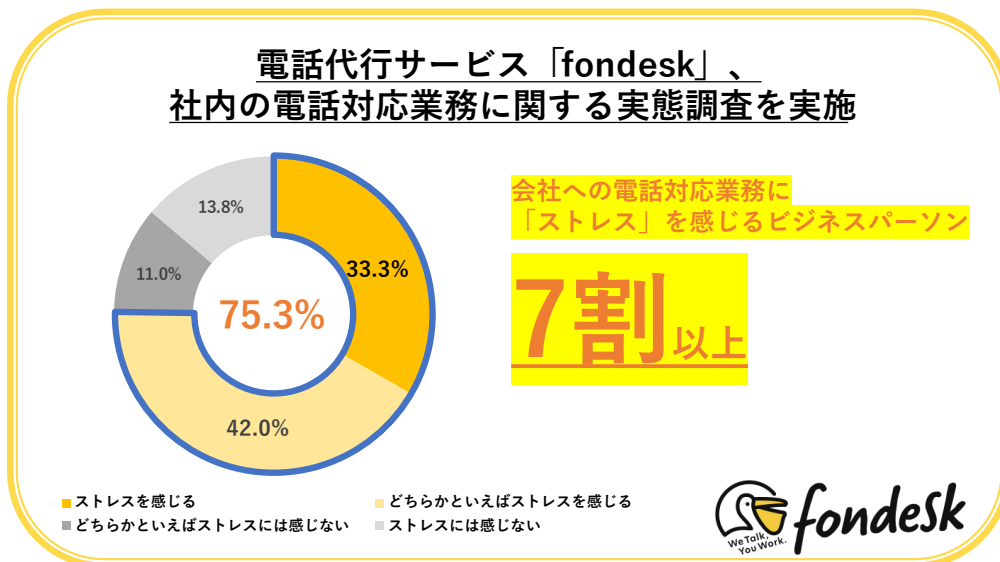


【電話代行サービス「fondesk」、新年度に向けた「TELハラ」最新実態調査を実施】
会社への電話対応業務にストレスを感じる人は7割以上！
それでもそのうち6割が「自身が会社への電話を受けることが必要」と義務感を抱える結果
～潜在的な「TELハラ」は継続か、特に若手がプレッシャーを感じている実態が明らかに～

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、8 都府県（埼玉県、東京都、千葉県、神奈川県、愛知県、京都府、大阪府、兵庫県）に勤務しており、直近3年間のうち会社・部署の代表番号への電話を受けたことがある20～59歳のビジネスパーソン400名を対象に「社内の電話対応業務に関する実態調査」を実施いたしました。



【調査サマリー】

- ・会社への電話対応業務に**ストレスを感じる人は75.3%と7割以上**。〈結果3〉
- ・会社への電話業務に**ストレスを感じる理由は「業務が中断されるから」が4割以上（42.9%）**と最も高い結果に。年代別にみた場合、「電話を受けることに緊張するから」と回答した40代（13.2%）と50代（3.9%）に対して、**20代（23.1%）と30代（25.6%）が高く**、また「ビジネスシーンにおける電話対応の仕方がわからないから」と回答した40代（5.9%）と50代（2.6%）に対して、**20代（12.8%）と30代（16.7%）が高い結果から、若手の電話対応自体に対する抵抗感が明らかに**。〈結果4〉
- ・仕事を進める上で、**自身が会社への電話を受けることが必要だと感じる人は6割（61.5%）**という結果に。年代別にみると、**40代（57.0%）・50代（54.0%）と比較して、20代（67.0%）・30代（68.0%）の若手が必要だと感じる方が高い傾向**。〈結果6〉
- ・自身が会社への電話を受けることが必要だと感じる理由は、「**会社への電話を受けることも自身の業務だから**」が**4割（40.2%）を超える結果**に。年代別にみると、「**自分が電話に出ないといけない職場の空気や慣習があるから**」と回答したのは、**20代（41.8%）・30代（42.6%）が40代（24.6%）・50代（24.1%）より高い傾向**にあるが、一方で「**新人（若手）社員の仕事だから**」と回答した**20代（26.9%）が3割近くいるのに対して50代（5.6%）は1割にも満たないことから、年代間での捉え方にギャップ**がある。〈結果7〉

