

# 基礎研 レポート

## 新型コロナ5類移行後の消費者 行動(2)働き方編

在宅勤務低頻度層で出社が増えるが、ビジネスチャットの毎日利用は2割へ

生活研究部 上席研究員 久我 尚子  
(03)3512-1878 kuga@nli-research.co.jp

### 1—はじめに～新型コロナ5類移行後の働き方は？

今年5月8日に新型コロナウイルス感染症の感染症法上の位置づけがインフルエンザと同じ5類へと引き下げられた。[前稿](#)<sup>1</sup>にて消費行動の変化について見たところ、著しい変化ではないが、これまで外出控え傾向が強かったシニアを中心に外食や飲み会、デパートでの買い物といった外出関連行動が一層、活発になっていた。

本稿では、同じ調査データ<sup>2</sup>を用いて、5類変更後の出社や在宅勤務の頻度など働き方の変化を捉える。なお、分析はテレワーク利用が比較的多い正規雇用者を対象とする。

### 2—働き方の変化～若者や大都市圏の在宅勤務低頻度層などで出社増、ビジネスチャット毎日利用2割

#### 1 | 全体の状況～在宅勤務低頻度層を中心に出社増加、ビジネスチャット利用は週5以上の高頻度層増加

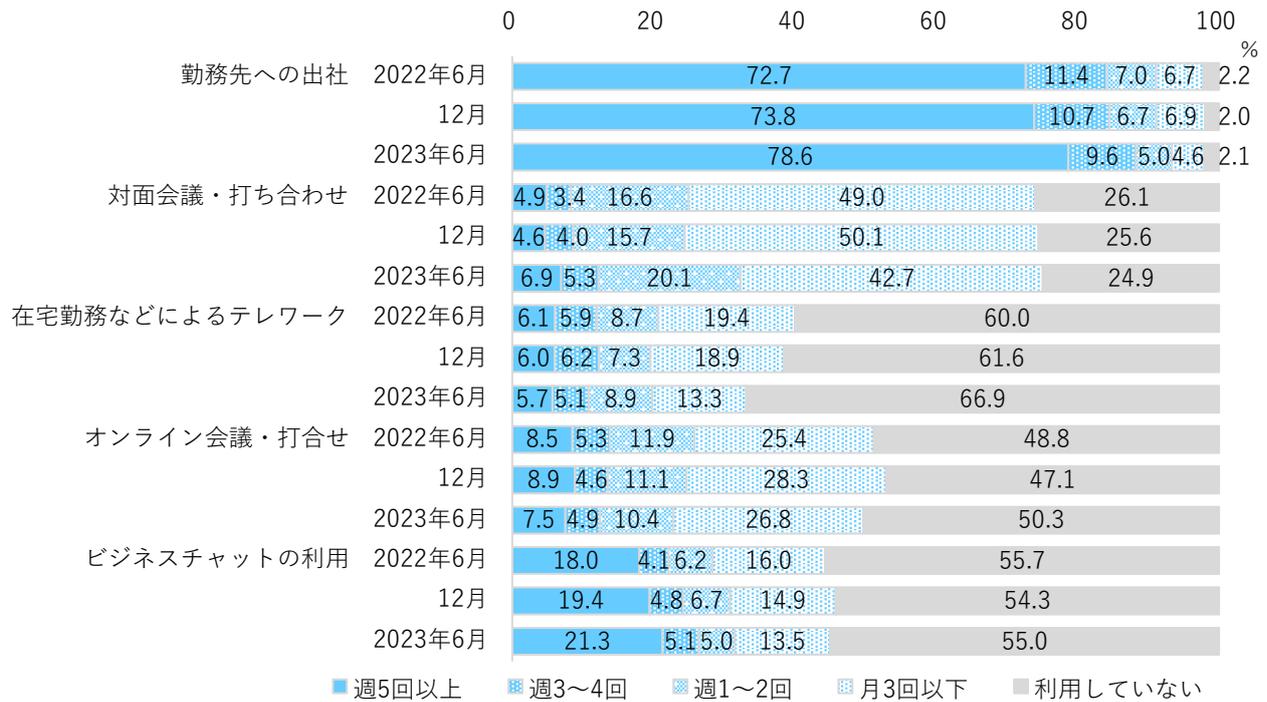
まず、20～74歳全体の正規雇用者の仕事に関わる各種行動の頻度の変化について見ると、「勤務先への出社」については、「週5回以上」の高頻度層が増えるとともに（2022年6月72.7%→2023年6月は78.6%で+5.9%pt）、「対面会議・打合せ」の頻度も高まっている（「週1～2回」以上が同24.9%→同32.3%で+7.4%pt）（図表1）。

