

News Release

2009年11月18日

勤怠管理および経費精算システムの利用満足度調査

～「満足している」は2割弱程度にとどまる～

株式会社 NTT データ経営研究所

株式会社 NTT データ経営研究所（本社：東京都渋谷区 代表取締役社長：谷口 和道）は、NTT レゾナント株式会社の提供するインターネット・アンケートサービス「goo リサーチ」の協力を得て、上場会社の会社員を対象に、企業が利用しているシステムの満足度と刷新の必要性を探るため、多くの会社員が使用している「勤怠管理」と「経費精算」のシステムに焦点をあて、利用満足度や不満の解消方法についての調査を行いました。

（調査期間：2009年9月17日～2009年9月25日）

【 主な調査結果 】

1. 「満足している」は、勤怠管理システムが 21.4%、経費管理システムが 22.9%

勤怠管理システムと経費管理システムの満足度はほぼ同じような結果が得られたが、「満足している」との回答は 2 割弱程度にとどまった。反面、不満足度はおのおの 1 割程度であり、ほとんどの人は不満を感じているものの「普通である」「しようがない」というような受け止め方をしていることがわかった。

勤怠や経費管理システムは日常使用しているものであるため、不具合が発生するような大きな不満は放置されておらず、ある程度の機能は具備されているものの、満足を得るにはいたっていない状況が伺える。 …参照 P. 7, P. 15

2. 勤怠管理システム、経費管理システムとも不満点の多くは「面倒なこと」に集中

勤怠管理システムと経費精算システムに対する不満の多くは、いわゆる「面倒なこと」に集中している。勤怠管理システムでは、入退社時間、作業時間、作業内容などの把握・記録、システムへの入力・確認であり、経費精算システムでは、経費の内容の把握・記録や、領収書の証拠書類管理等であった。

これらのことを行う目的を認識し、面倒であってもしなければならないとの意識改革を促すことや、効率的な処理方法を求めて継続的な改善が望まれる。 …参照 P. 8, P. 16

3. 不満が「3年以上前から」ある割合は、勤怠管理システム 48.9%、経費管理システムでは 53.7%

両システムへの不満は、勤怠管理システムは「5年以上前から」が 28.2%、「3年から5年」が 20.7%、経費管理システムでは「5年以上前から」が 37.1%、「3年から5年」が 16.6%で、どちらも半数近くが3年以上前から解消されていないことが浮き彫りとなった。

不満があればそれを把握し、改善していくことが大事であるが、「3～5年ぐらい前から」と合わせると半数にも及んでいることは、不満を把握していない（現場の声が届いていない）、または、それを改善しようにも後回しになっている状況が伺える。 …参照 P. 9, P. 17

4. 「システムを刷新すべき」との回答は、勤怠管理システムが 40.0%、経費管理システムは 54.5%

おのおののシステムの不満を解消するための施策を尋ねたところ、どちらも「システムを刷新すべき」が4割以上でトップとなった。昨今の技術革新や環境変化は著しい反面、両システムを見直すのは5年に1回、10年に1回というような頻度であるため、システムが陳腐化していることによる不満が多い現れではないかと思われる。 …参照 P. 10, P. 18

【 調査背景 】

内部統制報告制度をはじめとし、ISOや各種コンプライアンスの整備によってどの会社も管理体制を強化していこうという状況下にある。

勤怠管理についてもその一環で、会社は単に入退社を把握するだけでなくコスト管理のための作業内容や作業時間の把握、セキュリティのための入退室管理の強化を進めている。経費管理についても同様、管理体制を強化していこうという状況下にある。

しかし、経済環境の悪化は著しく、システム改善の気運は高まるどころか、むしろ、抑えつける勢力が強いのではないかと思われる。こうした状況下では、例えば「放っておいても支障が出るものでなければそのままにしておこう」ということにもなりかねない。こうしたことは勤怠管理システムにとどまらず、他のシステムにもいえることではないか。

とはいえ、その状況が続けば利用者からの満足は得られず、惹いては、モチベーションの低下にもつながっていくものである。放置されたシステムの陳腐化は加速度を増して高まっていくことを忘れてはならない。

このような問題意識を踏まえ、当調査ではどの会社でもなんらかの形で利用されていると思われる勤怠管理システムと経費管理システムに焦点をあて、これらの利用満足度を調査した。会社規模が小さいと勤怠管理等を把握しようというニーズも少ないことから、ある程度以上の会社規模を想定し、調査対象は上場会社とした。

以上

調査概要

調査概要	: 勤怠管理や経費精算システムに関するアンケート
調査対象	: goo リサーチ (*注1) ビジネスモニターの内、東証1部もしくは2部 上場企業の会社員
調査実施期間	: 2009年9月17日～2009年9月25日
総回答数	: 1,099 サンプル
調査方法	: goo リサーチを利用したインターネット調査
調査機関	: エヌ・ティ・ティ レゾナント株式会社

* 注1: goo リサーチ

「goo リサーチ」 <http://research.goo.ne.jp/>

ポータルサイト「goo」を運営する NTT レゾナントが企画・実査・集計を行う、高品質で付加価値の高いインターネットリサーチ・サービス。携帯電話でアンケートに答える「goo リサーチ・モバイル」モニター (11.8 万人)、キーパーソンのビジネスマンを中心とする「goo リサーチ・ビジネス」モニター (7.8 万人)、団塊世代・シニア層、ならびに若年層を中心とした郵送調査手法で回答する「郵送調査専属モニター」(3.5 万人)を含め、総計 408 万人の登録モニターを擁し、消費者向け調査から、法人向け調査、グループインタビューまで、さまざまな市場調査ニーズに対応している。(モニターの人数は 2009 年 11 月現在)

本件についてのお問い合わせ

株式会社 NTT データ経営研究所

[レポートに関するお問い合わせ: 情報戦略コンサルティング本部]

広川敬祐 TEL: (03) 5467-6321
E-mail: hirokawak@keieiken.co.jp

[報道関係のお問い合わせ: マーケティング本部]

秦真二郎 TEL: (03) 5467-6313 FAX: (03) 5467-6332
E-mail: webmaster@keieiken.co.jp

調査結果項目一覧表

<勤怠管理システム>

- (1) 従業員の勤怠管理はどのように行われていますか? 5
- (2) 勤怠管理システムへの入力・確認はどこでできますか? 6
- (3) 勤怠状況を報告する作業に満足していますか? 7
- (4) 勤怠状況の報告作業にどのような不満を感じていますか? 8
- (5) 前問(4)でお答えいただいた不満はどのくらい前からありますか? 9
- (6) 不満を解消するためには何をしないといけないと思いますか? 10
- (7) 勤怠状況を報告することが、仕事の効率化やタイムマネジメントに
役立っていますか? 会社は勤怠状況報告をタイムマネジメントに
生かしていますか? 11
- (8) 上司や人事部門の方と就業時間やタイムマネジメント、仕事の進め方に
ついて話す機会がありますか? 12

