

2020年7月31日  
株式会社 リクルートスタッフィング

**「目的」と「経験」によって差が明らかに。  
「テレワークで業務効率があがった」と回答した企業は、  
コロナ前に導入55.3%、コロナ後に導入24.6%。  
「生産性の向上」を意識した設計がポイント。  
-派遣スタッフ・企業におけるテレワーク実態調査-**

株式会社リクルートスタッフィング（本社：東京都中央区、代表取締役社長：山本慎也、以下当社）は、テレワークで就業した経験がある派遣スタッフ7,093人と、テレワーク導入をし、派遣スタッフのマネジメント（評価、教育・サポート、指示・命令、派遣会社への連絡相談など）をしている派遣先担当者500名を対象に、「テレワーク実態調査」を実施いたしました。

### 調査結果のポイント

■ テレワークを経験した派遣スタッフの約9割、テレワークを導入した企業の約8割が新型コロナウイルス（以下、コロナ）をきっかけに初めてテレワークを行った。

■ 派遣スタッフ、派遣先企業ともに、「テレワーク経験の差」によって生産性の向上に大きな影響がある。

#### 【派遣スタッフ】

・「在宅の方が業務が進む」は、コロナ前から経験有45.1%に対し、コロナ後に経験は28.6%。

#### 【派遣先担当者】

・「在宅の方が業務効率が上がった」は、コロナ前に導入した企業55.3%に対し、コロナ後に導入した企業は24.6%

・「在宅の方が業務指示がしやすい」は、コロナ前に導入した企業46.8%に対し、コロナ後に導入した企業は17.9%

・「在宅の方がコミュニケーションしやすい」は、コロナ前に導入した企業51.1%に対し、コロナ後に導入した企業は20.1%

さらに、派遣先担当者が、テレワークで派遣スタッフ、正社員をそれぞれマネジメントする上で上記の傾向は変わらない。

■ テレワーク導入の目的も、コロナ前と後に導入した企業で異なる。目的を「生産性の向上」とすることが重要。

コロナ前に導入した企業は、「スキルの高い派遣スタッフを紹介してもらえそう（37.8%）」

「本人のモチベーションがあがる（37.8%）」など生産性向上における項目が、目的の上位に上がった。

一方、コロナ後に導入した企業は「全社的にテレワークの方針が出ているから（38.4%）」が最も高く、

テレワークをすることが目的化してしまっている可能性がある。

■ ITインフラなどの環境整備がテレワークで生産性向上を実現するポイントである。

業務効率があがったと回答した企業は、ITインフラなどのハード面を積極的に整備。（PC・デジタルツール・共有フォルダ等）

### <調査概要>

調査目的：テレワークを経験した派遣スタッフおよび、派遣スタッフをマネジメントする派遣先担当者の、業務の生産性やコミュニケーションの変化など実態を把握することにより、テレワーク活用の在り方を考える。

調査対象：テレワーク経験のある20～60代男女の弊社派遣スタッフ n=7,093

テレワーク経験のある派遣スタッフのマネジメントをし、かつ自身もテレワーク経験のある、

20～60代男女の派遣先担当者※ n=500

※経営層、管理職、一般の正社員。

企業規模は従業員100人未満、100～299人、300～999人、1000人以上。

調査期間：派遣スタッフ) 2020年6月24～30日 派遣先担当者) 2020年7月8～10日

調査方法：インターネット調査

### 【本件に関するお問い合わせ先】

株式会社リクルートスタッフィング 広報グループ  
TEL: 03-6274-3550 E-mail:rs-kouhou@r-staffing.co.jp

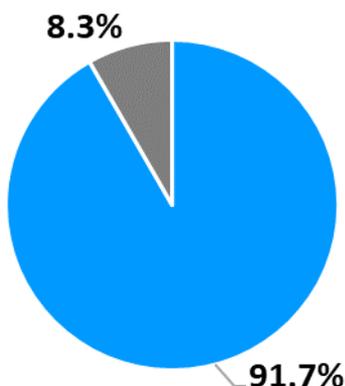
## 調査結果

### 派遣スタッフの約9割、企業の約8割がコロナをきっかけに初めてテレワークを実施。

テレワークを実施した派遣スタッフに、今回のテレワークとは別のテレワーク経験の有無を聞いたところ、「経験したことがない（91.7%）」と回答。また、派遣先企業のテレワーク導入時期については、「コロナ後に導入した」という回答が約8割を占め、派遣スタッフ、企業ともにコロナを機に初めてテレワークを経験、導入したことが分かりました。

