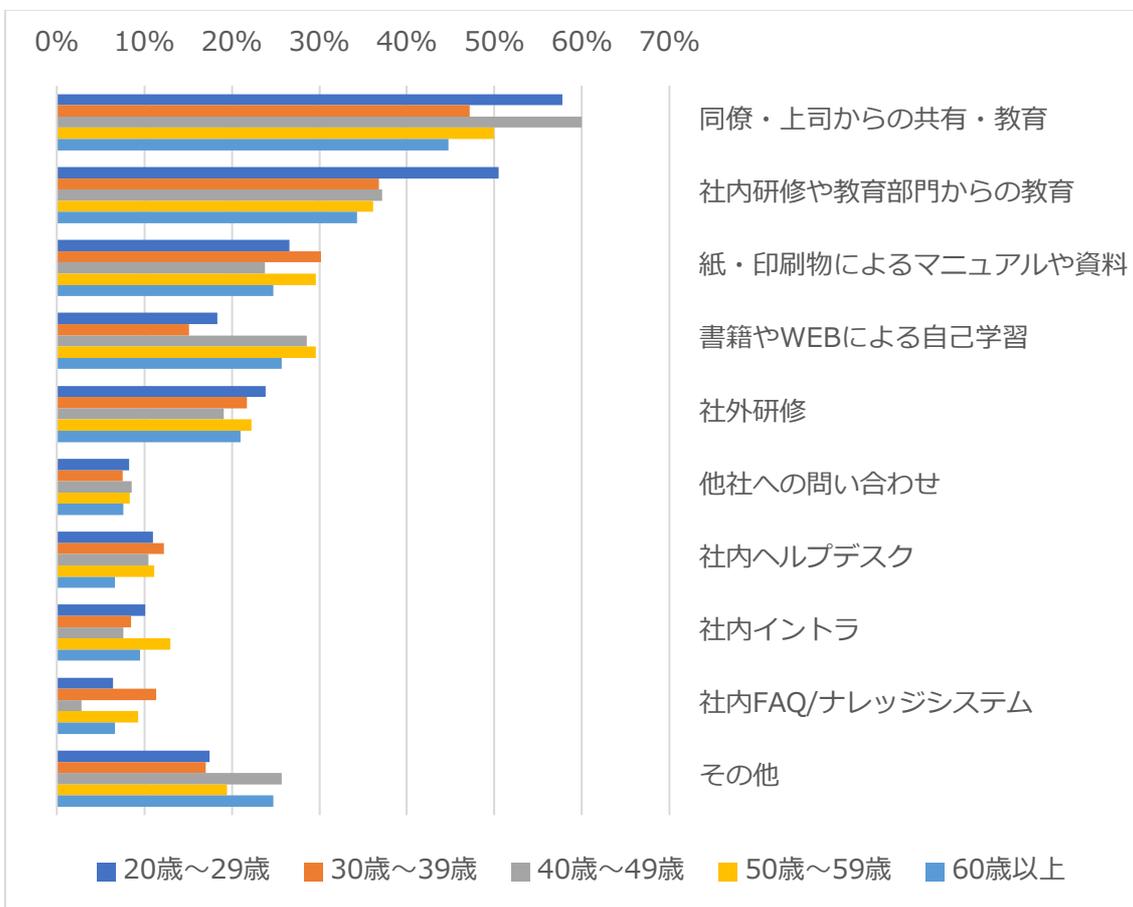
【Q：業務上で「わからないこと」があった際に、「あてにするもの」はなんですか？】



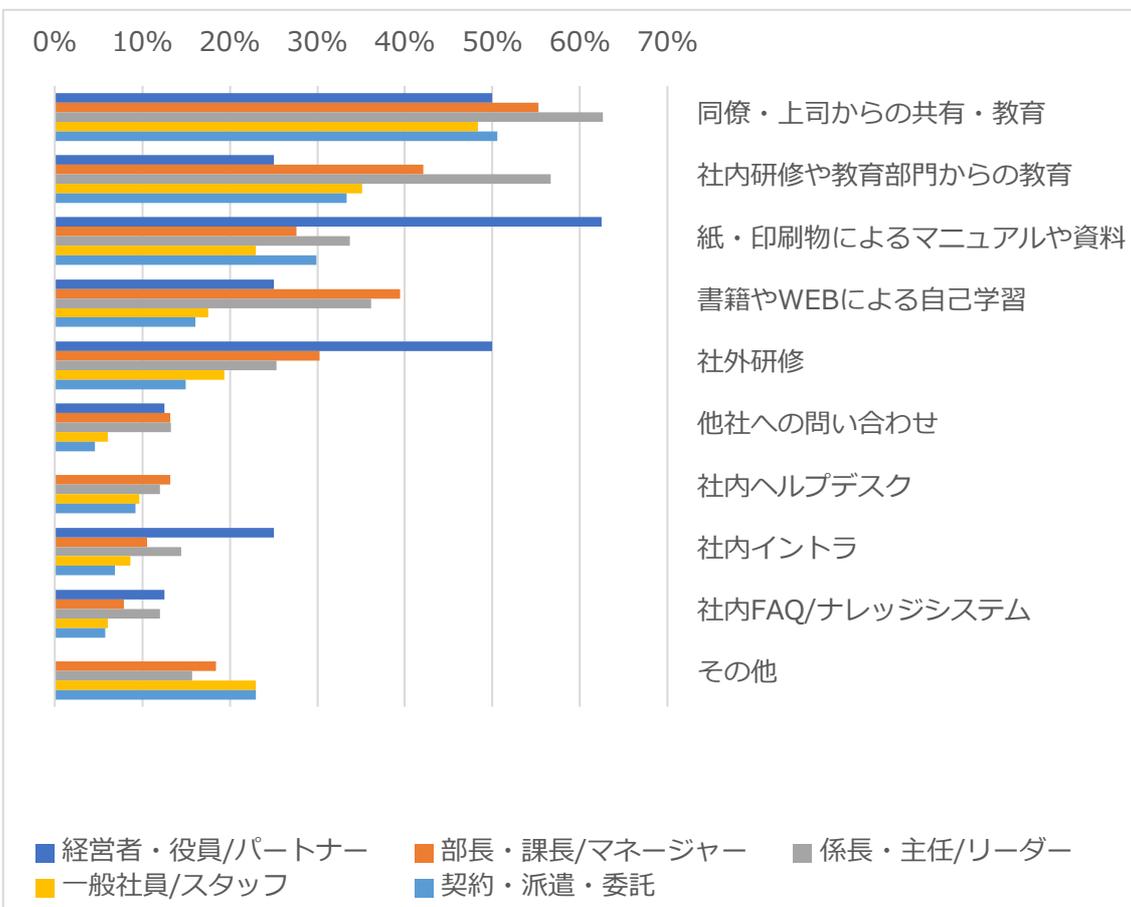
(図3)