<経費管理システム>

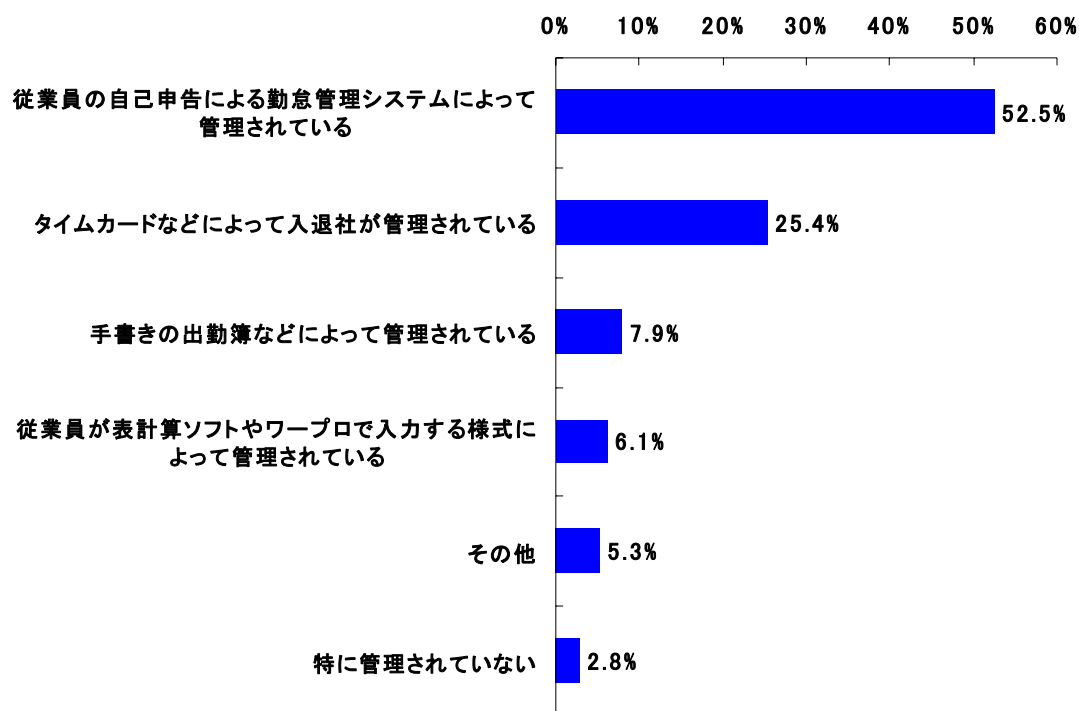
- (1) 立替経費はどのように報告・精算が行われていますか? 13
- (2) 経費精算はどのくらいの頻度で行われていますか? 14
- (3) 会社での経費精算の仕組みに満足していますか? 15
- (4) 会社の経費精算の仕組みに、どのような不満を感じていらっしゃいますか? . 16
- (5) 前問(4)でお答えいただいた不満はどのくらい前からありますか? 17
- (6) 不満を解消するためには何をしないといけないと思いますか? 18
- (7) 会社が負担する飲食関連の交際費について制限事項があればお知らせ下さい . 19
- (8) 経費精算システムは、会社の経営管理と連動するようなことがありますか? . 20

調査結果

< 勤怠管理システム >

(1) 従業員の勤怠管理はどのように行われていますか？

上場会社での勤怠管理のシステム化がどの程度整備されているかを把握するため尋ねたが、半数以上で勤怠管理システムの構築・運用がされていることがわかった。手書きの出勤簿やパソコンソフトでの管理は合わせて14%（手書きの出勤簿などによって管理7.9%、従業員が表計算ソフトやワープロで入力する6.1%）にとどまっているので、大多数の企業では何らかのシステムによって勤怠管理を実施しているといえる。



n=1,099（全員）、単一選択

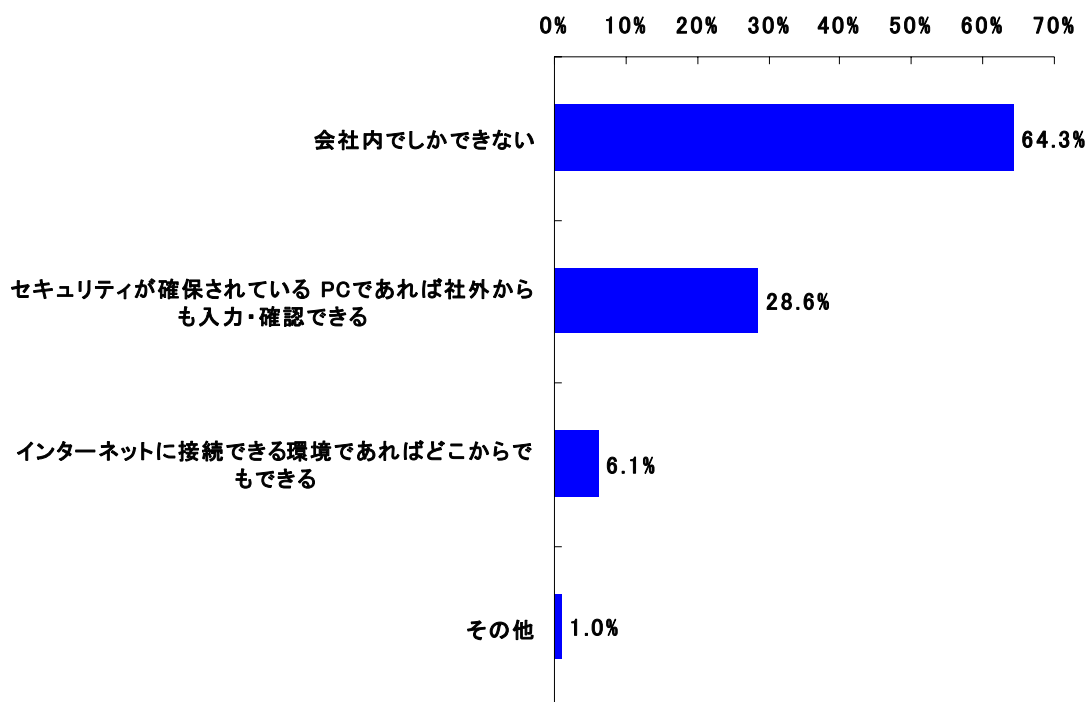
(2) 勤怠管理システムへの入力・確認はどこでできますか？

外勤が多い会社では、社外から勤怠管理システムへの入力・確認ができないと、このためだけに自社に帰る必要性が生じ、利用満足度を低下させる要因になる。また、社外からアクセス可能な場合にはセキュリティ要件がどの程度確保されているかを尋ねた。

「会社内でしかできない」(64.3%)が約3分の2を占めたのは、直行・直帰が日常茶飯事であったり、ほとんどが外勤であったりという会社がさほど多くないからではないかと分析する。社内のコミュニケーションを良くするためや各種事務作業を社内で行うことを想定すれば、勤怠管理システムへの入力・確認を外部からできるようにする必要がないと判断している会社が多かったのではないかと推察される。