一方、出社が増えることで「在宅勤務などによるテレワーク」は減っており（全体から「利用していない」割合を差し引いた利用率は同40.0%→同33.1%で▲6.9%pt）、利用者の中では「月3回以下」の低頻度層の減少が目立つ（同19.4%→同13.3%で▲6.1%pt）。また、「オンライン会議・打合せ」については、テレワークほどではないが、わずかに減っており（利用率は同51.2%→同49.7%で▲1.5%pt）、利用頻度もやや低下している（「週1～2回」以上が同25.7%→同22.8%で▲2.9%pt）。一方、「ビジネスチャットの利用」については、利用率は変わらないが、「週5回以上」の高頻度層が

<sup>1</sup> 久我尚子「[新型コロナ5類移行後の消費者行動\(1\)買い物・食事編](#)」、ニッセイ基礎研究所、基礎研レポート（2023/7/13）

<sup>2</sup> ニッセイ基礎研究所「[新型コロナによる暮らしの変化に関する調査](#)」・「生活に関する調査」、詳細は前稿参照。

図表1 仕事に関わる各種行動の頻度の変化（20～74歳、正規雇用者）



(注) 2022年6月はn=940、2022年12月はn=947、2023年6月はn=894。  
 (資料) ニッセイ基礎研究所「新型コロナによる暮らしの変化に関する調査」・「生活に関する調査」より作成

増え（同 18.0%→同 21.3%で+3.3%pt）、「月3回以下」の低頻層がやや減っている（同 16.0%→同 13.5%で▲2.5%pt）。

つまり、5類移行後、正規雇用者では在宅勤務の利用頻度が低かった層を中心に、出社や対面での会議が増えている様子が見える。一方、在宅勤務が減っても、ビジネスチャットなどのデジタルツールについては、むしろ積極的に利用する層がやや増えている。コロナ禍でテレワークの浸透とともにデジタルツールも普及してきたが、出社が増えても、利便性が高く生産性向上への貢献が期待されるツールの利用は引き続き進展しているようだ。