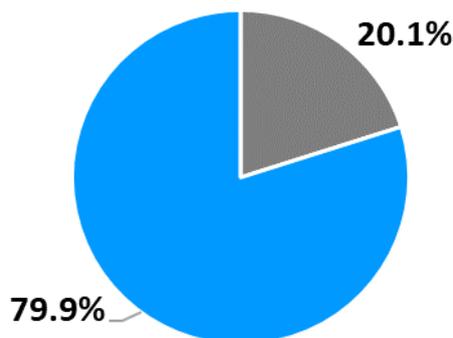
#### 派遣スタッフ

Q.今までテレワークを経験したことはありましたか  
(単一回答) n7,093



#### 派遣先企業

Q.テレワークを導入した時期はいつですか  
(単一回答) n2,061

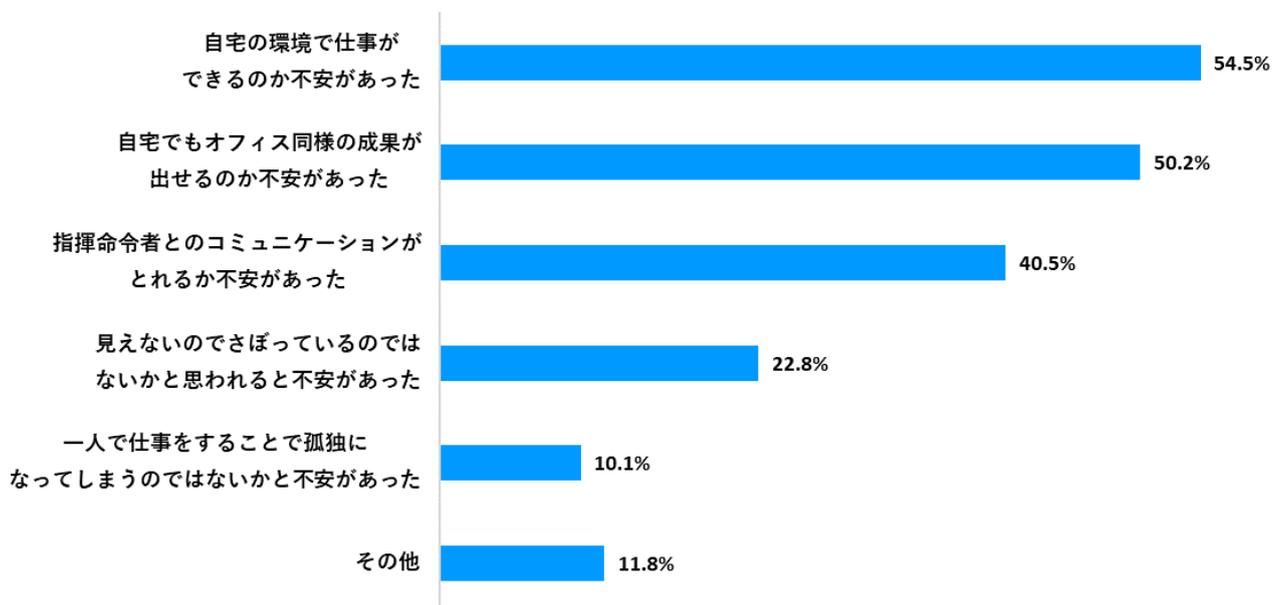


■ 経験したことがない ■ 経験したことがある      ■ コロナ前にテレワーク導入 ■ コロナ後にテレワーク導入

### テレワーク実施前の派遣スタッフは、「自宅の仕事環境」、「業務効率や業務上のコミュニケーション」における不安があった。

派遣スタッフのテレワークを経験する前の不安について聞いたところ、「自宅の環境で仕事ができるのか（54.5%）」、「自宅でもオフィス同様の成果が出せるのか（50.2%）」、「指揮命令者とのコミュニケーションがとれるか（40.5%）」など、業務効率やコミュニケーションへの不安がありました。

Q.テレワークで就業するにあたり、どのような不安がありましたか  
(複数回答)



## 調査結果

### テレワーク実施前の派遣先担当者は、派遣スタッフのマネジメントにおいて、業務効率、業務管理、コンディション管理、業務上のコミュニケーションなどの不安があった。

一方、派遣先担当者へ派遣スタッフのマネジメントにおける不安を聞いたところ、「時間を持て余してしまうのではないかと不安があった（58.5%）」「相手の気持ちや思っていることが分かりにくくなる不安があった（56.2%）」「パフォーマンスを正確に評価できるか不安があった（56.1%）」「メンタルケアや心身のコンディション掌握ができるか不安があった（54.4%）」など、多岐にわたる不安がありました。

