

現役の在宅ワーカー（ベテラン・若手）に聞いた 『在宅ワークに関する実態調査』 ※グループインタビュー編

在宅ワークをする上で、より働きやすくするために必要なことは？

「明確な評価基準」・「現場意見の吸い上げ」・「在宅ワーカー同士のコミュニケーション」
在宅ワークあるあるは「休憩時間に家事」・「ラフな格好」・「陣痛に耐えながら架電」など

在宅ワークに特化した日本最大級の求人サイト「ママワークス (<https://mamaworks.jp/>)」を運営する、株式会社アイドマ・ホールディングス（本社：東京都豊島区、代表取締役：三浦陽平）は、2019年2月6日（水）、2月8日（金）に「在宅ワークに関する実態調査」をグループインタビュー形式で行いました。その結果、在宅ワークで大変なことや、在宅ワークをする上で、より働きやすくするために必要なことなどが明らかになりました。

【調査概要】

1. 調査の方法 : グループインタビュー（オンラインコミュニケーションツールの使用も含む）形式で実施
2. 調査の対象 : 『ママワークス』の会員（※下記表）
3. 実施人数 : 4名（経歴3年以上：2名、経歴3年未満：2名）
4. 調査実施日 : 2019年2月6日（水）、2月8日（金）

氏名（イニシャルのみ）	在宅ワークの経歴	自身の年齢	子どもの年齢	居住地	主な業務内容
Nさん	3年以上（4年目）	39歳	1歳、3歳	東京都	在宅ワーカーの業務サポート
Kさん	3年以上（4年目）	35歳	3歳、9歳	埼玉県	在宅ワーカーの業務サポート
Sさん	3年未満（5ヶ月目）	41歳	11歳	神奈川県	架電
Mさん	3年未満（2ヶ月目）	28歳	-	沖縄県	架電に必要な資料作成



▼ 在宅ワークに関するグループインタビュー トピックス

■ 在宅ワークをしていて大変だったことは？

- ベテラン（経歴3年以上） : 業務ルールが不明確で“在宅ワーカーからの相談に対し適正な判断がしにくい”
若手（経歴3年未満） : 業務内容に対する“疑問をすぐに聞ける環境が整っていない”

■ 在宅ワークをする上で、より働きやすくするために必要なことは？

- ベテラン（経歴3年以上） : “PCサポート窓口設置・明確な評価基準・業務ジャンルを細かく選べる”
若手（経歴3年未満） : “現場意見の吸い上げ・同士のコミュニケーションの場を増やす”

…本件に関するお問い合わせ先…

株式会社アイドマ・ホールディングス広報事務局 担当：菖蒲谷（株式会社 one 内）

E-mail : press@one-inc.co.jp

Q. 現在の主な業務内容をお答えください。

**ベテランは“100人以上の在宅ワーカーの業務をサポート”
若手は“架電や架電に必要な資料作成”**

<ベテラン（経歴3年以上）>

▼Nさん

私は在宅ディレクターという立場にいて、100人以上の在宅ワーカーの相談窓口に近い業務を行っています。在宅ワーカーの相談を受けて、内容を調べて、間違っていれば修正するかを担当にメールするなど作業はいろいろですが、在宅メンバーが架電する上で架電しやすいようなサポートをしています。

▼Kさん

在宅ワーカーのサポートとして、アポ率を上げるために台本の読み合わせや「ここをこう話すとっと相手の心をうつようになると思う」などのアドバイスをしています。在宅ワーカーから早いレスポンスが求められる立場であり、且つ現在は出社できる環境なので「在宅」より「出社」がメインとなっています。

<若手（経歴3年未満）>

▼Sさん

アポイントをとるための架電業務をしています。

▼Mさん

クライアント支援をしています。架電業務の手前段階として、電話で話す内容の資料（台本）作成や企画のアシスタントがメインです。

Q. 在宅ワークをしていて良かったことをお答えください。

**在宅ワーカーが在宅ワーカーをサポートすることによる“働く気持ちの理解”
地方にいても“選べる仕事の選択肢が増えた”**

<ベテラン（経歴3年以上）>

▼Nさん

在宅ワーカーと同じ立場（在宅）でお仕事しているので、在宅ワーカーの言っていることが理解しやすいです。例えば、1件〇円で架電しているので、「頑張ってたっくん架電したい」など、社内にいる方よりは気持ちを理解しやすいと思います。

▼Kさん

子どもが小学生なので学校の行事やPTAの役員とか入ってくると、動ける（仕事ができる）時間がすごく短くなりますが、そういうときでも在宅であれば働けるというのはすごくメリットです。