【調査背景】

4月には多くの企業が新年度を迎え、新入社員が社会人生活をスタートさせる時期です。新たな環境に期待して入社し配属されるものの、業務内容や働く環境についてギャップを感じたり、職場の文化やルール、仕事への取り組み方について考えさせられたりする新入社員の方も多いのではないのでしょうか。

コロナ禍でテレワークを導入する企業が急増し、ビジネスの連絡手段が様変わりした2021年3月、fondeskは「職場の電話対応の実情」に関するアンケート調査を実施いたしました。その結果、62.8%の方が「会社への電話を不要と感じることがある」とし、特に新入社員の方が、会社への電話を不要と感じている割合が高い結果となりました。一方で「会社への電話は自分が出なければならぬ」と電話対応に対しての義務感を抱えている方が63.3%いることが明らかになり、こうした“年齢や肩書によって電話対応を押しつけられる状態”を、fondeskは新しい職場ハラスメントとして捉え、「TELハラ」と命名しました。^(※1)

あれから3年、テレワークからオフィス回帰やハイブリッド勤務等、各企業で働き方の多様化が進んだ昨今、オフィスの電話対応業務に変化はあったのでしょうか。どのような頻度で対応しているか、また電話対応業務に対する考え等について明らかにするため、「社内の電話対応に関する実態調査」を実施いたしました。

(※1) fondesk「TELハラ」特設ページ <https://www.fondesk.jp/p/telhara/>

【調査概要】

- ・調査名：ビジネスパーソンに聞く「社内の電話対応に関する実態調査」
- ・調査方法：WEBアンケート方式
- ・調査期間：2024年3月15日（金）～17日（日）
- ・調査対象：勤務地が埼玉県、東京都、千葉県、神奈川県、愛知県、京都府、大阪府、兵庫県で直近3年間のうち、会社・部署の代表番号への電話を受けたことがある、20～59歳のビジネスパーソン
- ・サンプル数：400名
- ・委託会社：株式会社クロス・マーケティング