#### Q.テレワークで、派遣スタッフのマネジメントをするにあたり、どのような不安がありましたか（複数回答）

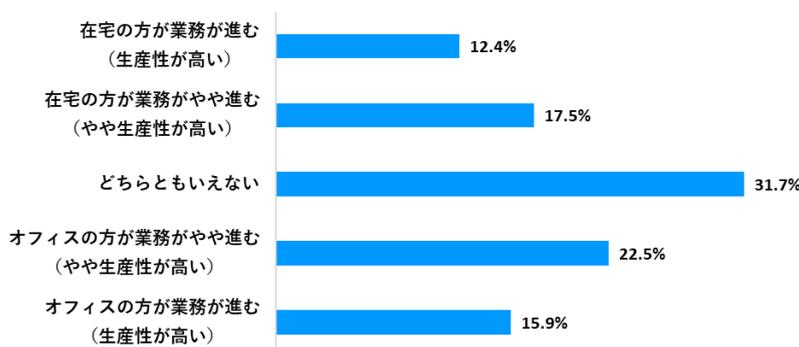


### 派遣スタッフの約4割が「オフィスの方が業務が進む」、約6割は「どちらともいえない」「在宅の方が業務が進む」と回答。

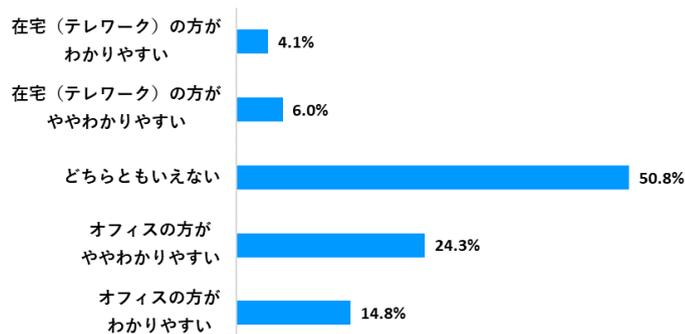
業務の進み具合について、オフィス勤務と比較してどうかを派遣スタッフに聞いたところ、約4割が「オフィスの方が業務が進む」と回答しましたが、約6割は「どちらともいえない」「在宅の方が業務が進む」と回答しています。

また、業務指示のわかりやすさについても、約4割が「オフィスの方が業務指示がわかりやすい」、約6割は「どちらともいえない」「在宅の方がわかりやすい」と回答しています。初めてテレワークを経験した人が多い中、オフィスの方が良いという回答は多くあるものの、半数以上はオフィスと変わらず仕事が行えていることがわかりました。

