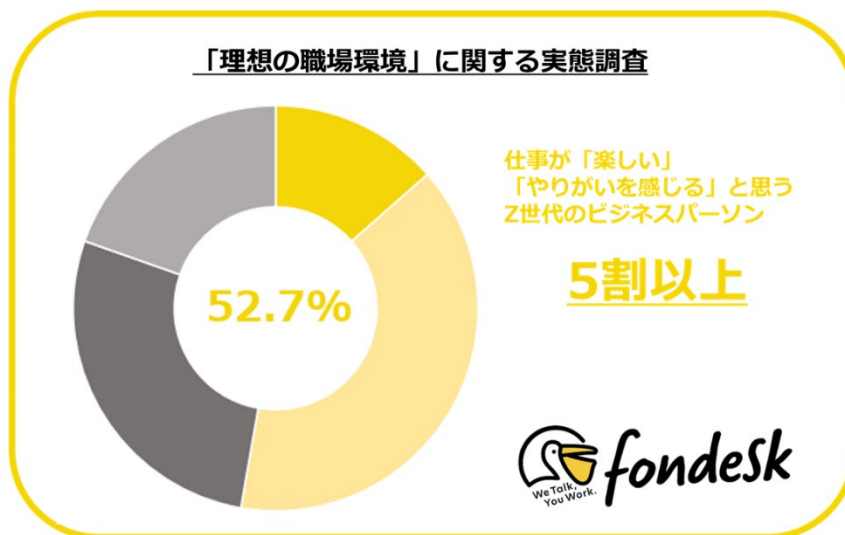


**Z世代のビジネスパーソン、アフターコロナのニューノーマルな働き方を始め、  
業務に効率化や合理性を求める“タイパ重視”の傾向が明らかに  
～fondesk、「理想の職場環境」に関する実態調査を実施～**

労働力不足問題解決のリーディングカンパニーとして、複数のSaaSを展開する株式会社うるる（東京都中央区 代表取締役社長：星 知也）が運営する電話代行サービス「fondesk」は、全国のZ世代（1996年～2004年生まれ）のビジネスパーソン510名を対象に、「理想の職場環境」に関する実態調査を実施いたしました。



【調査サマリー】

- 約半数以上のZ世代ビジネスパーソンが「楽しくやりがいがある」と感じており、6割近くが現在の職場環境や働き方を「よいと思っている」と回答。〈結果1、2〉
- 現在の職場環境の「働き方・働く環境」で、アフターコロナの働き方に関する項目については、「仕事にやりがいがある」人が「やりがいを感じられない」人よりも「会議はオンラインで参加できる」が8.8ポイント、「テレワークが認められている」は7.5ポイント高く、「仕事にやりがいがある」人がニューノーマルな働き方をしていることが分かる。〈結果3-2〉
- 理想の職場環境の「組織文化・制度」について聞いたところ、1位は「上司や先輩と対面コミュニケーションしやすい」（36.7%）となった。〈結果4〉
- 理想の職場環境の「働き方・働く環境」について、2位「時差出勤など、柔軟な通勤時間や方法が認められている」（37.5%）、3位「職場に個別に作業、集中できるスペースやブースがある」、「テレワークが認められている」（30.8%）となっており、アフターコロナのニューノーマルな働き方や、職場環境に対する柔軟性を求めていることが分かった。〈結果5〉
- 今働いている会社で「誇らしい」と思うことについて聞いたところ、1位は「企業やサービスの認知度の高さ」（28.5%）、2位は「事業やサービスの独自性や品質の高さ」（25.1%）、3位は「事業やサービスが業界トップクラス」（21.7%）という結果となり、Z世代のビジネスパーソンは安定志向を持つ傾向があることが分かる。

## 【調査背景】

学生時代や就職して間もない頃をコロナ禍で過ごし、就職活動を始め、新社会人として仕事でもコミュニケーションを制限されていたZ世代。2023年の新年度が始まってから3ヶ月経過し、現在の働き方をどのように感じているのでしょうか。また、どのような職場環境で働きたいと考えているのでしょうか。