【Q：業務上で必要な知識やノウハウ、スキルを得る主な機会はどれですか？】

<回答者年代別>



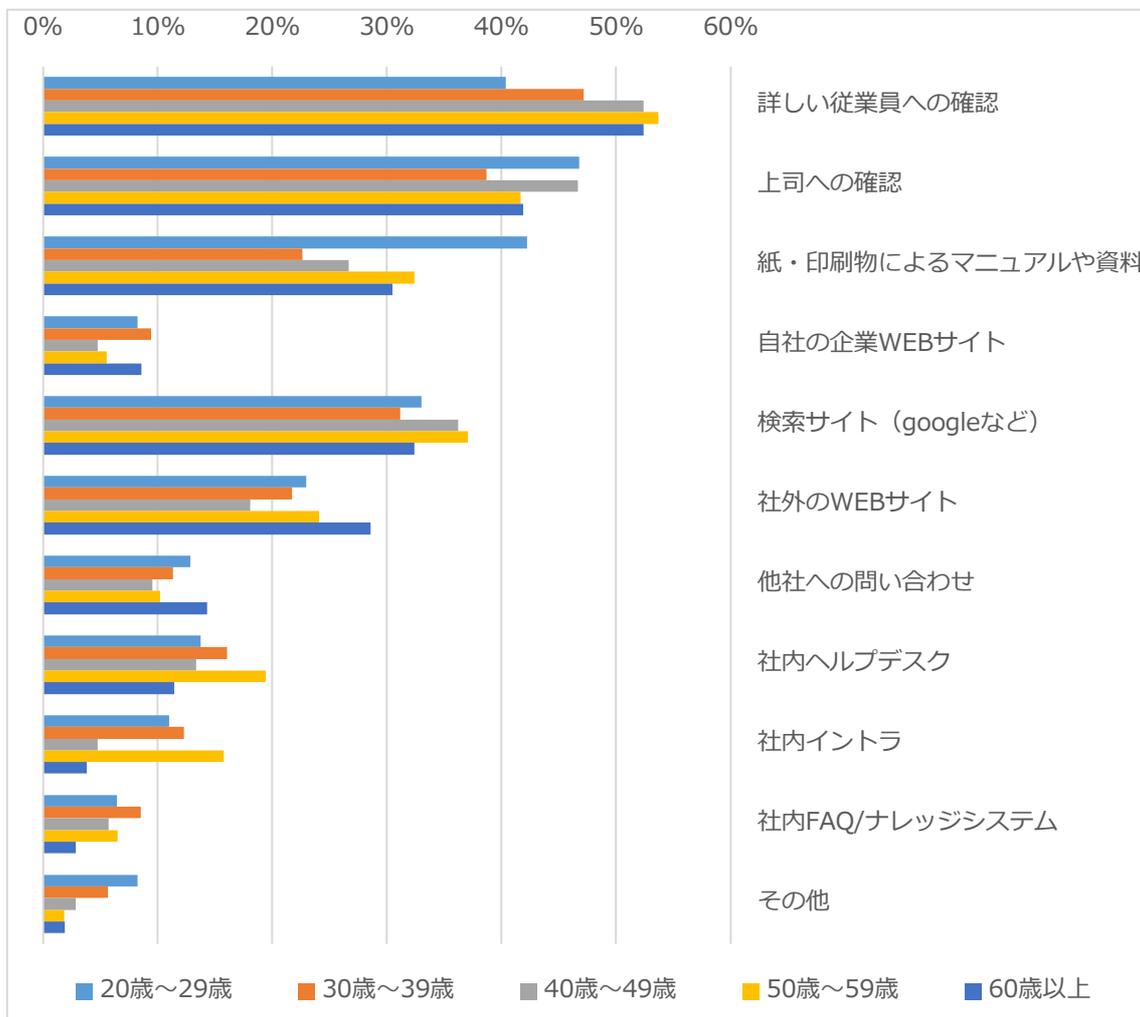
<回答者役職別>



(図4)

【Q：業務上で「わからないこと」があった際に、「あてにするもの」はなんですか？】

<回答者年代別>



<回答者役職別>