Q.テレワーク実施中のあなたの業務の進み具合（生産性）について、オフィス勤務時と比較して教えてください（単一回答） n7,093



Q.勤務先からの業務指示のわかりやすさ（方法、頻度、指示される内容など）についてオフィス勤務時と比較して教えてください（単一回答） n7,093



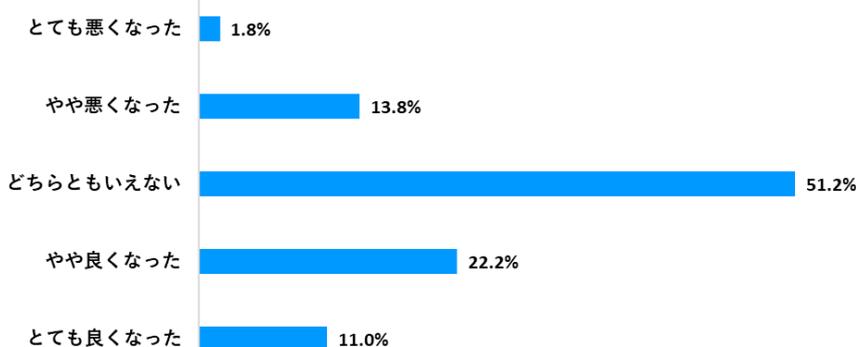
## 調査結果

### 派遣先担当者の15.6%が「在宅の方が業務効率悪くなった」、約8割は「どちらともいえない」「在宅の方が業務効率が良くなった」と回答。

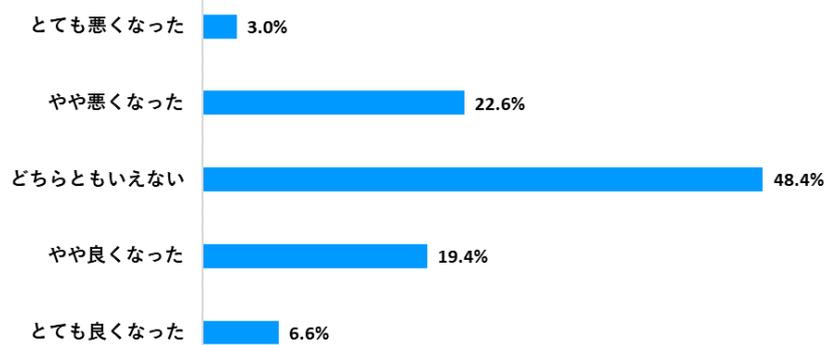
テレワークで派遣スタッフのマネジメントを行う派遣先担当者に、業務効率についてオフィス勤務と比較してどうかを聞いたところ、15.6%が「在宅の方が悪くなった」、約8割が「どちらともいえない」「在宅の方が良くなった」と回答しています。

業務指示のしやすさについては、25.6%が「在宅の方が悪くなった」、7割強が「どちらともいえない」「在宅の方が良くなった」と回答しています。本人とのモチベーションについては、31%が「在宅の方が悪くなった」、約7割が「オフィスと変わらない」「在宅の方が良くなった」と回答しており、こちらもオフィスの方が良いという回答は一定数あるが、初めてテレワークで派遣スタッフのマネジメントを経験した人が多い中、半数以上はオフィスと変わらず仕事が行えている様子が見えます。

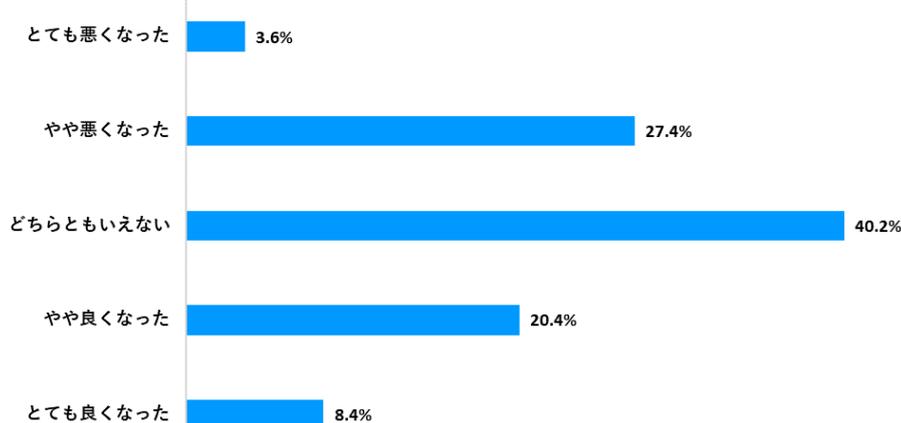
Q. 【派遣スタッフ】テレワークと通常勤務（対面）との比較 業務効率（単一回答） n500



Q. 【派遣スタッフ】テレワークと通常勤務（対面）との比較 本人に対する業務指示のしやすさ（単一回答） n500



Q. 【派遣スタッフ】テレワークと通常勤務（対面）との比較 本人との日々のコミュニケーション（単一回答） n500



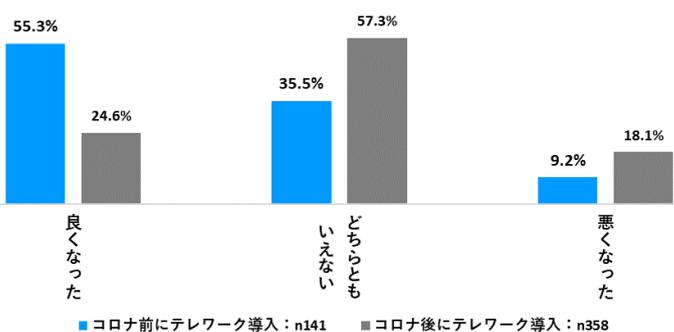
## 調査結果

**コロナ前からテレワークを導入した企業は、コロナ後に導入した企業に比べ、業務効率、業務指示、コミュニケーションが「オフィスよりも在宅の方が良くなった」という回答が多い。また、派遣スタッフと正社員をマネジメントする上で、上記の傾向に差はない。**