反面、「セキュリティが確保されているPCであれば社外からも入力・確認できる」が28.6%を占めているのは、外勤であってもその都度入力ができるようなインフラを整備することや月末・月初の繁忙期に社内にいることがないための施策ともいえる。

「インターネットに接続できる環境であればどこからでもできる」が6.1%にとどまっているのは、セキュリティが必要と判断した会社が大多数になっている結果だといえる。



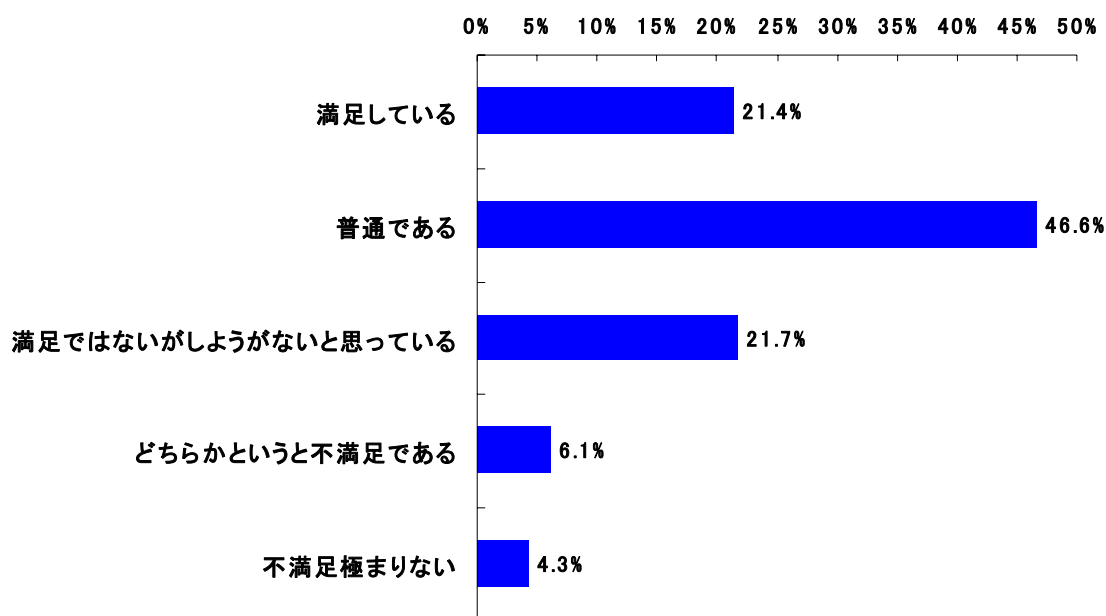
n=577 ((1) の質問で「勤怠管理システムによって管理されている」と回答された方)、単一選択

(3) 勤怠状況を報告する作業に満足していますか？

現在利用している「勤怠管理システム」の利用満足度を尋ねた。

「満足している」が21.4%にとどまり、「普通である」(46.6%)と「満足ではないがしよがないと思っている」(21.7%)が合わせて68.3%になっていることに注目すべきではないか。「どちらかという不満である」(6.1%)と「不満極まりない」(4.3%)は合わせて10%程度であったが、当初の予想ではこの両者がもっと多くなるのではと懸念していた。

この数値だけを見ると不満を感じている人は多くはないが、次ページの設問(4)の不満内容の回答から判断すると、不満はそれなりに多く感じていると思われる。使い勝手が悪く不満な状況であるというより、こんなものだというように感じられているのではないか。

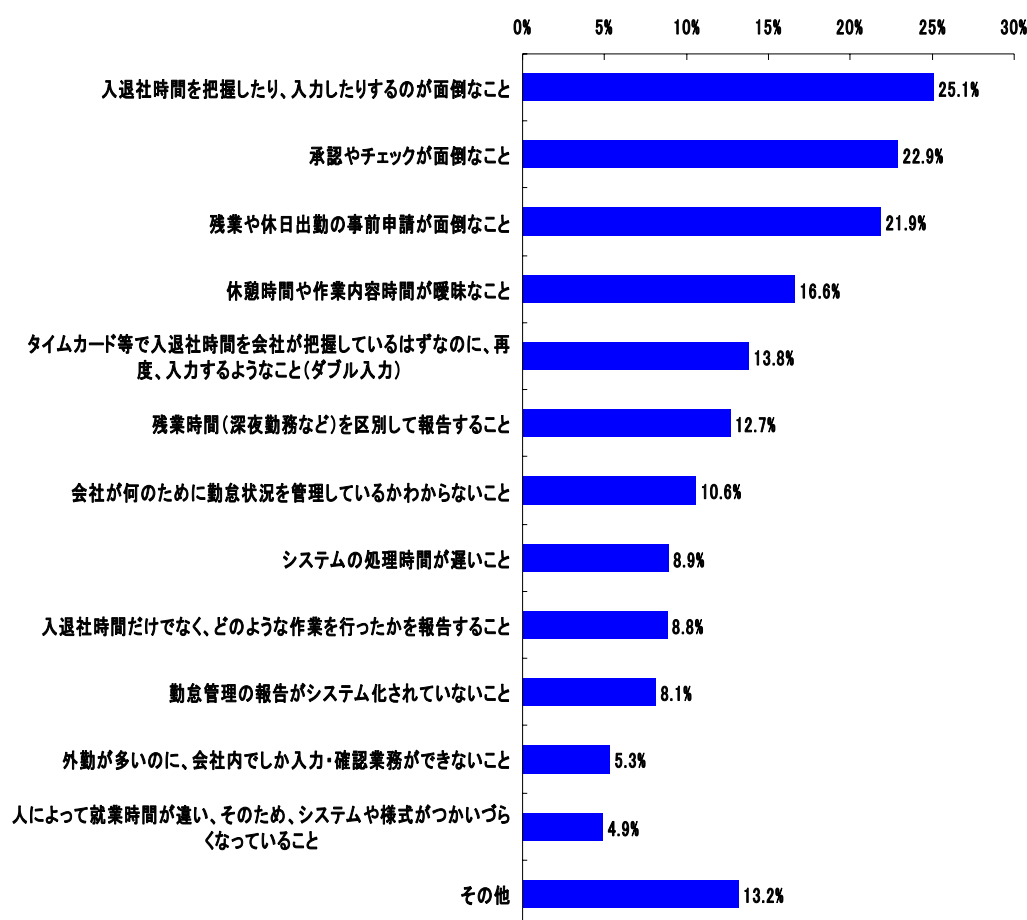


n=1,099 (全員)、単一選択

(4) 勤怠状況の報告作業にどのような不満を感じていますか？

勤怠管理システムのどのような内容に不満を感じているかを把握するための設問である。

多くの不満は、いわゆる「面倒なこと」に集中しているようである。その面倒さは、入退社時間、作業時間、作業内容などを把握・記録し、システムに入力・確認することである。これらのことを行う目的を認識し、面倒であってもしなければならないとの意識改革を促すことや、タイムカードと勤怠管理システムとの連動などによって面倒さを排除するような施策が望まれるのではないかと思われる。