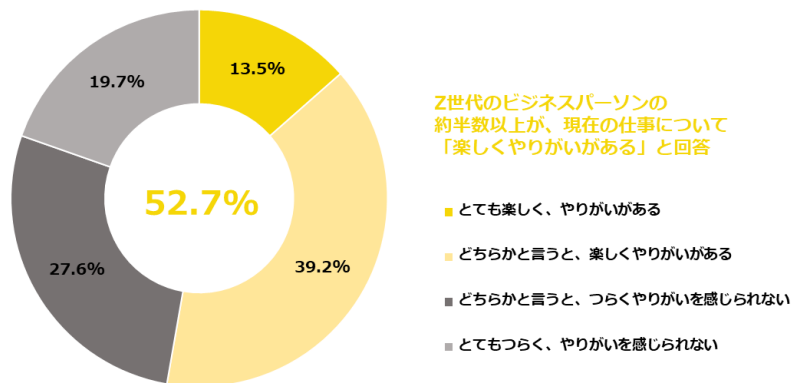
Z世代のビジネスパーソンに対して、職場環境を「組織文化・制度」「働き方・働く環境」「IT・AIの導入とデジタル環境」の項目に分け、それぞれ現在と理想について実態調査を実施しました。

## 【調査結果】

### <結果1>

現在の仕事のやりがいについて、Z世代のビジネスパーソンの約半数以上（52.7%）が、「楽しくやりがいがある」と回答する結果となった。

Q.現在の仕事のやりがいについて、どのように感じていますか？



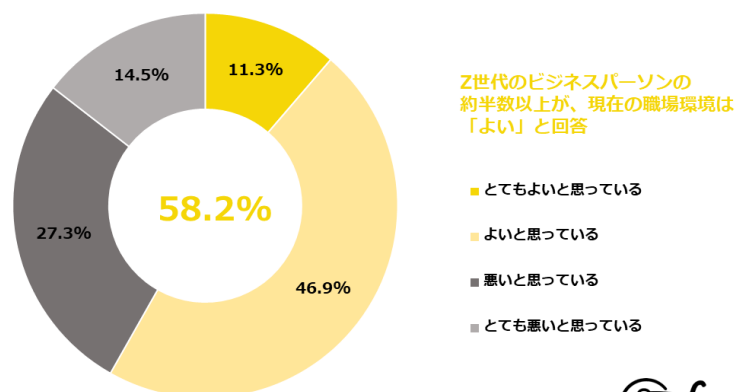
【単一回答、n=510】



### <結果2>

Z世代のビジネスパーソンの6割近くが（58.2%）が、現在の職場環境や働き方について「良いと思っている」と回答する結果となった。

Q.現在の職場環境や働き方について、どのように感じていますか？



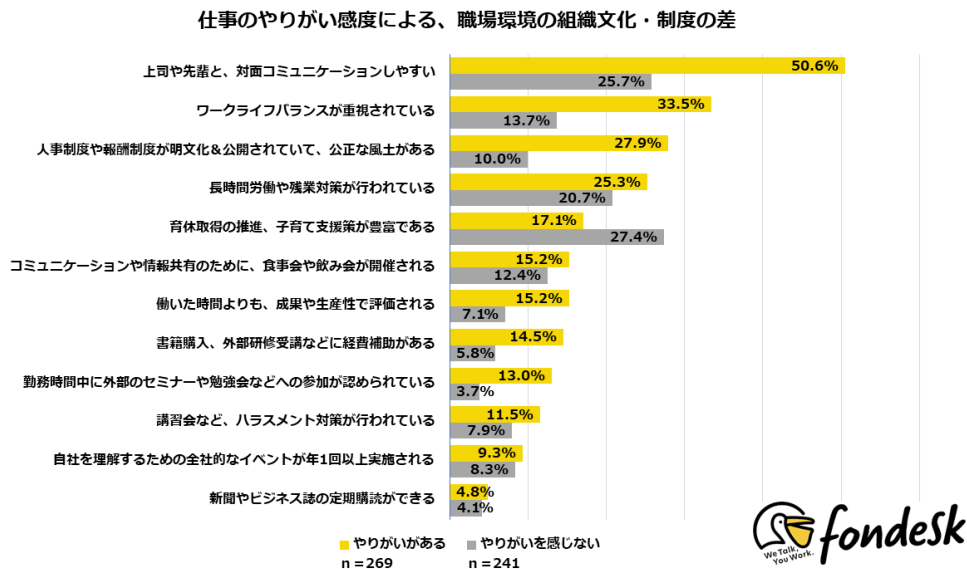
【単一回答、n=510】



## <結果3-1>

現在の職場環境の「組織文化・制度」について質問したところ、<結果1>にて「仕事にやりがいがある」と回答した人の結果は、1位「上司や先輩と対面コミュニケーションしやすい」（50.6%）、2位「ワークライフバランスが重視されている」（33.5%）、3位「人事制度や報酬制度が明文化&公開されていて、公正な風土がある」（27.9%）となった。