<若手（経歴3年未満）>

▼Sさん

ずっと家にいても仕事ができるので、家庭のことで余計なことを考えなくて良いことです。

▼Mさん

地方（地元）にしながら東京にいるくらいの仕事できて、選べる仕事の選択肢が増えたことです。

Q. 在宅ワークをしていて大変だったことをお答えください。

**業務ルールが不明確で“在宅ワーカーからの相談に対し適正な判断がしにくい”
業務内容に対する“疑問をすぐに聞ける環境が整っていない”**

<ベテラン（経歴3年以上）>

▼Nさん

基本的な業務ルールは決まっているので、その中で判断していくのですが、業務ルールが不明確な場合もあり、そのときは、在宅ワーカーからの相談に対してどのようにしたら良いのか判断しにくいことです。

▼Kさん

イレギュラーなことが起こったとき、すぐに聞きたいけど聞くための作業（チャットやオンラインにつなぐなど）が必要だったりするところ です。

<若手（経歴3年未満）>

▼Sさん

業務ルールが効率的ではないと認識しながらも、指示された業務ルールにのっとり仕事をしなければいけないことです。改善点を提案できる場はありますが、提案内容が反映されるのが 2～3 日後となることが多く、オンタイムで反映されにくいと思っています。

▼Mさん

研修時に業務で使用するシステムなどを教えてもらいましたが、細かい部分のことはわからないので、困ったときにすぐに対応できないことです。先輩が不在で誰に聞いて良いかわからない状況になることがあります。

Q. 在宅ワークをする上で、より働きやすくするために必要なことをお答えください。

**ベテランの意見は“PC サポート窓口設置・明確な評価基準・業務ジャンルを細かく選べる”
若手の意見は“現場意見の吸い上げ・同士のコミュニケーションの場を増やす”**

<ベテラン（経歴3年以上）>

▼Nさん

「ヘッドセットにノイズがのる」や「パソコンの操作がすごく重い」など、パソコン関係の相談ができたらいいなと思います。私も私なりに勉強はしますが苦手な分野でもあるので、パソコンに関するサポート窓口があればいいと思います。

▼Kさん

評価されているかどうかかわからないので評価基準を明確にするとか。あと自分でやりたい業務内容を細かく選べるといいなと思います。業務ジャンルの大きなカテゴリーは自分で選べますが、今は業務を振り分けるチームがいて、今日はこの人が A の業務という感じで振り分けるので、自分からこの業務を取りにくいというのがあればいいですね。

<若手（経歴3年未満）>

▼Sさん

在宅ワーカーの意見を吸い上げる環境を整えるべきだと思います。ただ、内容によっては他の在宅ワーカーのモチベーションを下げないために個別で行うなどの配慮も大事だと思います。

▼Mさん

在宅ワーカー同士の横につながりを増やしてほしい。他部署の意見を聞けたら新たな気付きがあると思います。

Q. 在宅ワークあるあるをお答えください。

**“休憩時間に家事” “ラフな格好” “陣痛に耐えながら架電”
オルゴールの BGM やアロマ、香水を使い“ラグジュアリーな雰囲気づくり”**

<ベテラン（経歴 3 年以上）>

▼Nさん

ヒドイ格好で仕事していることはあります。あと陣痛がきた状態でも架電をしていました。子どもが小さいから普通では外に出られない時も在宅ワークならできるというのはすごい利点です。

▼Kさん

業務の休憩時間はスイッチを切り替えて家事をする時間ですね。

<若手（経歴 3 年未満）>

▼Sさん

架電業務の大事な場面で宅配業者が家に来てピンポンが鳴るときがあります。また、電話をする相手の気持ちを和らげるために、オルゴールの BGM を流したり、アロマや香水で自分自身の気分も落ち着かせラグジュアリーな雰囲気をつくったりします。

▼Mさん

独り言が増えましたね。制作物や企画を考える際についブツブツしゃべっていることが多くなっています。

■本リリースの補足

『在宅ワークに関する実態調査』※WEB アンケート編は以下 URL をご覧ください。

<https://www.aidma-hd.jp/wp/wp-content/uploads/2019/02/news20190213.pdf>

■引用・転載時のクレジット表記のお願い

※本リリースの引用・転載は、必ずクレジットを明記していただきますようお願い申し上げます。

<例>「株式会社アйдマ・ホールディングスが実施した調査結果によると……」

在宅ワークに特化した日本最大級の求人サイト『ママワークス』とは？



主婦のための求人応援サイトとして、働く「時間」と「場所」を自由に選べる仕事や働き方について、柔軟にご対応いただける企業様を多数掲載しております。サイト開設から 4 年で月間 PV 数 115 万 PV を突破し、ママワークスの登録会員数は現在 10 万人となっております。

<https://mamaworks.jp/>

■会社概要

商号 : 株式会社アйдマ・ホールディングス
 設立 : 2008 年 12 月 22 日
 代表者 : 代表取締役 三浦 陽平
 資本金 : 10,000,000 円
 本社所在地 : 東京都豊島区池袋 2-6-1 KDX 池袋ビル 9F
 事業内容 : 業務支援事業、就労支援事業、セールスデスク事業