※単一回答については、小数点第2位を四捨五入する関係で、合計が100%にならない場合がございます。

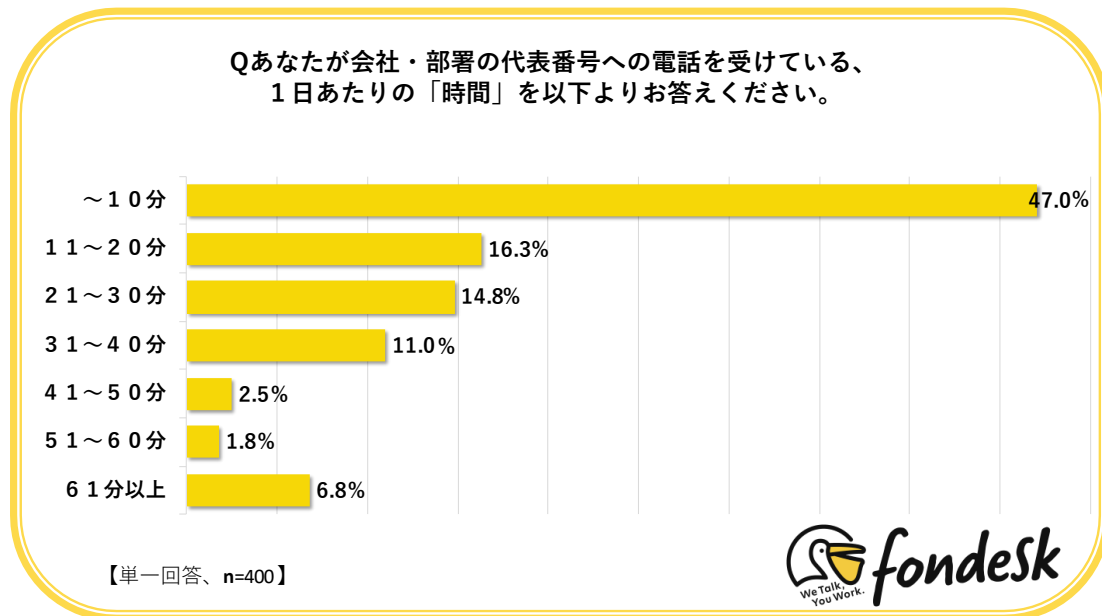
【調査結果ご利用時の注意事項】

調査結果を引用・掲載される際は、調査名「fondesk 社内の電話対応業務に関する実態調査」および、出典元URL (<https://www.uluru.biz/news/13362>) の明記をお願いいたします。

【調査結果】

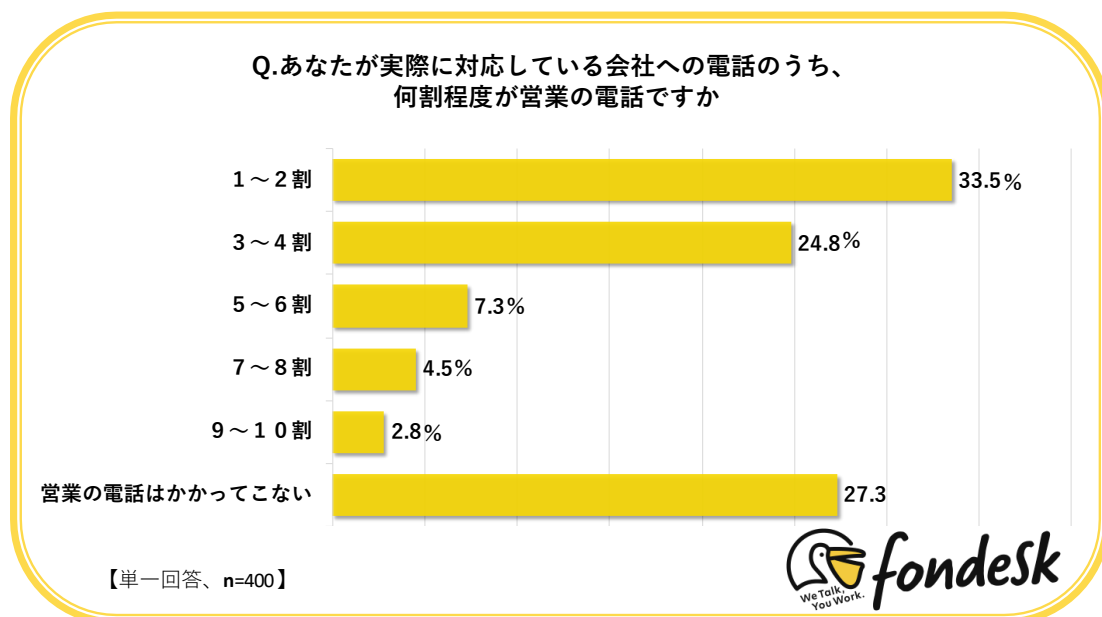
<結果 1>

自身が会社・部署の代表番号への電話（以下「会社への電話」とする）を受けている、1日あたりの「時間」について質問したところ、5割近く（47.0%）が「10分以内」という結果となりました。



