

# アンケート集計結果分析による課題抽出

2020年2月28日

**GMO** INTERNET GROUP

# アンケート結果の全体考察

# アンケートの概要

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

# アンケートの全設問

- ・ 1/27（月）から在宅勤務体制にシフトしていますが、率直にご意見をお聞かせください。
- ・ 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。
- ・ 在宅勤務体制となって、ご自身の業務に支障はありましたか？
- ・ 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。
- ・ 新型コロナウイルスの影響は今後もまだ広がる、もしくは継続する可能性があるため、災害対策本部では今後の在宅勤務体制について検討を行っております。仮に正常どおりに勤務体制に戻した場合に、皆さんの命を守る防御態勢としては以下のようなものを検討（もしくは既に実施）しています。これ以外に皆様からのアイデアやリクエストなどがあれば教えてください。
- ・ 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？
- ・ 社内のネットワークを利用できなかったと回答された方は、その理由を教えてください。
- ・ 電話対応について、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？（複数回答可）
- ・ 電話の受発信ができなかったと回答された方は、その理由を教えてください。
- ・ 上記以外で、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。
- ・ 回答者情報：会社名を教えてください。
- ・ 回答者情報：あなたの職種を教えてください。

## 【分析方法】

1. 以下4つの自由回答式アンケート設問の回答を単語に分割してランキング付けし、深掘りすべき注目課題グループを抜き出す。
2. WordCloudというビジュアルライズ化手法を使い、1.の課題グループの中で議論すべき代表的な意見を抽出し、課題一覧化した。

ツール Python+Jupyter Notebook

- ・ 1/27（月）から在宅勤務体制にシフトしていますが、率直にご意見をお聞かせください。
- ・ **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。**
- ・ 在宅勤務体制となって、ご自身の業務に支障はありましたか？
- ・ **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。**
- ・ **新型コロナウイルスの影響は今後もまだ広がる、もしくは継続する可能性があるため、災害対策本部では今後の在宅勤務体制について検討を行っております。仮に正常どおりに勤務体制に戻した場合に、皆さんの命を守る防御態勢としては以下のようなものを検討（もしくは既に実施）しています。これ以外に皆様からのアイデアやリクエストなどがあれば教えてください。**
- ・ 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？
- ・ 社内のネットワークを利用できなかったと回答された方は、その理由を教えてください。
- ・ 電話対応について、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？（複数回答可）
- ・ 電話の受発信ができなかったと回答された方は、その理由を教えてください。
- ・ **上記以外で、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。**

## 結論: アンケート結果に基づく、ノートPCと通信環境以外の物理面の代表的意見は椅子モニタが大半

抽出した代表的意見から、ノートPCと通信環境以外の物理面に関する代表的意見を以下に抽出する。

これらの課題・意見を改善するため別途検討会を実施し、その対応策について協議をしたほうが良いと考える。

No.	分類	課題
1	椅子/モニタ	自宅での椅子、机の整備における購入補助等について
2		自宅でのマウス、カメラ、ヘッドセットの整備における購入補助等について
3	その他物理面	自宅でのプリンタ、コピー設定・貸与について(コンビニでの印刷ルール整備も合わせて)
4		モバイルWifi貸与など自宅の通信環境整備について
5	オフィス	サテライトオフィスの整備について
6		オフィスにおける加湿器等の感染症対策設備について
7	ランチ	Yoursのない地方における外出禁止時のランチ対応について (e.g. 弁当手配など)
8	マスク	マスク、アルコール、消毒ジェル・スプレーの配布・設置について
9		東京以外でマスク配布がないなど地方での衛生設備対策について
10	費用	自宅作業によって追加発生する光熱費・食費・通信費補助について
11	書類	FaxのPDF自動転送について
12		郵送物のPDF送付について
13		捺印申請における電子サイン導入について
14		その他物理的書類が必要不可欠な事務作業に対する対応について(e.g. 公証役場で書類の公証、大使館認証の依頼、佐川国際宅配依頼等)
15	お客様	受電のためIP電話転送について