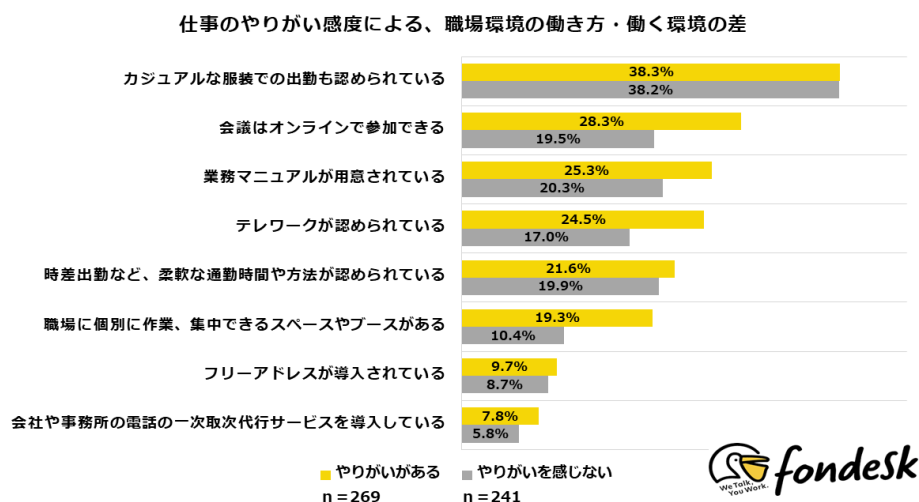
「やりがいを感じられない」と回答した人の結果と比較すると、全体的に高い数値が示されており、職場環境が良い傾向であることが分かる。特に上位3つの項目については、「やりがいがある」人と「やりがいを感じられない」人との間に約2倍の差が出ている。



## <結果3-2>

現在の職場環境の「働き方・働く環境」について聞いたところ、1位の「カジュアルな服装での出勤が認められている」は「仕事にやりがいがある」人と「やりがいを感じられない」人の回答がほぼ同数であった。

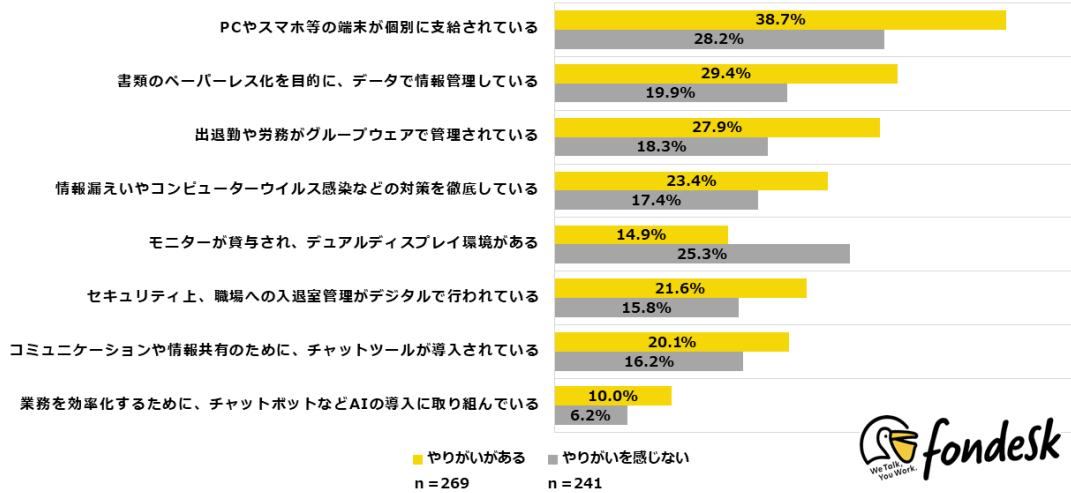
アフターコロナの働き方に関する項目については、「会議はオンラインで参加できる」が8.8ポイント、「テレワークが認められている」は7.5ポイントの差があった。



## <結果3-3>

現在の職場環境の「IT・AIの導入とデジタル環境」について、「仕事にやりがいがある」人の結果は、1位「PCやスマホ等の端末が個別に支給されている」、2位「書類のペーパーレス化を目的に、データで情報管理している」、3位「出退勤や労務がグループウェアで管理されている」という結果となった。