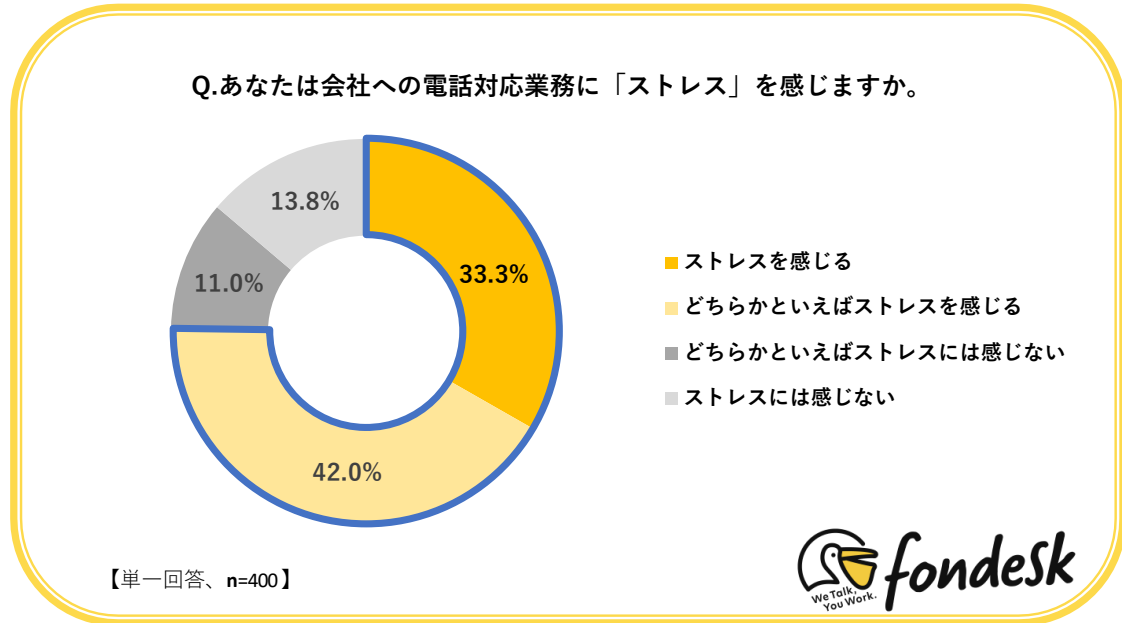
<結果 2>

実際に対応している会社への電話のうち、何割が営業の電話であるか聞いたところ、「1～2割」と回答した人が3割（33.5%）を超える結果となりました。



<結果 3>

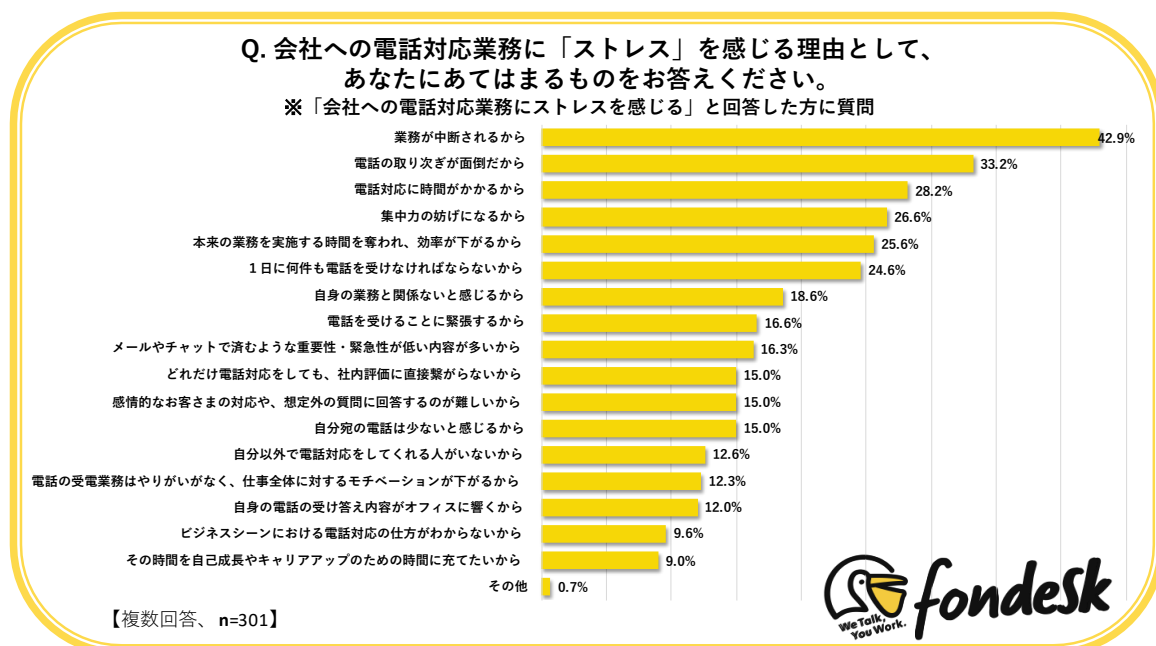
会社への電話対応業務に「ストレス」を感じるかについては、75.3%と7割を超える方が「ストレスを感じる」結果となりました。