# 単語出現回数ランキングからの考察

全体ランキングでは

**1位PC、2位コミュニケーション、3位マスク**という結果が得られており、この3点については特に注視すべき。

ノートPCと通信環境以外の物理面（物②）」に限ると、

**「椅子」「ランチ」「モニター」**がトップ3であり、調査項目として取り扱うべきだと考える。

アンケート全体

順位	キーワード	出現回数
1	PC	352
2	コミュニケーション	250
3	マスク	238
4	効率	226
5	リモート	220
6	オフィス	209
7	メンバー	183
8	時差出勤	167
9	通勤時間	164
10	MTG	163
11	もの	151
12	お客様	147
13	リスク	145
14	家族	141
15	VPN	131

(ノートPCと通信環境以外の物理面限定)

順位	キーワード	出現回数
23	椅子	94
25	ランチ	86
26	モニター	83
33	書類	72
54	ディスプレイ	46
55	デスク	45
63	アルコール	41
72	請求書	39
80	メガネ	37
102	光熱費	29
112	郵便物	25
120	加湿器	24
138	ビル	21
140	サーモグラフィ	21
167	空気清浄機	19

# 職種別-単語出現回数ランキングからの考察

- エンジニア系① : エンジニア、クリエイターとも上位はほぼ同一となっており、**PC/コミュ/オフィスに共通課題**があると考えられる  
(と課題は全員に対しても同一であり、最優先課題であると考え)
- エンジニア系② : 物理面で課題として上がった椅子が比較的上位に上がっており、**椅子問題は主にエンジニア系が抱えている**
- 営業系① : お客様ありきの業務スタイルのため、**お客様対応**やタクシー移動が多かったと推測される
- 事務系① (+営業) : 書類、請求書など**紙でしか扱えない業務に対して不都合**を感じている
- 事務系② : 「ノート」 = **ノートPCがなかった**という意見も多かった
- 業務系① : エンジニア、営業を合わせたような結果となっており、そういった点ではエンジニア、営業の課題が解決されれば業務系も改善されることが予測できる

エンジニア系		営業系				事務系			事業系
エンジニア	クリエイター	営業	営業 (アウトバンドコール)	サポート (コールセンター)	営業管理事務	管理部門	一般事務	秘書・アシスタント業務	その他
PC	PC	コミュニケーション	PC	部署	PC	オフィス	PC	部署	PC
リモート	コミュニケーション	お客様	効率	お客様	マスク	PC	マスク	コミュニケーション	コミュニケーション
コミュニケーション	効率	マスク	お客様	PC	コミュニケーション	もの	書類	マスク	MTG
効率	リモート	MTG	マスク	マスク	オフィス	効率	部署	電車	効率
オフィス	マスク	効率	システム	オフィス	ノート	時差出勤	メンバー	ツール	オフィス
通勤時間	オフィス	リモート	通勤時間	メンバー	家族	マスク	時差出勤	効率	メンバー
VPN	もの	メンバー	リモート	Yours	ストレス	リモート	効率	来客	マスク
マスク	リスク	タクシー	MTG	部門	ツール	人混み	ノート	業者	お客様
MTG	通勤時間	時差出勤	オフィス	リスク	VPN	コミュニケーション	自宅待機	オフィス	もの
家族	メンバー	通勤時間	架電	時差出勤	請求書	メンバー	もの	子供	通勤時間
時差出勤	時差出勤	社員	メンバー	効率	お客様	書類	リスク	メンバー	時差出勤
メンバー	MTG	書類	コミュニケーション	VPN	時差出勤	リスク	リモート	家事	社員
椅子	ストレス	家族	VPN	対象	社員	Yours	パソコン	勤怠	家族
ストレス	人混み	Yours	有事	窓口	人混み	通勤時間	毎日	毎日	外部
リスク	椅子	リスク	家族	拠点	メンバー	ノート	オフィス	役員	リスク
電車	ネット	ストレス	事前	エリア	チャット	E3	MTG	アルコール	モニター
もの	VPN	PC	タクシー	ビル	取り組み	家族	家族	ティッシュ	VPN
人混み	社員	リスケ	サーバー	ランチ	リモート	課題	Yours	VPN	ノート
チーム	場所	人混み	電話営業	渋谷	ウィルス	椅子	チーム	長期	デスク
社員	回線	取引先	外部	下関	リスク	ルール	個人	時差出勤	システム