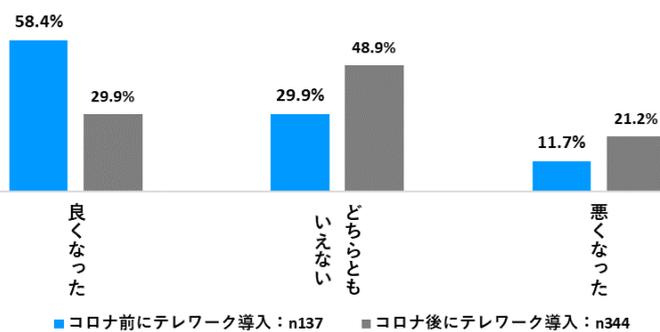
オフィスと在宅での派遣スタッフのマネジメントの差について、派遣先の担当者に質問したところ、コロナ前にテレワークを導入した担当者は、テレワークの方が、「業務効率が良くなった（55.3%）」「業務指示がしやすさが良くなった（46.8%）」「本人との日々のコミュニケーションが良くなった（51.1%）」と全ての項目で、コロナ後に導入している企業に比べてテレワークの方が良くなったという回答が多くなり、経験の差により生産性の向上に大きく影響していることがうかがえます。

また、テレワークで正社員をマネジメントすることに関しても同様の質問をしたところ、派遣スタッフと変わらないことが分かりました。

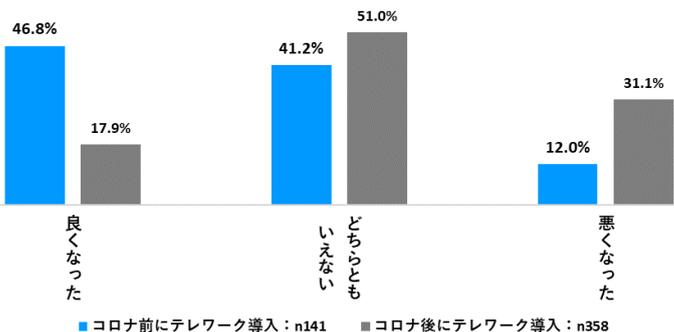
Q.【派遣スタッフ】テレワークと通常勤務（対面）との比較  
業務効率（単一回答）



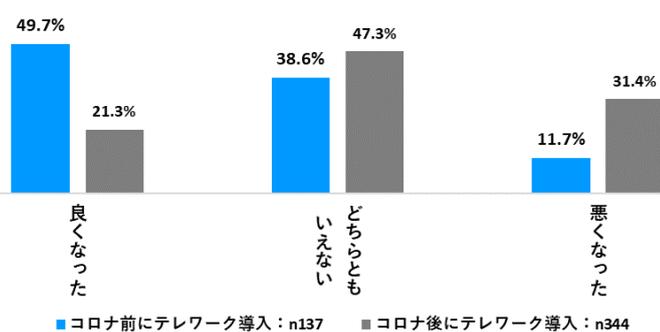
Q.【正社員】テレワークと通常勤務（対面）との比較  
業務効率（単一回答）



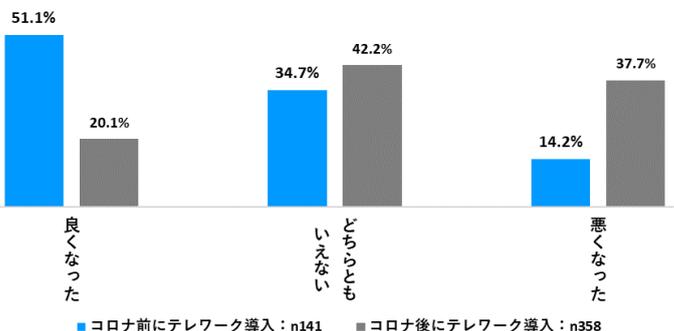
Q.【派遣スタッフ】テレワークと通常勤務（対面）との比較  
本人に対する業務指示のしやすさ（単一回答）



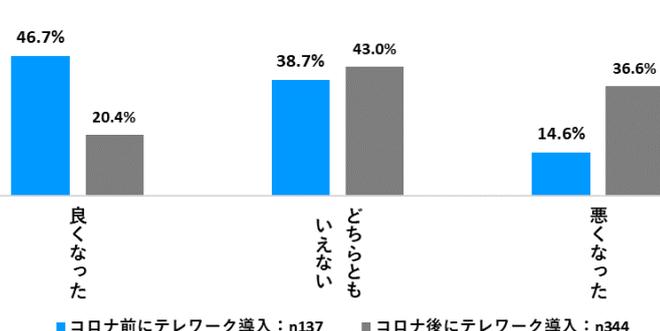
Q.【正社員】テレワークと通常勤務（対面）との比較  
本人に対する業務指示のしやすさ（単一回答）