<結果 4>

「会社への電話対応業務にストレスを感じる」と回答した方に、ストレスを感じる理由について質問したところ、「業務が中断されるから」が4割（42.9%）を占め、次いで「電話の取り次ぎが面倒だから」（33.2%）という結果になりました。

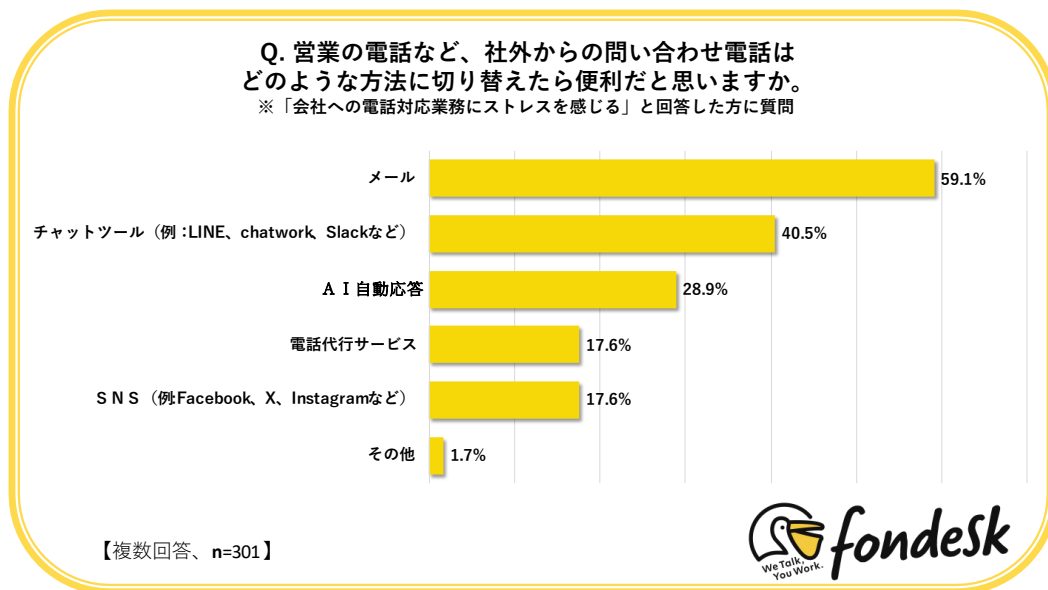
年代別にみた場合、「電話を受けることに緊張するから」と回答した40代（13.2%）と50代（3.9%）に対して、20代（23.1%）と30代（25.6%）が高く、また「ビジネスシーンにおける電話対応の仕方がわからないから」と回答した40代（5.9%）と50代（2.6%）に対して、20代（12.8%）と30代（16.7%）が高い結果から、若手ビジネスパーソンが電話対応自体に対する抵抗があることが分かりました。



<結果 5>

「会社への電話対応業務にストレスを感じる」と回答した方に、営業の電話など、社外からの問い合わせ電話はどのような方法に切り替えたら便利だと思うか質問したところ、「メール」が 6 割近く（59.1%）にのびりました。次いで 4 割（40.5%）が LINE、chatwork、Slack などの「チャットツール」を選択しており、テキストベースでのやり取りが上位を占めました。