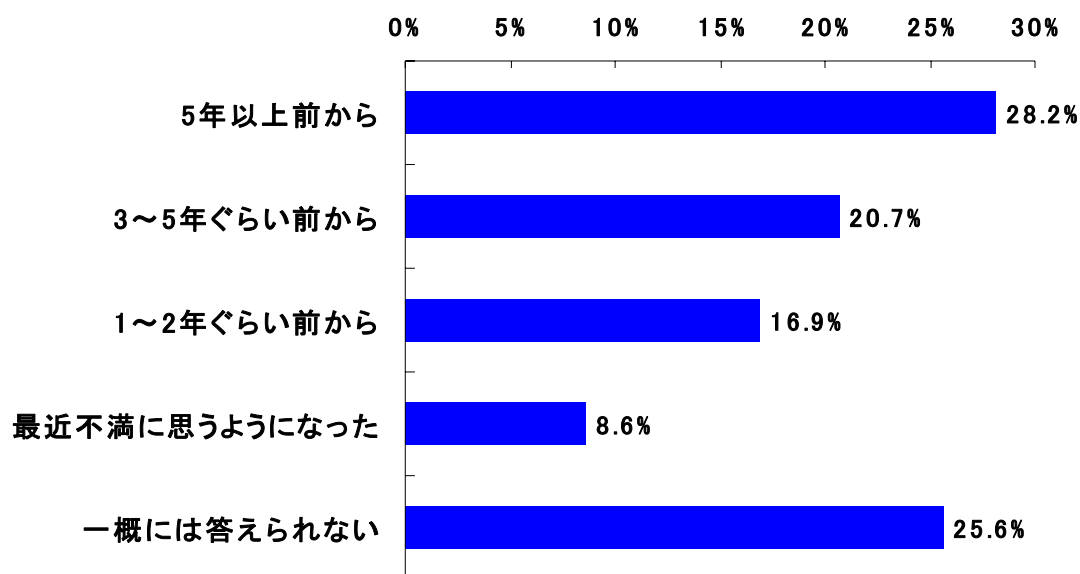


n=864人（(4)の質問で何らかの不満を回答された方。全回答者の78.6%）、複数選択

(5) 前問(4)でお答えいただいた不満はどのくらい前からありますか？

システムへの不満がどのくらい前からあるのか尋ねた。

「5年以上前から」(28.2%)が多いのはよくない傾向にある。不満があってもそれを把握し、改善していくことが大事である。「3～5年ぐらい前から」(20.7%)と合わせて半数にも及んでいることは、不満を把握していない(現場の声が届いていない)、または、それを改善しようにも後回しになっている状況が伺えるのではないかとと思われる。

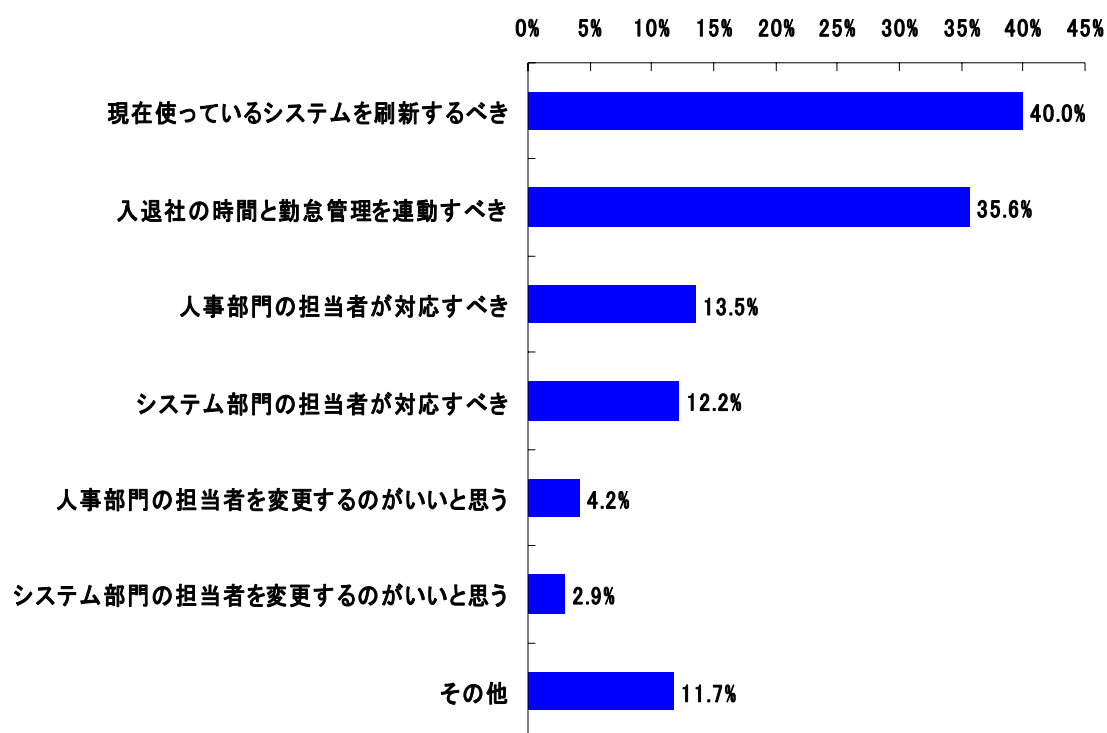


n=864 ((4) の質問で何らかの不満を回答された方。全回答者の 78.6%)、単一選択

(6) 不満を解消するためには何をしないといけないと思いますか？

不満を解消する施策として何がふさわしいと思っているかを把握するための設問である。

「現在使っているシステムを刷新すべき」(40%)が多いのは特筆すべき回答結果である。昨今の技術革新や環境変化は著しい反面、勤怠管理システムを見直すのは5年に1回、10年に1回というような頻度であるため、システムが陳腐化していることによる不満が多い現れではないかと思われる。