Q.【派遣スタッフ】テレワークと通常勤務（対面）との比較  
本人との日々のコミュニケーション（単一回答）



Q.【正社員】テレワークと通常勤務（対面）との比較  
本人との日々のコミュニケーション（単一回答）

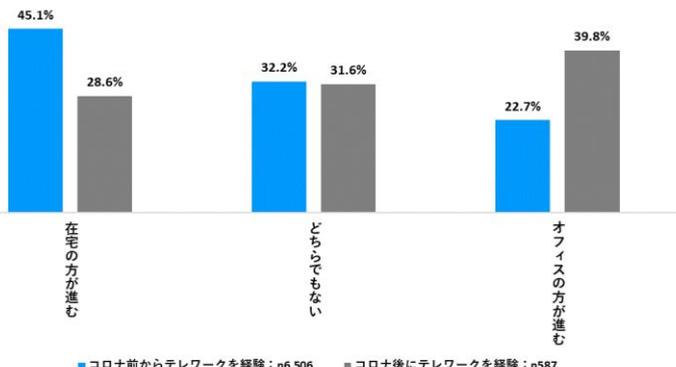


## 調査結果

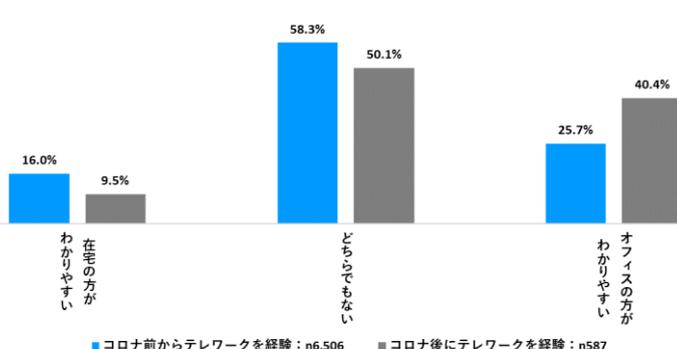
**コロナ前からテレワークを経験した派遣スタッフは、コロナ後に経験した派遣スタッフに比べ、業務の進み具合、業務指示のわかりやすさが「オフィスよりも在宅の方が良くなった」という回答が多い。**

コロナ前にテレワークを経験した派遣スタッフは、「在宅の方が業務が進む（45.1%）」「在宅の方が業務指示がわかりやすい（16%）」と両方の項目で、コロナ後に経験した派遣スタッフに比べて、テレワークの方が良くなったという回答が多くなり、経験の差により生産性の向上に大きく影響していることがうかがえます。

Q.テレワーク実施中のあなたの業務の進み具合（生産性）について、オフィス勤務時と比較して教えてください（単一回答）



Q.勤務先からの業務指示のわかりやすさ（方法、頻度、指示される内容など）についてオフィス勤務時と比較して教えてください（単一回答）

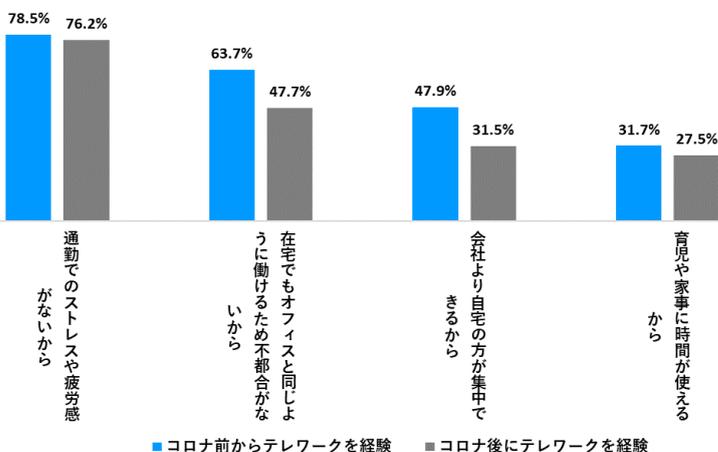


**テレワーク希望の理由は、派遣スタッフは経験時期によらず、「通勤ストレス軽減」「オフィスと同じように働ける」、派遣先は、コロナ前に導入した企業は「本人のモチベーション向上」「スキルの高い人材確保」コロナ後に導入した企業は「全社的に方針がでている」と、経験時期によって、理由が異なる。**