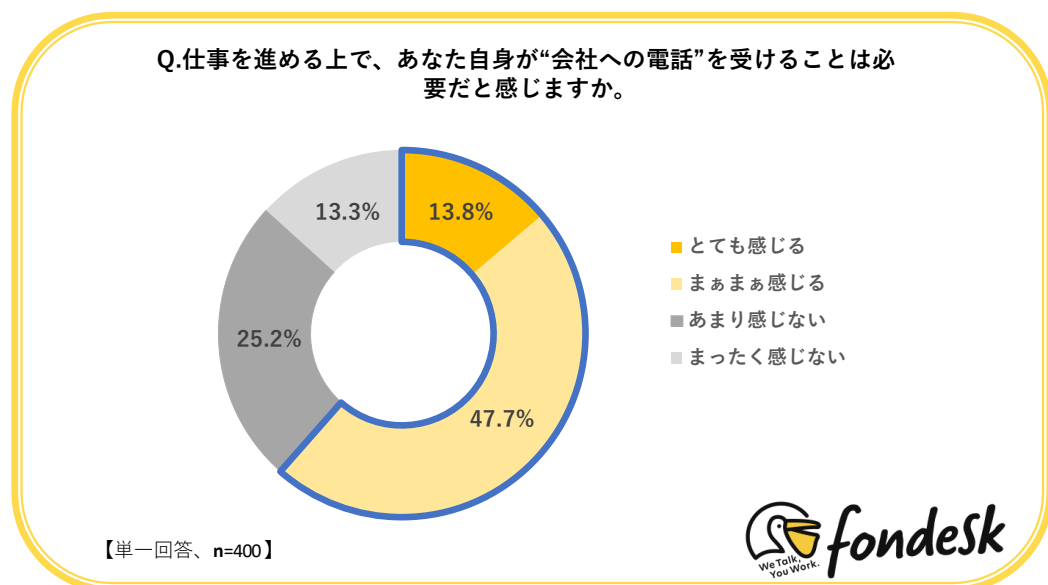
年代別にみると、「メール」については 30 代（61.5%）・40 代（60.3%）・50 代（61.0%）が 6 割を超えるのに対して 20 代（53.8%）は 5 割程度に留まり、「チャットツール」は 20 代（50.0%）・30 代（47.4%）・40 代（42.6%）が 4～5 割を占めるのに対して 50 代（22.1%）が 2 割程度に留まるなど、世代間でのツールに対する利便性の感覚の違い明らかとなりました。



<結果 6>

仕事を進める上で、あなた自身が“会社への電話”を受けることは必要だと感じるか質問したところ、6 割以上（61.6%）が「必要だと感じる」と回答しました。

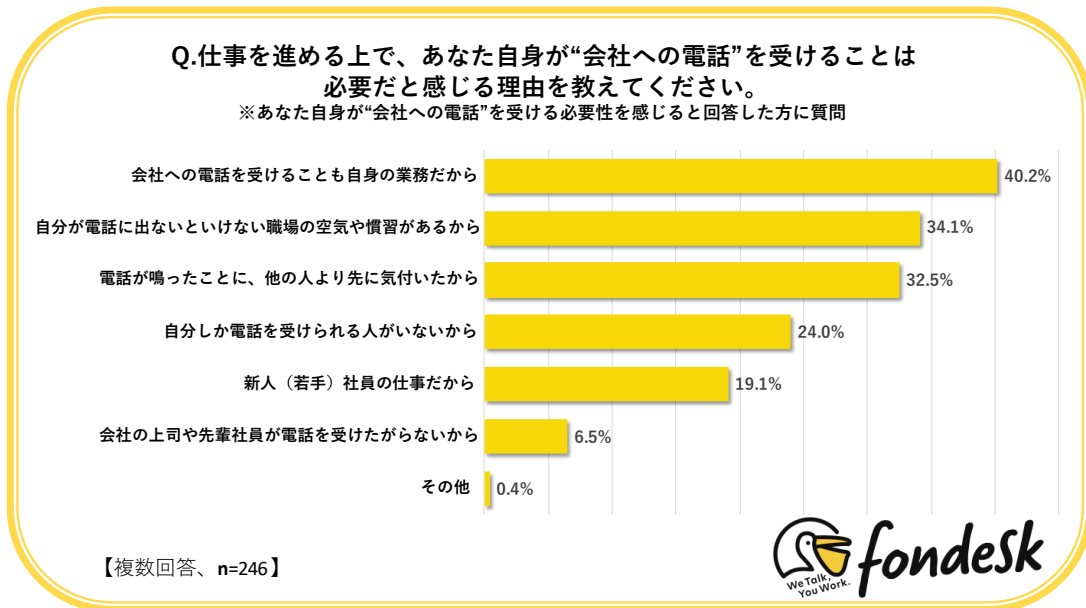
年代別にみると、40 代（57.0%）・50 代（54.0%）と比較して、20 代（67.0%）・30 代（68.0%）の若手が必要だと感じる方が高い傾向にあります。