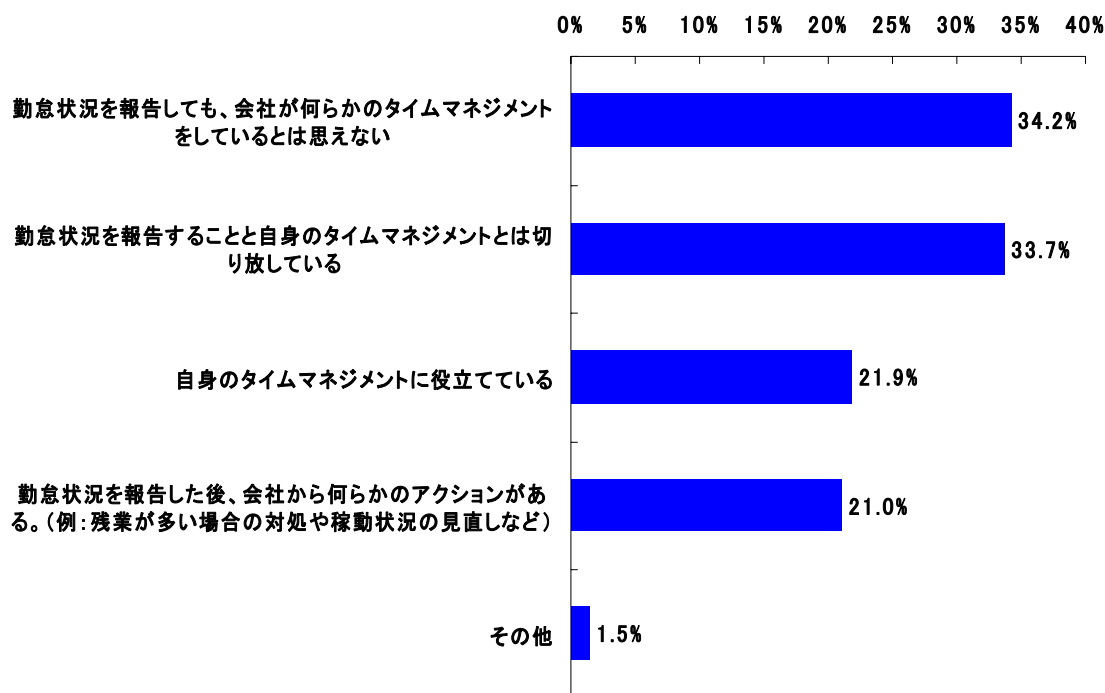
n=864 ((4) の質問で何らかの不満を回答された方。全回答者の 78.6%)、単一選択

(7) 勤怠状況を報告することが、仕事の効率化やタイムマネジメントに役立っていますか？ 会社は勤怠状況報告をタイムマネジメントに活かしていますか？

勤怠管理を把握する目的が、単に従業員の入退社時間や作業時間を把握するだけにとどまっているのであればもったいなく、会社や個人は何らかのタイムマネジメントに役立てていくべきではないかとの思いより尋ねた。

「勤怠状況を報告しても、会社は何らかのタイムマネジメントをしているとは思えない」(34.2%) や「勤怠状況を報告することと自身のタイムマネジメントとは切り放している」(33.7%) を合わせると3分の2を超える回答があったことに、勤怠管理は単に入退社時間や作業時間を把握することにとどまっている現状が伺える。

せっかく勤怠管理を把握、報告するのであれば、会社や個人として何らかのタイムマネジメントに役立てていくべきではないかと思われる。



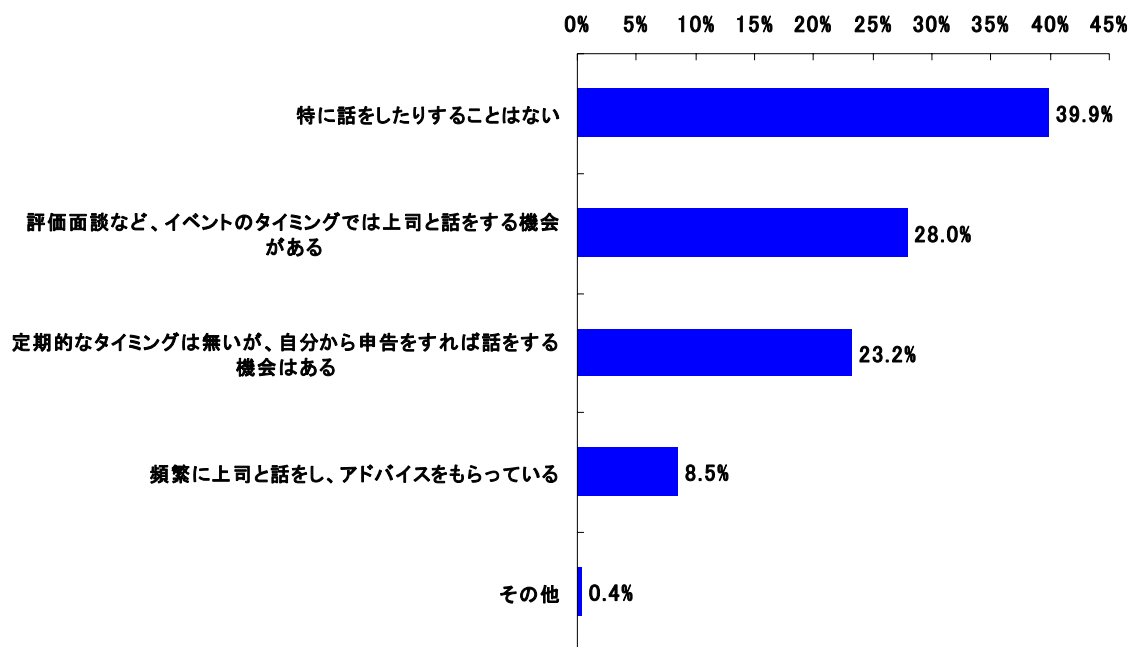
n=1,099 (全員)、単一選択

(8) 上司や人事部門の方と就業時間やタイムマネジメント、仕事の進め方について話す機会がありますか？

前ページの設問（7）で質問したことが実際に実践されているかを尋ねた。

（7）の結果で、勤怠管理についてタイムマネジメントに役立てている割合が少なかったことが把握できたことと同様、就業時間やタイムマネジメントについて話し合ったり、問題があれば改善したりしていく気運は少ないことがわかった。

しかし、全くしていないということだけでなく、評価面談や何か問題があった時には話をしていることから、日常的な改善というより中長期の視野で仕事内容や就業時間を検討していることが伺える。