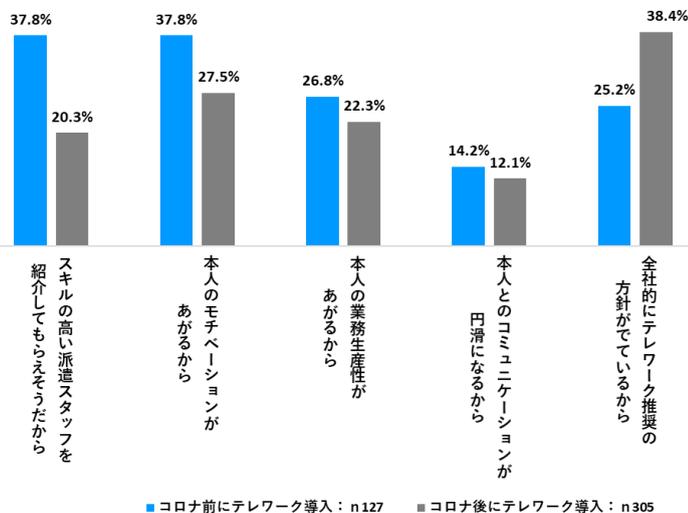
テレワークを希望する理由を聞いたところ、派遣スタッフは「通勤でのストレスや疲労感がないから（76.2%）」「在宅でもオフィスと同じように働けるため不都合がないから（47.7%）」「会社より自宅の方が集中できるから（31.5%）」などが多くあがった。

派遣先企業は、コロナ前から導入した企業は「本人のモチベーションがあがるから（37.8%）」や「本人のモチベーションがあがるから（37.8%）」が主な理由ですが、コロナ後に導入した企業では「全社的にテレワークの方針がでているから（38.4%）」が最も高く、テレワークの目的にも大きな違いが見られました。コロナ前から導入している企業は「生産性の向上」を目的として行っていることがうかがえます。

Q.コロナウイルス感染症収束後の今後の働き方について、あなたが回答した理由を以下から選んでください（複数回答）



Q.コロナウイルス収束後の在宅勤務（テレワーク）導入意向理由（複数回答）



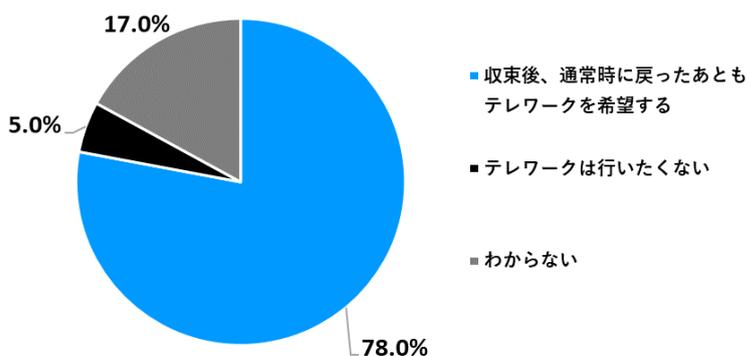
## 調査結果

### コロナウイルス収束後も、派遣スタッフの8割が「テレワーク希望」、企業の8割が「テレワーク推進意向」。

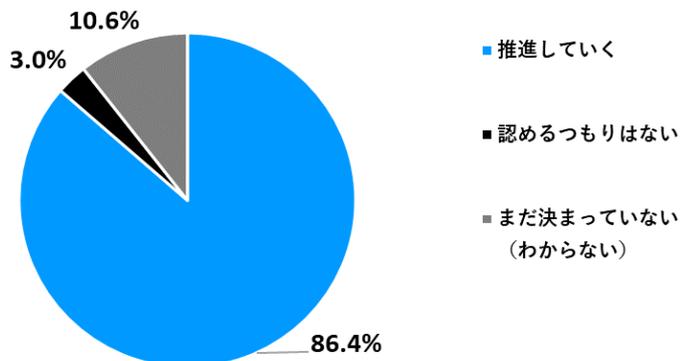
派遣スタッフにコロナ収束後の働き方について質問したところ、78%が「収束後、通常に戻ったあともテレワークを希望する」と回答しました。