<結果 7>

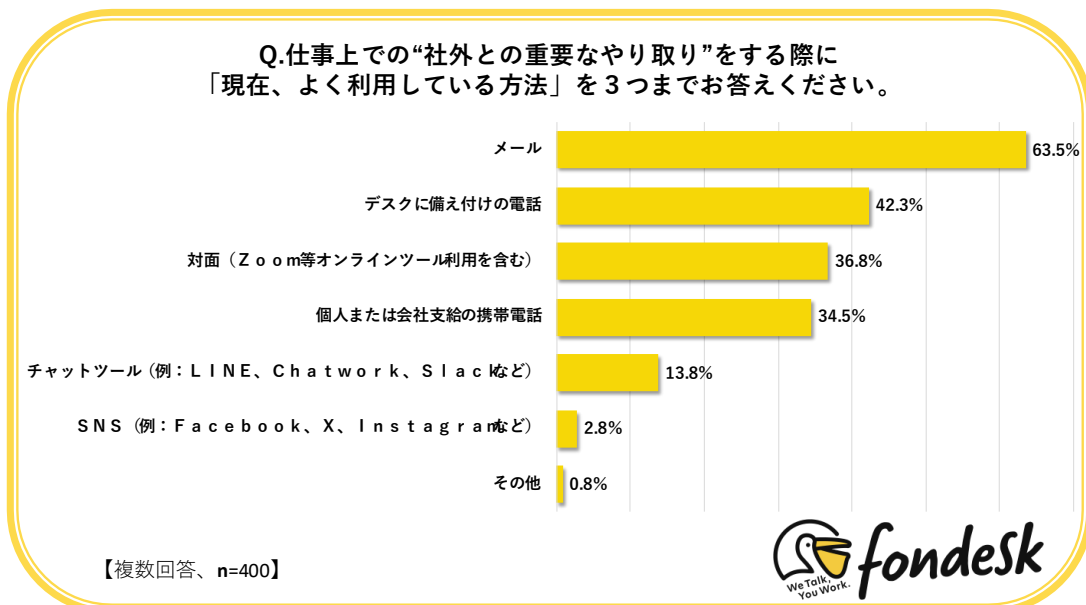
「仕事を進める上で、あなた自身が“会社への電話”を受けることは必要だと感じる」と回答した方に、その理由について質問したところ「会社への電話を受けることも自身の業務だから」が4割（40.2%）を超える結果となりました。

年代別にみると、「自分が電話に出ないといけない職場の空気や慣習があるから」と回答したのは、20代（41.8%）・30代（42.6%）が4割を超えるのに対して、40代（24.6%）・50代（24.1%）は2割超えに留まります。一方で「新人（若手）社員の仕事だから」と回答した20代（26.9%）が3割近くいるのに対して50代（5.6%）は1割にも満たないことから、年代間で捉え方にギャップがあり、若手社員が特に義務感を強くもっていることがわかりました。