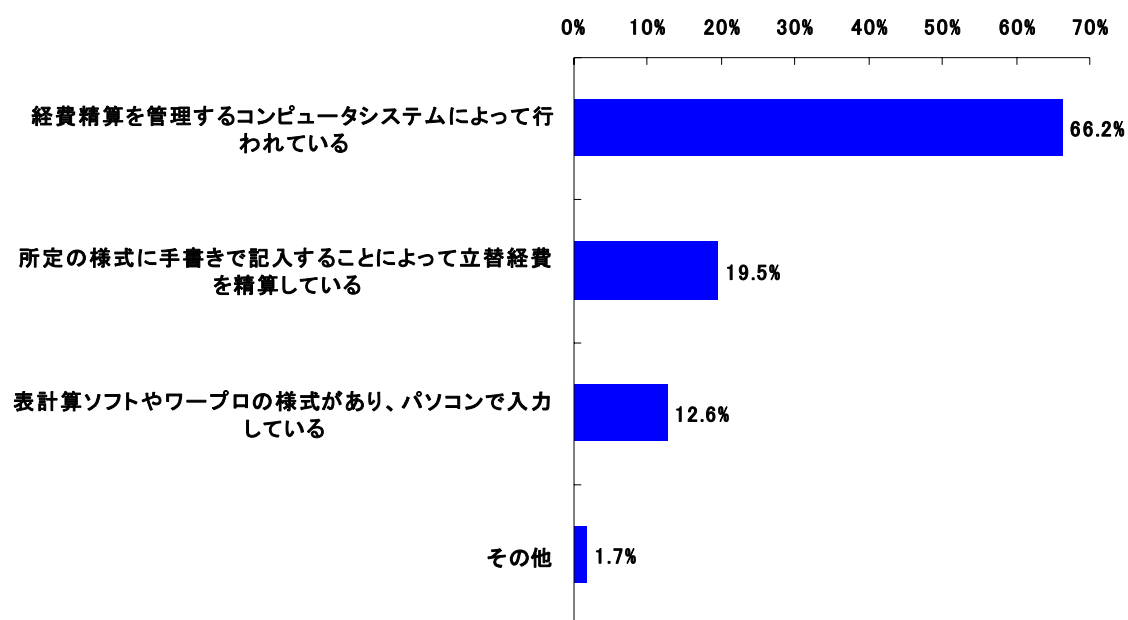
n=1,099（全員）、単一選択

<経費管理システム>

(1) 立替経費はどのように報告・精算が行われていますか？

上場会社での経費管理のシステム化がどの程度整備されているかを把握するための設問である。

半数以上で経費管理システムの構築・運用がされていることがわかった。しかしながら、手書きの書式やパソコンで入力している企業が 32.1%（手書き 19.5%、表計算ソフトやワープロ 12.6%）あるので、経費精算の量が多い場合は効率化を図るためのシステム化が望まれるのではないかと。

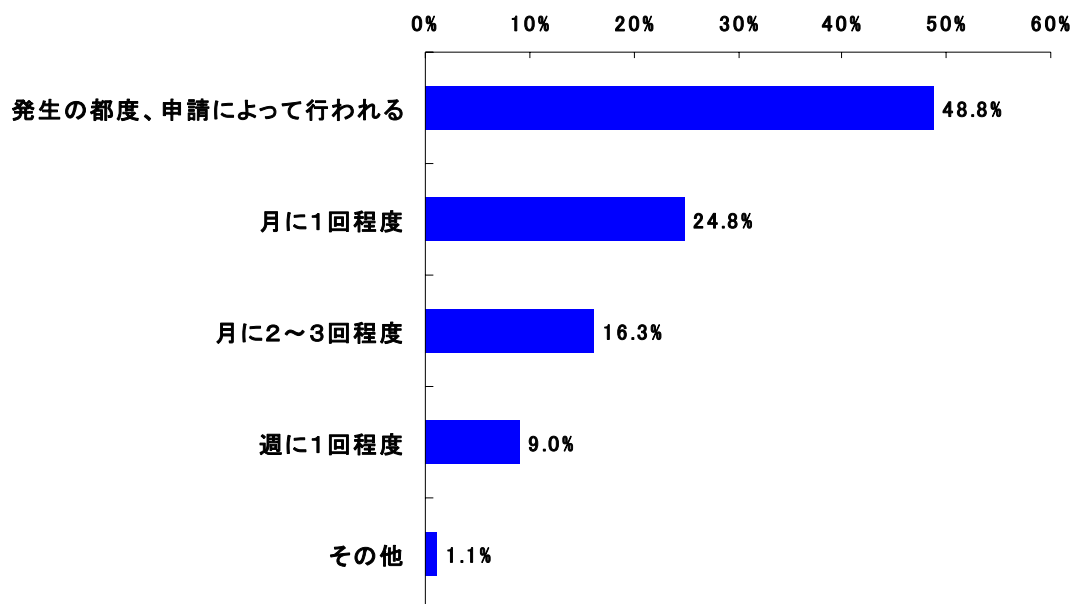


n=1,099（全員）、単一選択

(2) 経費精算はどのくらいの頻度で行われていますか？

従業員にとって、経費精算のタイミングが遅いと個人の資金繰りにも影響を及ぼす場合があります、そのことが不満につながる可能性もある。反面、経費精算の回数が多いと事務の効率化を阻害する恐れもある。

当初は「月1回程度」（24.8%）が大半を占めるのではないかと予想もしたが、「発生の都度行われる」（48.8%）との回答が多かったことから、経費精算のタイミングが遅いとの不満はさほど多くないと思われる。

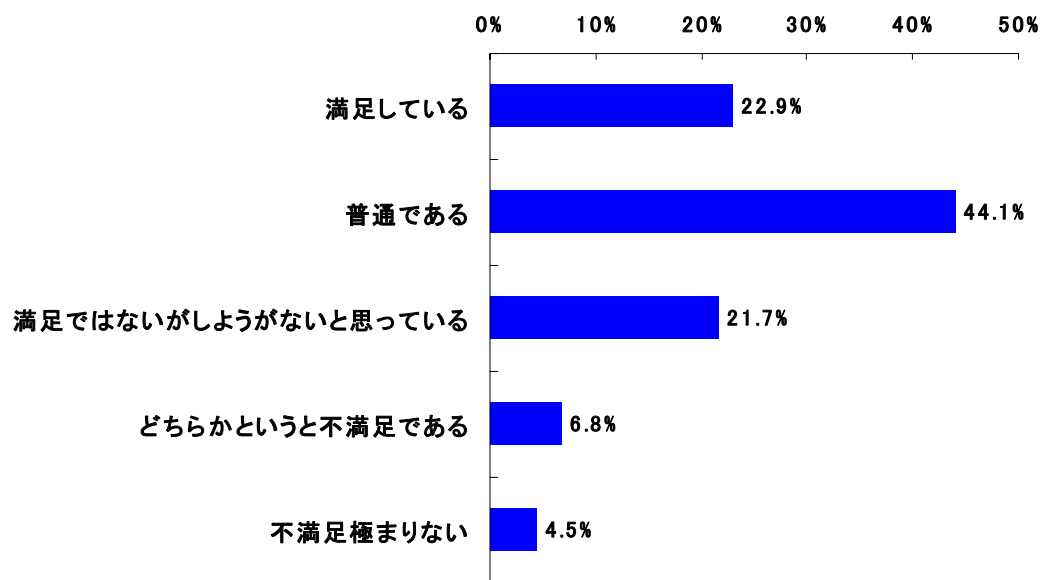


n=1,099（全員）、単一選択

(3) 会社での経費精算の仕組みに満足していますか？

現在利用している「経費管理システム」の利用満足度を尋ねた。

「満足している」が22.9%にとどまり、「普通である」(44.1%)と「満足ではないがしよがないと思っている」(21.7%)が合わせて65.8%になっていることに注目すべきではないか。「どちらかという不満である」(6.8%)と「不満極まりない」(4.5%)は合わせて11%程度であったが、当初の予想ではこの両回答がもっと多くなるのではと懸念していた。これらの比率は勤怠管理システムの満足度とほぼ同じような指数であった。