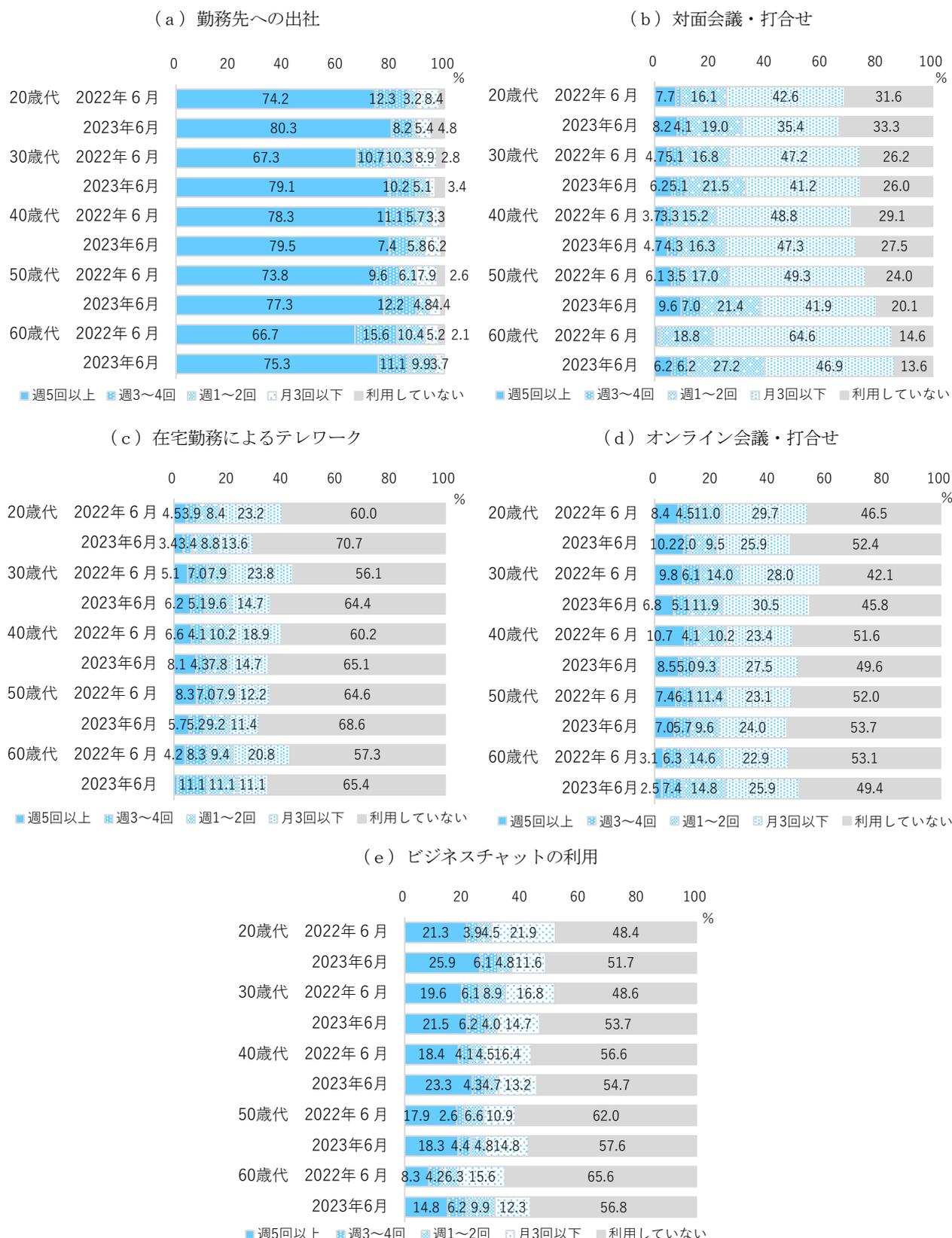
## 2 | 年代別の状況～若者と60歳代の在宅勤務低頻度層で出社増加、高齢者ほどビジネスチャット利用増加

年代別に見ると、「勤務先への出社」については、全ての年代で「週5回以上」の高頻度層が増えており、1年前に7割を下回って比較的少なかった30歳代（2022年6月 67.3%→2023年6月 79.1%で+11.8%pt）や60歳代（同 66.7%→同 75.3%で+8.6%pt）では約1割増えている（図表2（a））。また、20歳代（同 74.2%→同 80.3%で+6.1%pt）でも増えている。

出社が増えることで「対面会議・打ち合わせ」については、全ての年代で「週1～2回」以上が増えており、特に60歳代（同 20.8%→同 39.6%で+18.8%pt）や50歳代（同 26.6%→同 38.0%で+11.4%pt）で大幅に増えているほか、30歳代（同 26.6%→同 32.8%で+6.2%pt）や20歳代（同 25.8%→同 31.3%で+5.5%pt）でも増えている（図表2（b））。また、全ての年代で「週5回以上」の高頻度層も増えており、高齢層が目立つ（60歳代は同 1.0%→同 6.2%で+5.2%pt、50歳代は同 6.1%→同 9.6%で+3.5%pt）。

一方、出社が増えることで「在宅勤務などによるテレワーク」については、全ての年代で減ってお

図表2 年代別に見た仕事に関わる各種行動の頻度の変化



(注) 2%未満は数値表記省略。2022年6月は20歳代：n=155、30歳代：n=244、40歳代：n=546、50歳代：n=229、60歳代：n=96、2023年6月は20歳代：n=147、30歳代：n=177、40歳代：n=258、50歳代：n=229、60歳代：n=81。  
 (資料) ニッセイ基礎研究所「新型コロナによる暮らしの変化に関する調査」・「生活に関する調査」より作成

