

## 日本PCサービス コロナ禍におけるデジタル機器の利用実態を調査！

- 従業員100人未満の企業のテレワーク実施率は2割以下
- 8割のリモートワーカー、7割のオンライン授業経験者が職場・学校からのサポート体制が不足と回答
- 5人に1人が「セキュリティ対策」を重視すると回答

IT機器の設定・トラブル解決を行う日本PCサービス株式会社（本社：大阪府吹田市、代表取締役社長：家喜 信行、証券コード：6025、以下「当社」）は、2021年11月に実施した「コロナ禍以降のデジタル機器の利用実態・意識の変化に関する調査」について、主な結果をお知らせいたします。

【背景】 当社は独立系の企業として、パソコンやスマートフォンなどデジタル機器の設定・トラブル解決を、全国・年中無休で行っています。DXが進む社会で、デジタル機器・情報通信ネットワークの重要性が高まっています。当社でも、個人のお客さまに加え、中小企業から全国に事業所を構える企業・行政・教育・介護の現場など、より幅広い方々がDX化の恩恵を受けられるよう、サービスを拡充しています。

コロナ禍でテレワークやオンライン授業、オンラインサービスが普及し、新しい生活様式が求められる中、デジタル機器に関する利用実態や、お客さまの最新ニーズを理解することで、これからの社会に必要とされるサービスを提供すべく、調査を実施しました。

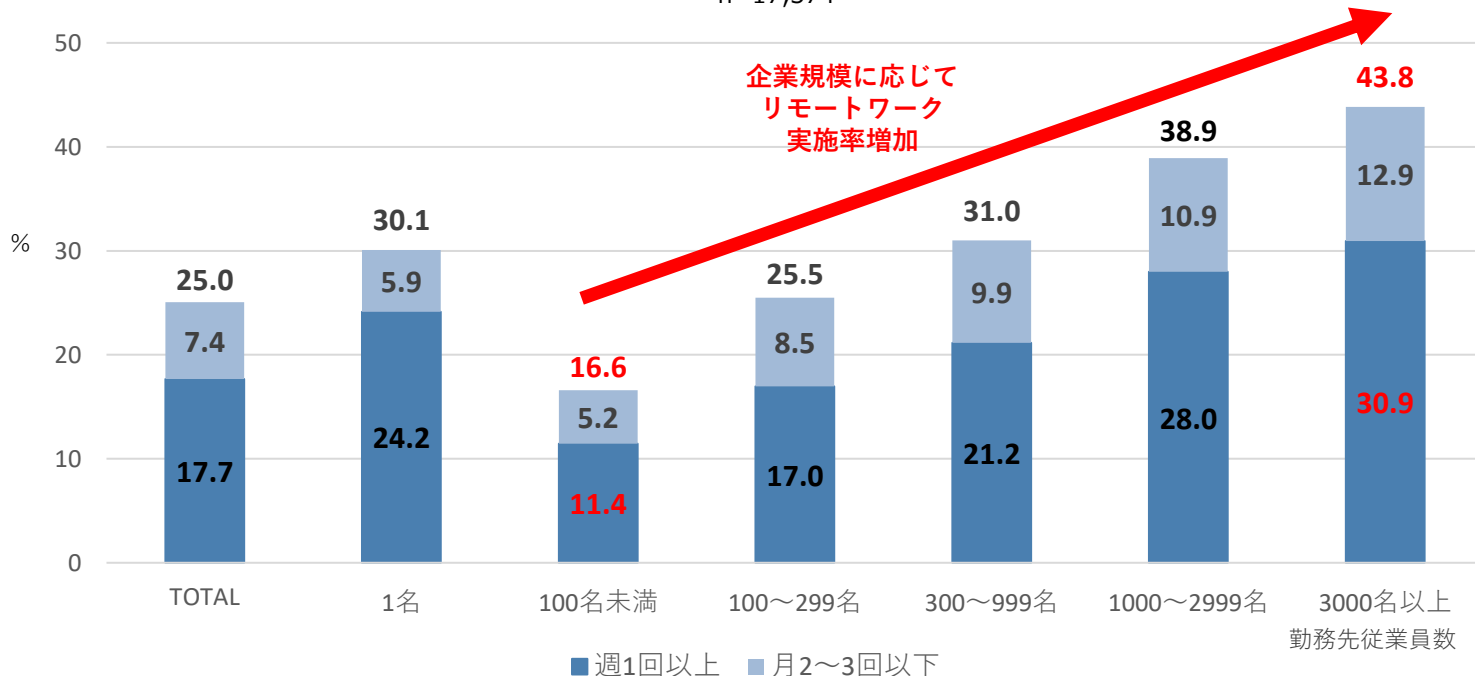
- 概要 調査方法：インターネット調査、調査主体：日本PCサービス株式会社、調査実施機関：株式会社インテージ  
調査対象：2万6303人（20～89歳男女）、調査期間：2021年11月