仕事のやりがい感度別、職場環境のIT・AI導入の差



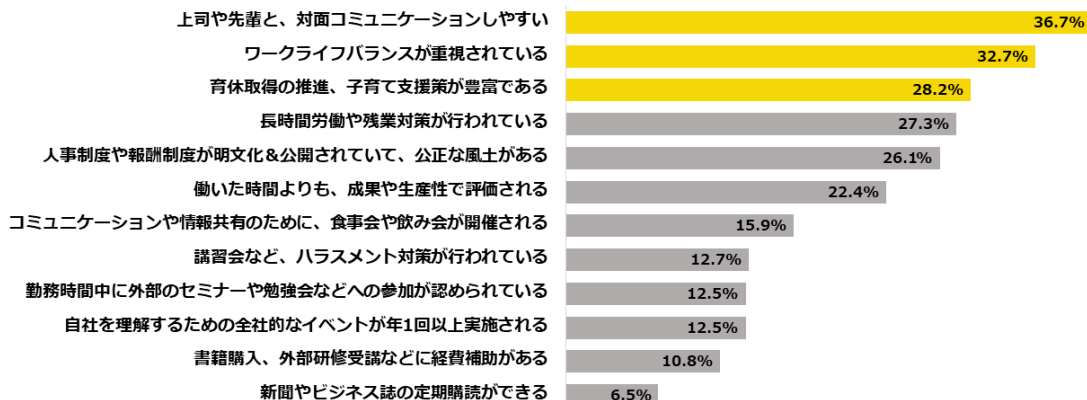
## <結果4>

理想の職場環境の「組織文化・制度」について聞いたところ、1位「上司や先輩と対面コミュニケーションしやすい」(36.7%)、2位「ワークライフバランスが重視されている」(32.7%)、3位「育休取得の推進、子育て支援が豊富である」(28.2%)となった。また、<結果3-1>現在の職場環境の「組織文化・制度」についての全体の結果でも1位、2位が一致している。

これらの結果から、Z世代のビジネスパーソンは人間関係重視していることや、育休・子育てに対する制度整備について要望が高いことが分かる。

Q.あなたの考える理想の職場の<組織文化・制度>についてうかがいます。

あてはまるもの全てをお答えください。



【複数回答、n=510】

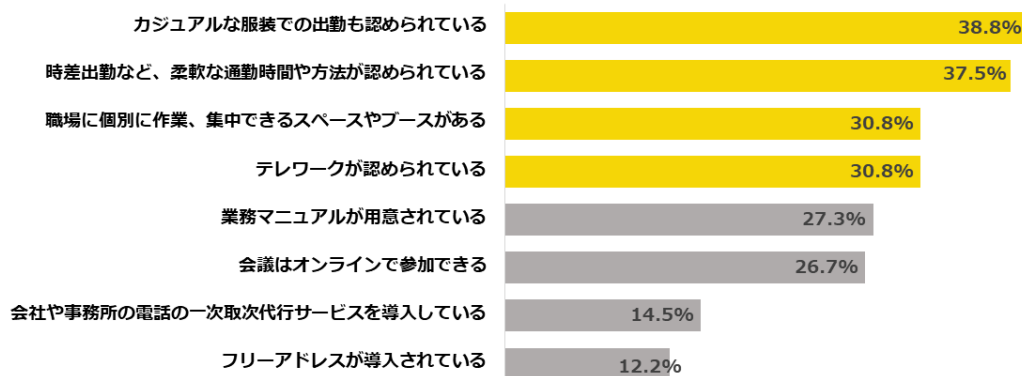


## <結果5>

理想の職場環境の「働き方・働く環境」について、1位が「カジュアルな服装での出勤も認められている」（38.8%）となり、服装の自由度を求める傾向があることが示されている。さらに2位は「時差出勤など、柔軟な通勤時間や方法が認められている」（37.5%）、3位は「職場に個別に作業、集中できるスペースやブースがある」、「テレワークが認められている」（30.8%）となった。