り、もともと利用率が比較的高い20歳代（同40.0%→同29.3%で▲10.7%pt）や30歳代（同43.9%→同35.6%で▲8.3%pt）、60歳代（同42.7%→同34.6%で▲8.1%pt）が目立つ（図表2（c））。また、「月3回以下」の低頻度層の減少が目立つ年代が多い（20歳代は同23.2%→同13.6%で▲9.6%pt、30歳代は同23.8%→同14.7%で▲9.1%pt、60歳代は同20.8%→同11.1%で▲9.7%pt）。

また、「オンライン会議・打合せ」については、テレワークと同様に20歳代（同53.5%→同47.6%で▲5.9%pt）や30歳代（同57.9%→同54.2%で▲3.7%pt）での利用減少が目立つ（図表2（d））。また、「週5以上」や「週3～4回」などの高頻度層は30～50歳代を中心に減っている。

一方、「ビジネスチャットの利用」については、もともと利用率が比較的高い30歳代（同51.4%→同46.3%で▲5.1%pt）や20歳代（同51.6%→同48.3%で▲3.3%pt）では減っているが、40歳代以上では、利用率の低い高齢層ほど増えている（60歳代は同34.4%→同43.2%で+8.8%pt、50歳代は同38.0%→同42.4%で+4.4%pt）（図表2（e））。また、全ての年代で「週3～4回」以上が増えており、特に60歳代（同12.5%→同21.0%で+8.5%pt）や20歳代（同25.2%→同32.0%で+6.8%pt）が目立つ。

以上より、5類移行後、正規雇用者では20歳代や30歳代、60歳代の在宅勤務低頻度層を中心に、出社や対面での会議が増えている様子がうかがえる。また、ビジネスチャットなどのデジタルツールについては、もともと利用率が比較的高かった若い年代では在宅勤務の減少とともに利用が減る一方、利用率の低かった高齢層では利用がむしろ増え、全体で見ると変化が相殺されているようだ。なお、全体では高頻度層が増えていたが、これは20歳代と60歳代での増加が影響しているようだ。

### 3 | 地域別の状況～近畿や関東などの在宅勤務低頻度層で出社増加、大企業でビジネスチャット導入多い

地域別に見ると（北海道と四国はサンプル数が少ないために参考値）、「勤務先への出社」については、「週5回以上」の高頻度層は、九州地方を除く全ての地域で増えており、もともと高頻度層が比較的少ない東北地方（2022年6月78.3%→2023年6月87.8%で+9.5%pt）や関東地方（同62.3%→同71.1%で+8.8%pt）、近畿地方（同75.3%→同82.0%で+6.7%pt）が目立つ（図表3（a））。

また、出社の増加に伴って「対面会議・打合せ」については、全ての地域で「週1～2回」以上が増えており、特に近畿地方（同20.1%→同29.9%で+9.8%pt）や関東地方（同27.1%→同36.6%で+9.5%pt）では約1割増えている（図表3（b））。

一方、出社が増えることで「在宅勤務などによるテレワーク」については、九州地方（同29.2%→同33.9%で+4.7%pt）を除く全ての地域で減っており、近畿地方（同39.6%→同28.0%で▲11.6%pt）や東北地方（同32.6%→同22.0%で▲10.7%pt）、中部地方（同34.3%→同24.1%で▲10.2%pt）では1割以上減っているほか、もともと利用率が比較的高い関東地方（同47.5%→同41.2%で▲6.3%pt）でも減っている（図表3（c））。また、九州地方以外の全ての地域では「月3回以下」の低頻度層も減っており、特に在宅勤務が減っている地域が目立つ（「月3回以下」が東北地方は同21.7%→同9.8%で11.9%pt、近畿地方は同22.7%→同12.0%で▲10.7%pt、中部地方は同20.9%→同11.7%で▲9.2%pt、関東地方は同17.7%→同13.6%で▲4.1%pt）。よって、近畿地方や関東地方などの在宅勤務低頻度層を中心に出社や対面での会議が増えている様子がうかがえる。

「オンライン会議・打合せ」については、在宅勤務が唯一増えている九州地方（同51.4%→同59.7%

図表3 地域別に見た仕事に関わる各種行動の頻度の変化



(注) 2%未満は数値表記省略。2022年6月は北海道：n=37、東北：n=46、関東：n=385、中部：n=172、近畿：n=154、中国：n=51、四国：n=23、九州：n=72、2023年6月は北海道：n=28、東北：n=41、関東：n=398、中部：n=137、近畿：n=150、中国：n=62、四国：n=16、九州：n=62。斜字は参考値。