## 深掘りすべき注目課題

これまでの整理を元に以下の課題及び単語について深掘りした分析が必要だと考察した。事項より以下4点について、アンケート結果を詳細に分析し、代表的な課題を抽出する

- 設備面の課題 ⇒ PC、リモート、椅子、モニター、マスク
- 人と人に関する課題 ⇒ コミュニケーション
- 場所に関する課題 ⇒ オフィス、ランチ (Yours)
- クライアントに関する課題 ⇒ お客様、タクシー、請求書(書類)

## 設備面の課題

「PC」に関しては「**リモート環境が遅い/アクセスできない**、という点と**椅子机とPCサプライがないことによる作業効率低下**が目立った。また事務系の方を中心に、ノートPCがなくそもそも在宅勤務ができないという意見も一定数あった。

### word cloud(※1)

[PC]が含まれる文章



### 代表的な意見

No.	分類	意見
1	リモート	リモートデスクトップ環境が遅い(or一定時間遅くなる)ため、効率が落ちる
2	リモート	IP制限でアクセスできない社内環境があり、業務ができない
3	椅子/モニタ	適した椅子、机がなく首や腰を痛めている。(設置スペースもなく、床で作業している方も)
4	椅子/モニタ	マウス、カメラ、ヘッドセットがなく、作業が滞ることがある
5	PC	そもそもノートPCなどがなく、リモート作業ができる環境にない。ガイドラインが急に緩和され私物PC/携帯を使うケースも。
6	その他物理面	大量の印刷時にコンビニで毎回印刷。個人用プリンタ、コピー機があればよかった
7	その他物理面	自宅のWifi環境が悪く、モバイルWifiなどの支給がほしかった
8	その他	発令が日曜日であったため持ち帰りなどの準備ができなかったところが不便

■ ノートPCと通信環境以外の物理面に関する意見

※1 出現回数が多い単語ほど大きく表示されるビジュアライズ手法。これで重要な単語を抽出し、アンケート結果の代表的な意見を選定している











# 職種・グループ 会社別集計結果

## 【分析方法】

以下3つの選択肢回答式アンケートの設問の結果をクロス集計を行い可視化した。

ツール Python+Jupyter Notebook

### ・1/27（月）から在宅勤務体制にシフトしていますが、率直にご意見をお聞かせください。

・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。

### ・在宅勤務体制となって、ご自身の業務に支障はありましたか？

- ・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。
- ・新型コロナウイルスの影響は今後もまだ広がる、もしくは継続する可能性があるため、災害対策本部では今後の在宅勤務体制について検討を行っております。仮に正常どおりに勤務体制を戻した場合に、皆さんの命を守る防御態勢としては以下のようなものを検討（もしくは既に実施）しています。これ以外に皆様からのアイデアやリクエストなどがあれば教えてください。

### ・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？

- ・社内のネットワークを利用できなかったと回答された方は、その理由を教えてください。
- ・電話対応について、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？（複数回答可）
- ・電話の受発信ができなかったと回答された方は、その理由を教えてください。
- ・上記以外で、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。