Q.あなたの考える理想の職場の<働き方・働く環境>についてうかがいます。

あてはまるもの全てをお答えください。



【複数回答、n=510】



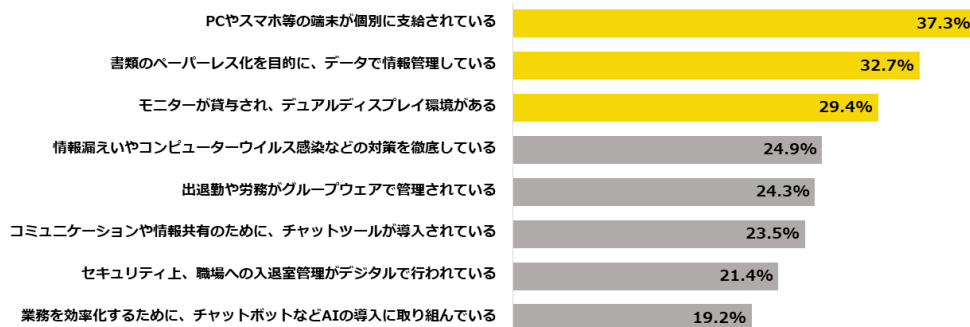
## <結果6>

理想の職場の「IT・AIの導入とデジタル環境」について、1位は「PCやスマホ等の端末が個別に支給されている」（37.3%）、2位は「書類のペーパーレス化を目的に、データで情報管理している」（32.7%）、3位は「モニターが貸与され、デュアルディスプレイ環境がある」（29.4%）という結果となった。また、<結果3-3>現在の職場環境の「IT・AIの導入とデジタル環境」についての結果でも1位と2位が一致している。

チャットボットやAIの導入については、社会的にその活用が話題にはなっているものの、積極的な導入意向は見られなかった。

Q.あなたの考える理想の職場の<IT・AIの導入とデジタル環境>についてうかがいます。

あてはまるもの全てをお答えください。



【複数回答、n=510】



## <結果7>

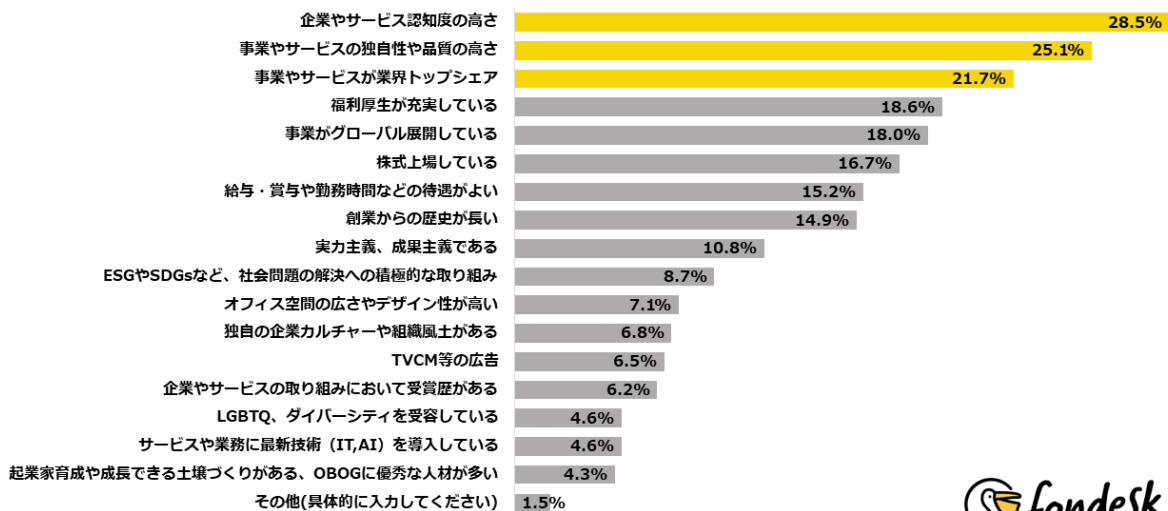
現在の職場での働き方で「ここが嫌だ」と思ったことを自由回答で質問したところ、「昭和体質で指示が雑」や「ベテラン社員が多く古い考えがまだあること」、「昭和気質で同調圧力があり、パワハラがある」などの世代間の違いを感じる意見があり、職場の雰囲気や慣行が合わないことが不満の原因として挙げられた。

また、業務関連では、「無駄な会議が多い」や「無駄なやり取りが多い」、「押印のためだけに対面での説明・提出が必要な書類がある」、「テレワークできない」、「仕事の最中に電話に出てやるべき仕事がなかなか終わらない」など業務の効率化や合理性に対する不満が露わとなった。

## <結果8>

今働いている会社で「誇らしい」と思うことについて聞いたところ、1位は「企業やサービスの認知度の高さ」(28.5%)、2位は「事業やサービスの独自性や品質の高さ」(25.1%)、3位は「事業やサービスが業界トップクラス」(21.7%)、4位は「福利厚生が充実している」(18.6%)、5位は「事業がグローバル展開している」(18.0%)という結果となった。