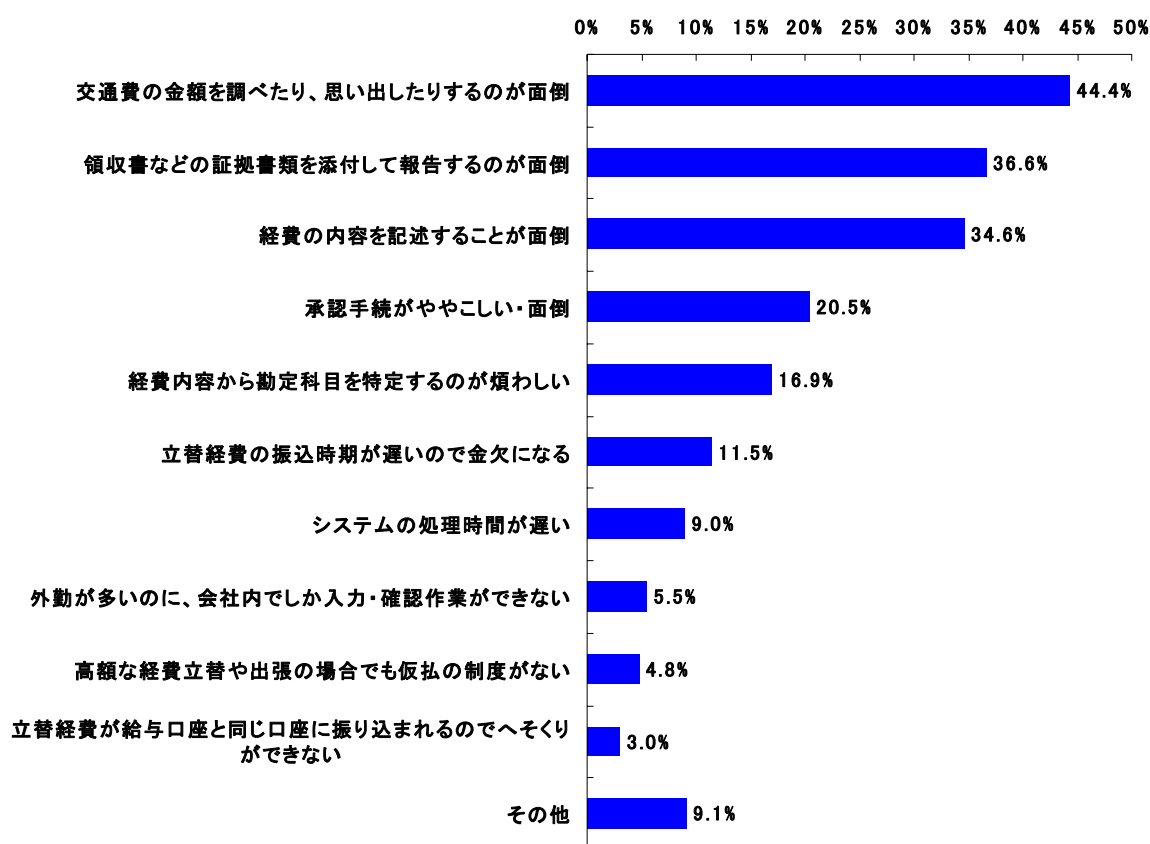


n=1,099 (全員)、単一選択

(4) 会社の経費精算の仕組みに、どのような不満を感じていらっしゃいますか？

経費精算システムのどのような内容に不満を感じているかを把握するための設問である。勤怠管理システムと同様、経費精算システムに関する多くの不満は「面倒なこと」に集中している。その面倒さは、経費の内容などの把握・記録や、領収書などの証拠書類管理である。

これらのことには、たとえシステムが進化したとしても面倒さが残ってしまうものもあり、効率的な処理方法を求めて継続的な改善が望まれる分野でもある。

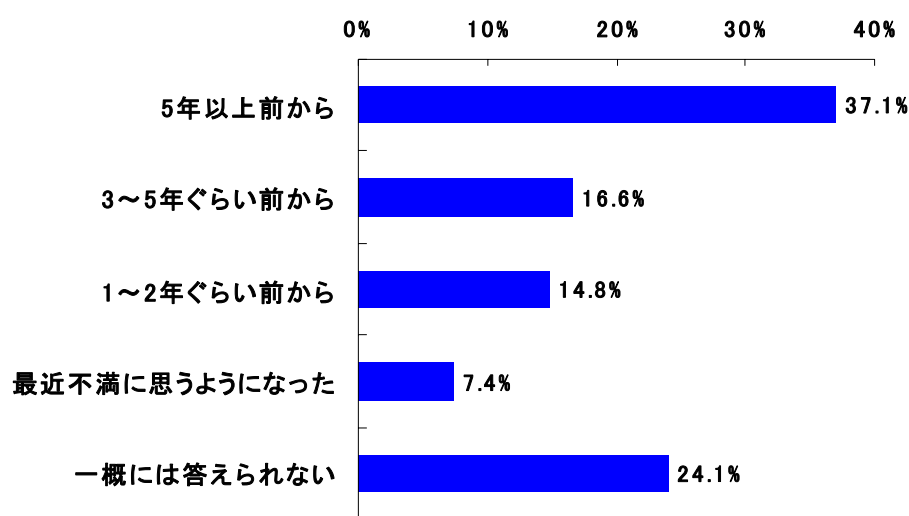


n=847人（(4)の質問で何らかの不満を回答された方。全回答者の77.1%）、複数選択

(5) 前問 (4) でお答えいただいた不満はどのくらい前からありますか？

システムへの不満がどのくらい前からあるのか尋ねた。

「5年以上前から」(37.1%)が多いのはよくない傾向にある。不満があってもそれを把握し、改善していくことが大事である。「3～5年ぐらい前から」(16.6%)と合わせて半数を超えていることは、不満を把握していない(現場の声が届いていない)、または、それを改善しようにも後回しになっている状況が伺えるのではないかとと思われる。