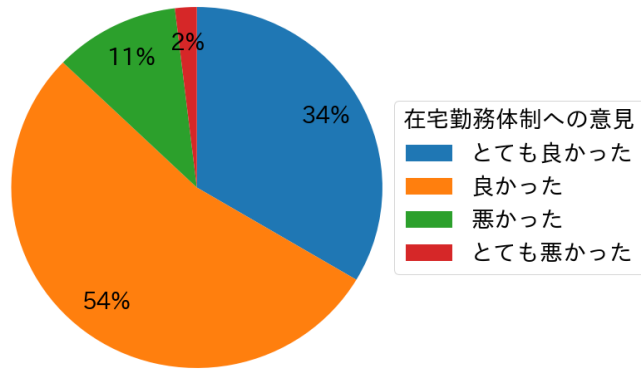


# 【在宅勤務体制への意見について】

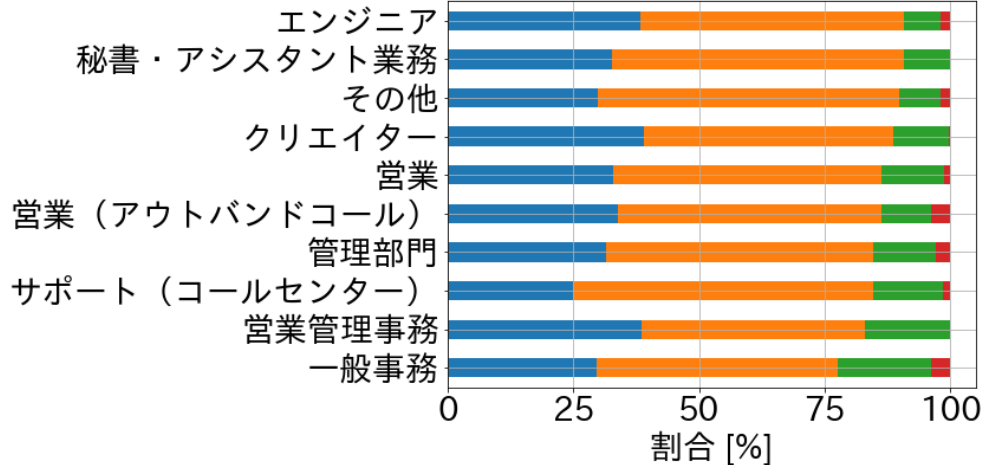
## 1/27（月）から在宅勤務体制にシフトしていますが、率直にご意見をお聞かせください