Q.あなたが今働いている会社で「誇らしい」と思うことについて、  
あてはまるもの全てをお答えください。



【複数回答、n=323】 ※特にないを除く



## 【考察】

株式会社うるる 執行役員 fonesk事業管掌 脇村 瞬太



Z世代の中でも、今回調査対象とした1996-2004年生まれのみなさんは、2013年の流行語にもなった「さとり世代」と呼ばれる世代で、将来への期待感が少なく、安定した生活を志向して物事を選択する世代、と言われてきました。

調査結果からは、「服装カジュアルOK」「リモートワークOK」「時差出勤OK」など、仕事品質に直接関係しない部分においては、柔軟な選択肢を希望する傾向が見られました。一方で、理想とする職場環境においては、「上司や先輩と対面コミュニケーションしやすい」が1位となるなど、バランス感のある結果になり、個人的にはまさに「悟っている」と感じる内容でした。

また、さとり世代は「非ブランド志向」で、会社や製品ブランドにあまり関心が高くないと予想しておりましたが、「会社の誇らしいと思うこと」においては、サービス認知・品質・シェアの高さなどが上位を独占する回答結果になりました。ここには安定志向・大手志向の価値観が現れており、有名サービスを持たない中小・ベンチャーは働きやすい環境や制度を整え、Z世代のビジネスパーソンに魅力を提供する必要性が示唆されます。

コロナ禍では、リモートワーク・クラウド環境の整備が急速に進みました。これに伴い、整備された職場制度の多くが、やりがいを感じるZ世代のビジネスパーソンにとってはプラスの要素として働いているものが多いことが今回の調査で明らかになりました。コロナ収束後も、このようなポジティブな変化の芽を摘むことなく、Z世代のビジネスパーソンの仕事観に寄り添った職場づくりを進めることが重要であると考えます。

## 【調査概要】

- ・調査名：「理想の職場環境」に関する実態調査
- ・調査対象：1996年（27歳）～2004年（19歳）生まれの全国のビジネスパーソン
- ・調査方法：インターネット調査
- ・調査期間：2023年7月10日～7月11日
- ・サンプル数：510名

## ■電話代行サービス「fondesk」について (<https://www.fondesk.jp/>)

サービス動画：<https://youtu.be/s7lnBBp0X6k>

### 1、シンプル・安心な料金体系

月50件までは、月額基本料金10,000円（税抜）。51件目以降は1件につき200円（税抜）でご利用いただけます。

### 2、質の高い電話対応

「fondesk」を運営する株式会社うるるは、クラウドワーカーが約45万人登録する「シュフティ」も運営。クラウドワーカーの中から一定の採用基準をクリアしたスタッフが、電話対応をします。

### 3、即日利用開始が可能

手続き書類は不要。Webのみで手続き・決済が完了できて、約5分で利用開始できます。14日間の無料トライアルも実施中です。

## 【うるるグループ 概要】株式会社うるる (<https://www.uluru.biz/>)

設立：2001年8月31日

所在地：東京都中央区晴海3丁目12-1 KDX晴海ビル9F

代表者名：星 知也

事業内容：

◆CGS（Crowd Generated Service）事業 ※CGSとは、クラウドワーカーを活用したうるる独自のビジネスモデル

- ・電話代行サービス「[fondesk（フォンデスク）](#)」
- ・入札情報速報サービス「[NJSS（エヌジェス）](#)」「[nSearch（エヌ・サーチ）](#)※1」

- ・幼稚園・保育園向け写真販売システム「[えんフォト](#)」
- ・出張撮影サービス「[OurPhoto \(アワーフォト\)](#) ※2」
- ◆クラウドソーシング事業
  - ・プラットフォーム「[シュフティ](#)」の運営
- ◆BPO事業 ※3
  - ・総合型アウトソーシング「[うるるBPO](#)」
  - ・高精度のAI-OCRサービス「[eas \(イース\)](#)」
  - ・障害者雇用トータル支援サービス「[eas next \(イース ネクスト\)](#)」

※1 株式会社ブレインフィードにて運営

※2 OurPhoto株式会社にて運営

※3 株式会社うるるBPOにて運営

## ■サービスに関するお問い合わせ先

株式会社うるる 担当：上口

E-Mail : [hello@fondesk.jp](mailto:hello@fondesk.jp)

## ■報道関係者のお問い合わせ先

うるるPR事務局 担当：小林・高橋・川添

TEL : 070-8832-3196 E-Mail : [pr@uluru.jp](mailto:pr@uluru.jp)