派遣先企業にも収束後のテレワーク推進について質問したところ、86.4%が「収束後も推進していく」と回答し、テレワークを経験した派遣スタッフ、企業に関しては継続の意向が高いことが分かりました。

Q.コロナウイルス感染症収束後の今後の働き方について、派遣先がテレワークがOKの場合に、あなたの希望を教えてください（単一回答） n7,093



Q.派遣スタッフへの在宅勤務（テレワーク）導入意向  
コロナウイルス収束後（単一回答） n500



### テレワークの方が生産性が高い企業はITインフラ整備などのハード面を整備

生産性向上したと回答した企業、下がったと回答した企業で具体的にテレワークにおいて工夫していることを比較した結果、テレワークの方が生産性が高い企業はITインフラ整備などのハード面を整備していました。（PC・デジタルツール・共有フォルダ等）ITインフラなどの環境整備がテレワークで生産性向上を実現するポイントであることがわかりました。

### Q. 現在、在宅勤務（テレワーク）で派遣スタッフのマネジメントを行うにあたり、意識して行っていること（工夫していること）について教えてください。

		n	ライ	ツ	ラ	整	法	法
			クC 備な ／ど 改の 善イ ン・ フマ	新 た のデ 導 入タ ル	共 有 ド フ ォ ル ダ の ク	備 お テ レ ワ ー ク マ ー キ ュ ア 施 ル に	人 の 工 夫 業 務 管 理 方	人 の 工 夫 勤 怠 管 理 方
	全体	500	65.0	36.2	43.6	37.8	35.8	36.2
業務効率	とても良くなった、やや良くなった	166	73.5	42.2	48.8	42.2	33.1	33.7
	やや悪くなった、とても悪くなった	78	65.4	33.3	44.9	38.5	32.1	35.9
	差分	-	8.1	8.9	3.9	3.7	1.0	▲ 2.2
本人との日々のコミュニケーション	とても良くなった、やや良くなった	144	75.0	45.8	43.8	38.2	27.8	27.8
	やや悪くなった、とても悪くなった	155	61.9	31.0	51.6	44.5	41.9	43.9
	差分	-	13.1	14.8	▲ 7.8	▲ 6.3	▲ 14.1	▲ 16.1
本人に対する業務指示のしやすさ	とても良くなった、やや良くなった	130	71.5	46.2	43.8	38.5	31.5	33.8
	やや悪くなった、とても悪くなった	128	60.9	30.5	50.0	46.1	35.9	43.8
	差分	-	10.6	15.7	▲ 6.2	▲ 7.6	▲ 4.4	▲ 10.0

今回の調査により、テレワークは闇雲に導入するのではなく、「目的を生産性向上に置いた設計」と「テレワーク経験」が大事であることが明らかになりました。テレワークすることがゴールではなく、生産性を高めるためのツールがテレワークであることを認識するとともに、生産性向上のためにどのようなテレワークが自社に最適かで設計し、経験を重ね、自社の最適解を探ることが大切です。

当社では、新型コロナウイルスが発生する以前の2019年より、派遣スタッフのテレワークを推進しています。また、介護や育児、傷病などの制約を抱えていたり、副業と両立したい派遣スタッフが、派遣先での勤務と在宅ワークを組み合わせることで、活躍し始めているというトレンド「出勤オフ派遣」を発表しました。

今後もリクルートスタッフィングは、テレワークを活用し、多様な働き方の実現を目指します。

\* 本ニュースリリースに含まれる調査結果をご掲載いただく際は、以下のクレジットを明記してください。  
クレジット：株式会社リクルートスタッフィング調べ

#### <株式会社リクルートスタッフィング概要>

リクルートグループの国内人材派遣領域の中核会社として、人材派遣、紹介予定派遣、ビジネスプロセスアウトソーシング等のサービスを提供しています。『「らしさ」の数だけ、働き方がある社会』というビジョンを掲げ、「Workstyle Maker」として、働き方の進化に挑戦し続け、働き方そのものを生み出せる企業を目指しています。

所在地：東京都中央区銀座8-4-17

代表者：代表取締役社長 山本 慎也

資本金：19億3,940万円

事業内容：人材派遣事業、人材紹介事業、アウトソーシング事業

コーポレートサイト：<https://www.r-staffing.co.jp/corporate/>

#### 【本件に関するお問い合わせ先】

株式会社リクルートスタッフィング 広報グループ

TEL: 03-6274-3550 E-mail:rs-kouhou@r-staffing.co.jp