### 【主な結果】

#### 1. コロナ禍以降のリモートワーク実施率 会社規模が小さいほど低い傾向

2020年1月以降のリモートワークの実施率は、勤務先の会社規模に比例する傾向が見られました。勤務先の従業員数が3,000名以上の企業では約3割（30.9%）が週1回以上リモートワークを実施しているのに対し、**会社規模100名未満の企業（従業員1名の企業除く）では、週1回以上のリモートワーク経験者は約1割（11.4%）、実施頻度に関わらない場合も2割以下（16.6%）**にとどまっています。

コロナ禍（2020年1月）以降、自分自身が一度でもリモートワークを実施したことがある人（従業員規模・実施頻度別）  
n=17,374



**2. リモートワーク、オンライン授業・講座経験者（家族がオンライン授業を受講するサポートをしたことがある人含む）の大多数が、職場や学校のサポートに不満。サポート体制不足が明らかに！**

リモートワーク・オンライン授業経験者に、職場や学校からのサポートがどの程度あるかを聞いたところ、**リモートワーク経験者の73.5%、オンライン授業・講座経験者の82.8%が、職場や学校からのサポートに満足していない**と回答し、職場・学校側もデジタル関連の専門的な知識を要するサポート体制に課題を抱えていることが見えてきました。

リモートワークやオンライン授業・講座時のトラブルについて職場や学校からのサポートはどの程度ありますか

	n=	回答分布	十分で満足を除く割合 (%)
職場からのサポート	253		73.5
学校からのサポート	268		82.8

- サポートが十分で満足している
- サポートはあるが十分ではなく不満（サポート面の体制が十分ではない・不足している）
- サポートはあるが十分ではなく不満（端末支給の面で個人の負荷がある）
- サポートはあるが十分ではなく不満（端末故障以外ほぼサポートはない）
- サポートはあるが十分ではなく不満（その他）
- サポートはほぼない
- サポートは全くない



**職場・学校からのサポートが「十分ではない」と感じる理由（自由回答）**

サポート体制が十分ではないと感じる理由として「根本的な解決ができない」といった不満に加え、サポートする側の「知識不足」「業務多忙により解決に時間がかかる」などの声も上がりました。

**■ サポート体制の不足・サポート体制が無い**

- エラーや不具合が出た時の対応が十分でなく、 出社しなければ直せなかった。
- トラブルの内容が、なかなか上手く伝わらない。
- サポートの専門が忙しく、なかなか診てもらえない。
- サポートが緊急性に乏しい対応になっている。
- 抜本的な解決ではなく、一時的な解決方法での対応。
- 不具合を職場のアドレスからメールしないといけませんが、不具合が発生していてメールができない。
- ある程度のサポートしかない。サポートする人によって個人差があるのでわかりやすくしてほしい。
- サポート専任ではなく、個別の家のネットワークについてはご存じない。貸与品についても調べ調べ答えてくれるので、お互い手探りになる。
- 学校のサポートをする側が理解していないため、時間がかかる。
- 子供の学校については、ほぼ保護者に丸投げ。