職種別の格差はあまり大きくないが、一般事務が最も満足度が低い  
 グループ会社により満足度には大きな差があり、総じて金融系の評価が低い

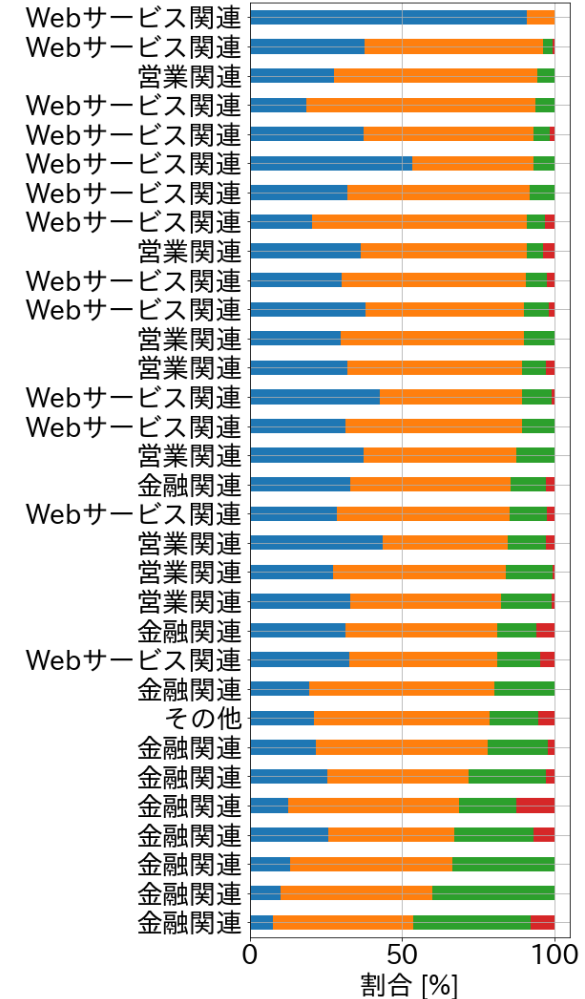
全体



職種別



会社別



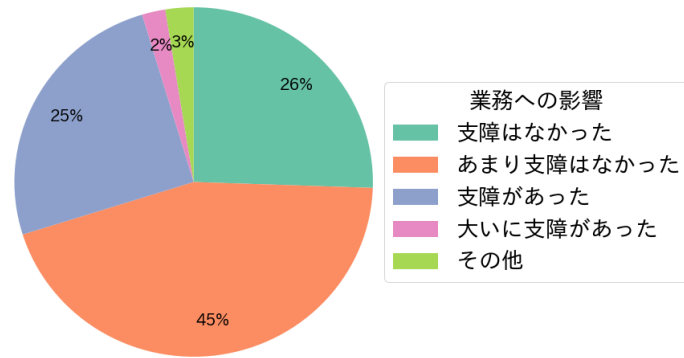
# 【業務への影響について】

## 在宅勤務体制となって、ご自身の業務に支障はありましたか？

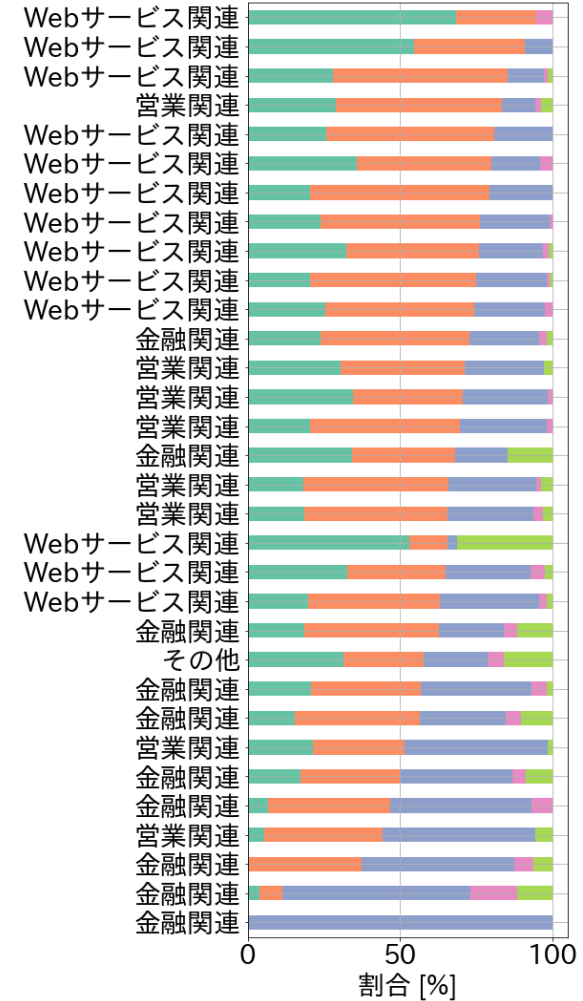
職種別・グループ会社別ともに、業務支障有無に大きな差がある。

職種では「**一般事務・管理部門・営業管理部門**」、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

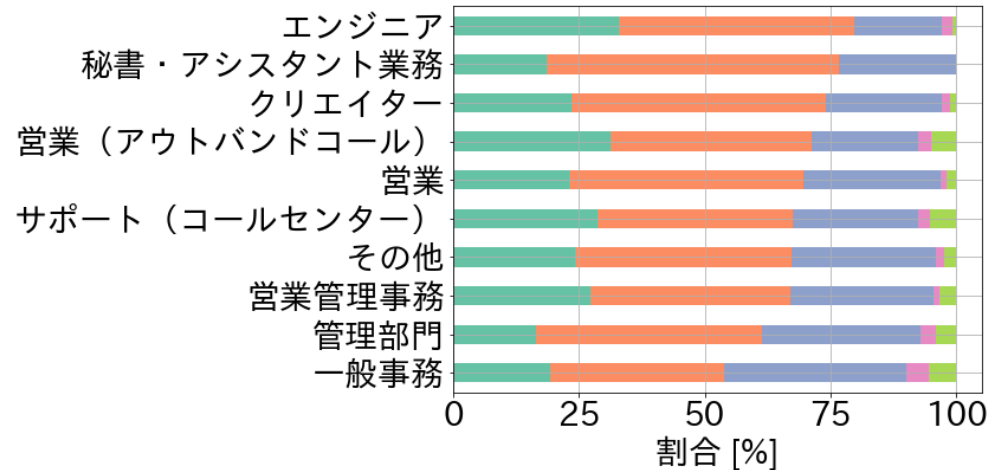
全体



会社別



職種別





# 分析手法まとめ

※Python + Jupyter NotebookおよびExcelを利用

## 【自由回答式アンケート設問の分析】

回答が文章なので形態素解析で単語に分割。単語出現数でランキングを作る。それを人間が読んで深掘りすべき課題グループを抜き出した。

Python の WordCloud というビジュアライズ手法を使い、上記の課題グループの中から代表的な意見を抽出。それを課題の一覧にまとめた。

詳細な集計について、上記の課題グループの中から「椅子/机」「ディスプレイ」「サテライトオフィス」

「光熱費」「食費」の5つのキーワードと関連語を選び、自由回答式アンケートの回答にフィルタをかけ、絞り込んだ結果を人手で読み込んで集計した。

## 【選択肢回答式アンケート設問の分析】

回答を職種・会社のクロス集計を行い、円グラフ・棒グラフで可視化した。