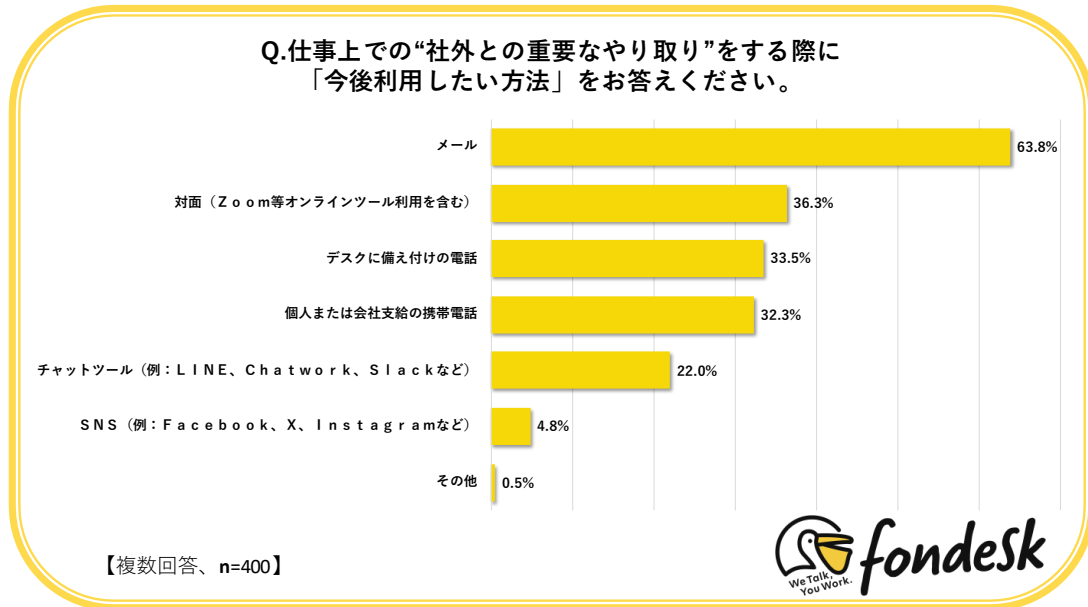
<結果 8>

仕事上での“社外との重要なやり取り”をする際に「現在、よく利用している方法」について質問したところ、「メール」が6割（63.5%）を超え、次いで「デスク備え付けの電話」（42.3%）という結果になりました。



<結果 9>

仕事上での“社外との重要なやり取り”をする際に「今後利用したい方法」について質問したところ、「現在、よく利用している方法」と同じく「メール」が 6 割（63.8%）とトップになりました。一方で「現在よく利用されている方法」で、2 位だった「デスクに備え付けの電話」は 3 位に後退し、オンラインツールを含む「対面」（36.3%）が 2 位となりました。



【考察】

株式会社うるる 執行役員 fondesk 事業管掌 脇村 瞬太



2021年3月に初めて調査を開始してから3年、新入社員を迎える新年度のタイミングに合わせて、今年も社内の電話対応業務に関するビジネスパーソンの実態調査を行いました。

私たち fondesk チームは“年齢や肩書によって電話対応を押しつけられる状態”を「TELハラ（テルハラ）」と名付け、旧態依然としたオフィス慣習を打破したいと願ってきましたが、今回の調査結果により、まだ大きな変化は起こせていないことが浮き彫りになりました。

7割以上のビジネスパーソンが電話対応業務にストレスを感じる中で、今なお多くの方が業務の中断につながる電話対応を余儀なくされています。特に固定電話に慣れていない若手世代を中心に「自身の業務だから」「電話に出ないといけない職場の空気や慣習がある」と、職場の空気を読む仕事を続けなければならない実態が今も根強く残っていることがデータから分かりました。

新型コロナウイルスが5類に移行して、オフィス運営が正常化できたことは間違いなく喜ばしいことですが、『オフィスに出社するようになったら、ストレスの多い電話対応に悩まされるようになってしまった』ということは無い方が良く考えています。

契約書や請求書が電子化されて場所や環境に縛られない会社運営が多くのオフィスで現実のものになってきました。私たち fondesk チームは電話対応業務のあるべき進歩に貢献して、企業のさらなるDX推進を支援してまいります。

■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



■ 報道関係者のお問い合わせ先

株式会社うるる ブランド戦略部 広報：小林・高橋・岩田

TEL：070-8803-4325 E-Mail：pr@uluru.jp