**■ 自己負担がある・その他**

- インターネットとの接続は、通信費用も含めてすべて自己負担。
- 故障した時の保証がない。

報道関係者各位

 Japan PC Service

### 3. コロナ禍以降、より重視するようになったことは「セキュリティ対策」

自宅の環境に関して、コロナ禍以降より重視するようになったことは「**セキュリティ対策**」と5人に1人（20.5%）が回答しました。2位が「デジタル機器のスペック」、続く3位は「データのバックアップ」でした。

また、その理由は「自宅で重要データを扱う機会が増加した」、「自宅でデジタル機器の利用頻度が増加した」、「WEB会議や在宅時間にゲームを円滑にするため、高いスペックが必要と感じる」など、生活様式の変化に伴う声があがりました。

新型コロナウイルスの流行によって、ご自宅のデジタル・ネットワーク環境についてより重視するようになったことはありますか（複数回答）

	重視するようになったこと（複数）	(n=803)
1位	セキュリティ対策	20.5
2位	パソコン・スマホ・タブレットなどのスペック	14.4
3位	パソコン・スマホ・タブレットなどのデータバックアップ	13.6
4位	ルーターの入れ替え・設定の見直しなどネット環境の安定化	13.3
5位	高速ネット回線への乗り換え	11.3

### コロナ禍以降、自宅のデジタル環境について重視するようになったこと（自由回答）

#### 1位 セキュリティ対策

- ・ 自宅で仕事をする際には、職場のデータを厳重に扱う必要があるから。
- ・ 子どもの使用頻度が増えたから。
- ・ ニュースでネット被害が多く報告されているのを知って怖くなった。

#### 2位（パソコン・スマホ・タブレットなどの）スペック

- ・ WEB会議が多くなり円滑な稼働のためのスペックが要求されるようになった。
- ・ 家時間が増えてPCでゲームをするようになり、よりハイスペックなパソコンが必要だから。

#### 3位（パソコン・スマホ・タブレットなどの）データバックアップ

- ・ 以前いきなり故障して大変な思いをした。また故障した時の為のバックアップが重要。
- ・ 家族それぞれが個人PCを持ち、オンライン授業や教材、スマホデータを保存するようになったため。

#### 4位（ルーター入れ替え・設定の見直しなど）ネット環境の安定化

#### 5位 高速ネット回線への乗り換え

- ・ 複数で利用するとフリーズや音声途切れるため。
- ・ 家全体をカバーできておらず、Wi-Fiが届きづらい場所があり、同時接続台数も不足（家族がリモートで仕事、授業するようになると、それぞれがPCとスマホと2台以上を使うようになったため）。

今回の調査で、コロナ禍によりデジタル機器・情報通信ネットワーク活用されるようになった一方、家庭でも、ビジネスや教育の現場でも、課題があることがわかりました。

また、今後有料でも利用したいサポートは1位が「緊急トラブル解決・修理」でしたが、2～4位はデジタル機器を日常的に使用中で、困ったことを相談したいニーズが見られ、「電話サポート」「セキュリティ対策」「回線の速度・スペック見直し」の順となり、緊急性の高い内容以外にも多岐に渡るサポートニーズが明らかになりました。さらに5位は「定額保証・保険付きサービスへの加入」で、トラブル時の負担軽減の備えにも関心があることがわかりました。

当社では、個人・法人それぞれの専門部隊を構え、これら全てのサポートに対応しています。

さらに、**独自の定額サービスとして、家庭のデジタルに関する日常のお困りごとからトラブル解決まで、1つの窓口で、まとめて対応する“デジタルかかりつけ医”「e-おうち」**を提供しています。今後も、最新のニーズに対応し、人と情報通信ネットワークをつなぎ、社会に必要とされるサービスの拡充に努めます。

#### 日本PCサービス株式会社について

代表者：代表取締役社長 家喜 信行 設立：2001年9月 資本金：3億6005万円 所在地：大阪府吹田市広芝町9-33

事業内容：IT機器の修理・設定・トラブル解決などの総合サポートサービス、パソコン・スマートフォン・HEMS・ネットワーク機器等の販売 他  
日本PCサービス：<https://www.j-pcs.jp/> ドクター・ホームネット：<https://www.4900.co.jp> e-おうち：<https://e-ouchi.jp/lp/>