(資料) ニッセイ基礎研究所「新型コロナウイルスによる暮らしの変化に関する調査」・「生活に関する調査」より作成

で+8.3%pt)を除くと減っている地域が多く、特に「勤務先への入社」で高頻度層が増えている東北地方(同45.7%→同36.6%で▲9.1%pt)のほか、中国地方(同45.1%→同35.5%で▲9.6%pt)が目立つ(図表3(d))。なお、中国地方では「週5回」以上の高頻度層が約1割減っている(同15.7%→同6.5%で▲9.2%pt)。

一方、「ビジネスチャットの利用」については、九州地方(同41.7%→同53.2%で+11.5%pt)のほか、近畿地方(同33.1%→同42.7%で+9.6%pt)では増えているが、もともと利用率が比較的高い関東地方では変わらない(図表3(e))。また、中部地方(同45.9%→同37.2%で▲8.7%pt)などでは減っている。また、「週3~4回」以上は九州地方(同13.9%→同27.5%で+13.6%pt)や東北地方(同10.9%→同17.0%で+6.1%pt)、近畿地方(同13.0%→同18.7%で+5.7%pt)、関東地方(同29.6%→同34.9%で+5.3%pt)で増えている。

以上より、5類移行後、正規雇用者では、近畿地方や関東地方などの在宅勤務低頻度層を中心に会社や対面での会議が増えているようだ。一方、ビジネスチャットなどのデジタルツールは、在宅勤務の減少とともに利用が減る地域(中部地方など)も増える地域(近畿地方など)も、利用頻度が高まっている地域(関東地方など)もあるが、デジタルツールの導入に積極的な大企業の拠点が多い関東地方では頻度の高まりが、近畿地方では利用増加傾向があるとは言えそうだ<sup>3</sup>。なお、唯一、九州地方では在宅勤務がやや増え、デジタルツールの利用も増えていたが、本稿で用いたデータによる深堀りは難しいため、機会があれば今後の課題としたい。

### 3—おわりに~労働力不足が続く中、AI活用も視野に入れつつ、まずは基本的な作業のデジタル化を

本稿ではニッセイ基礎研究所の調査を用いて、新型コロナウイルス感染症が5類に引き下げられて以降の働き方の変化について捉えた。コロナ禍の3年余りの中で事業内容や組織文化に基づいて会社と在宅勤務(リアルとデジタル)のバランスを模索し、すでに5類移行前に適切なバランスに落ち着いていた組織も多かったためか、著しい変化が生じたわけではない。しかし、やはり行動制限が解除されたことで、これまで在宅勤務率が比較的高かった若者や大都市圏を中心に正規雇用者では在宅勤務が減り、出社の頻度が高まる傾向が見られた。一方、ビジネスチャットなどのデジタルツールの利用は会社が増えても必ずしも減っておらず、高齢層で利用が増えるとともに、毎日利用する高頻度層が増える傾向も見られた。会社が増えても働き方が元に戻ったわけではなく、生産性向上への貢献が期待される取り組みは引き続き少しずつ進展しているようだ。

日本では少子高齢化の進行で構造的に労働力不足の状況が続くため、先端技術を活用した業務の自動化や効率化を進めていく必要がある。一方で最近では生成AIの飛躍的な進化で、仕事を奪われる懸念やプライバシー侵害などの脅威面に注目が集まりがちであり、事実、現状では判断が難しい部分もある。一方で、未だ基本的な作業のデジタル化の段階で課題を抱える組織も少なくない。まずは、世の中に既にあるデジタルツールを活用し、生産性向上に向けた努力が必要だ。

<sup>3</sup> 2023年6月調査では従業員規模についてのデータは得ていないが、2022年6月調査では従業員規模(公務員を除く)が大きいほどビジネスチャットの利用率は高い(全体44.6%、1,000人以上59.8%、100~1,000人45.2%、100人未満34.1%)。また、1,000人以上(全体28.1%)は関東地方35.2%、中部地方27.6%、近畿地方26.3%、九州地方23.6%の順に多い。