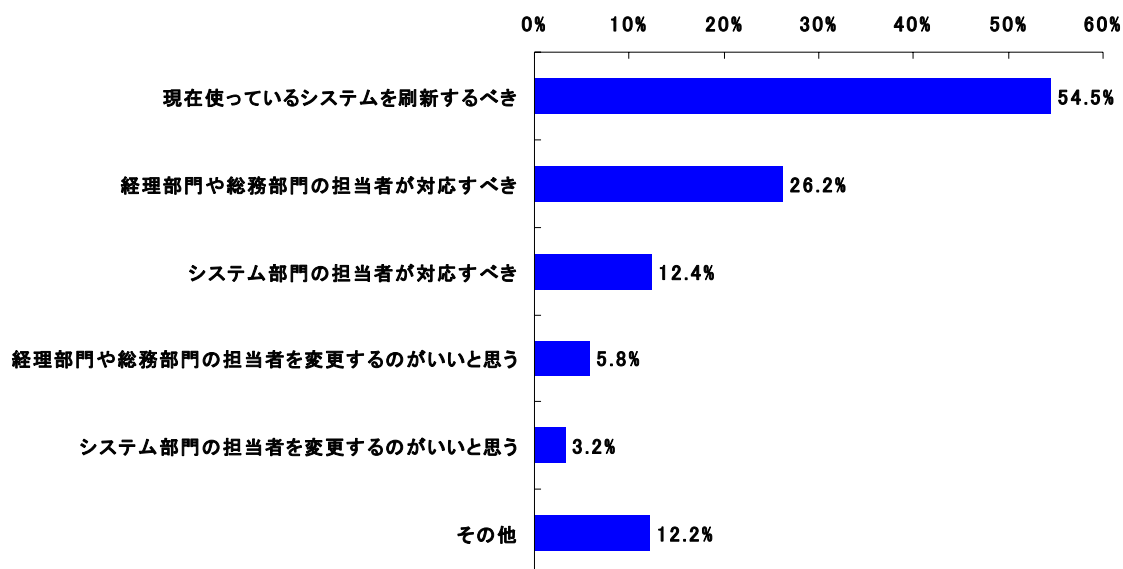


n=847人((4) の質問で何らかの不満を回答された方。全回答者の77.1%)、単一選択

(6) 不満を解消するためには何をしないといけないと思いますか？

不満を解消する施策として何がふさわしいと思っているかを把握するために尋ねた。

勤怠管理システム同様、「現在使っているシステムを刷新すべき」(54.5%)が多いのは特筆すべき回答結果である。昨今の技術革新や環境変化は著しい反面、経費管理システムを見直すのは5年に1回、10年に1回というような頻度であるため、システムが陳腐化していることによる不満が多い現れではないかと思われる。



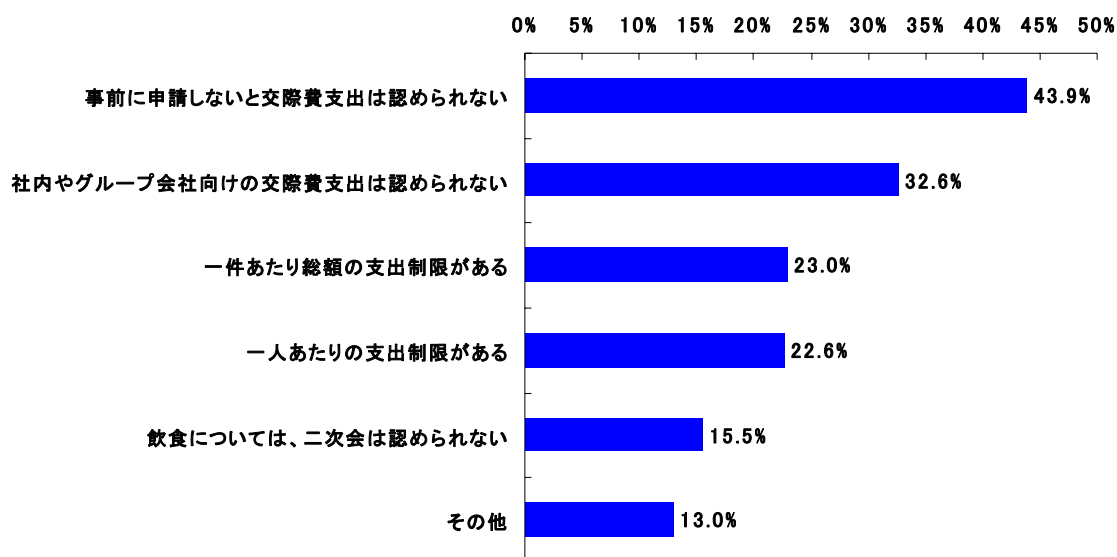
n=847人（(4)の質問で何らかの不満を回答された方。全回答者の77.1%）、単一選択

(7) 会社が負担する飲食関連の交際費について、制限事項があればお知らせください。

経済環境が悪化してくると、広告宣伝費、交通費、交際費のような3Kと言われる経費について削減要請が強くなってくるものである。その中でも交際費について、経費削減のためにどのような制限を設けているかを把握するための設問である。

飲食関連の交際費については、業務上のものなのか個人の嗜好によるものかの区別がつきにくいものである。その点、業務上のものとはっきりさせるために「事前に申請しないと交際費支出は認められない」(43.9%)としている会社が多いことの方が「一件あたり総額の支出制限がある」(23.0%)より多かったことが特徴ではないかと分析する。

別の見方をすれば、交際費支出は「業務上やむなし」の分だけ認めるということにすることが経費削減につながると判断しているようである。

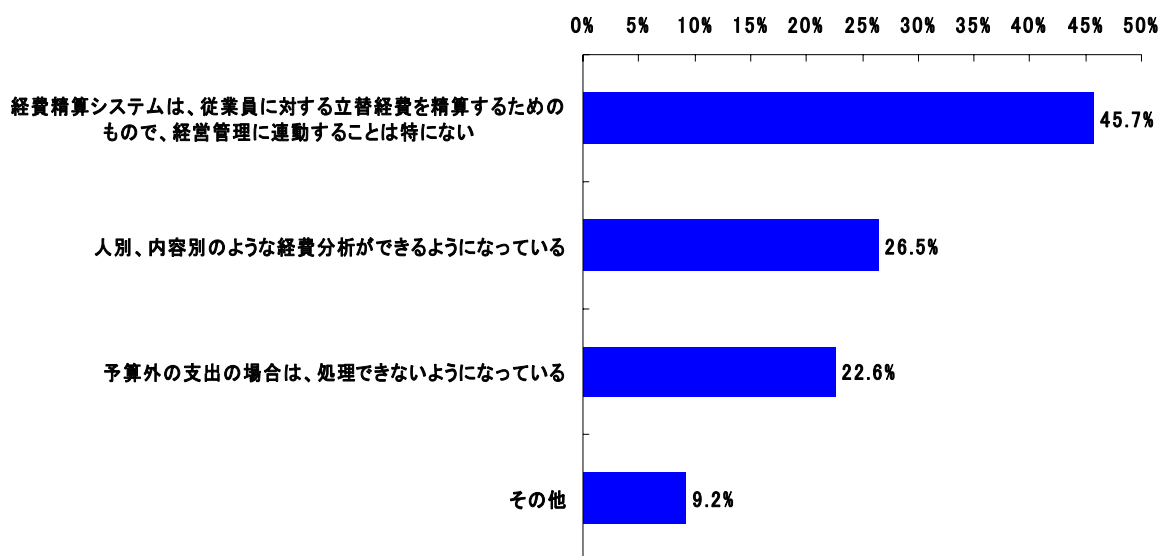


n=1,099 (全員)、複数選択

(8) 経費精算システムは、会社の経営管理と連動するようになりますか？

経費管理のシステムが、単に経費精算のためだけのものか、何らかの経営管理に役立つような機能を有しているかを尋ねた。

「経費精算システムは、従業員に対する立替経費を精算するためのもので、経営管理に連動することは特でない」（45.7%）との回答が最も多かったことから、大抵の企業では経費精算だけの仕組みであることがわかるが、「人別、内容別のような経費分析ができるようになっている」（26.5%）や「予算外の支出の場合は、処理できないようになっている」（22.6%）との回答もそれぞれ2割強あった。こうしたことは単に精算処理をするだけでなく、経営管理に役立ってほしいとの表れであると分析する。



n=1,099（全員）、複数選択