

【Withコロナ】在宅ワーク・学習環境整備ニーズは継続 緊急事態宣言解除後の6月も問合せ増加

「会社からパソコンを支給されても使えない」 「ネット環境を整備してほしい」

IoT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、当社のコールセンターに寄せられる問合せを調査いたしました。新型コロナウイルスの感染が拡大した3月以降の問合せ数は前年比で大幅に増加し、緊急事態宣言が解除されたあとの6月も継続して増えていることをご報告します。

【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IoT機器のトラブル解決・設定を年中無休、全国対応しています。2020年4月7日に発令された新型コロナウイルスの感染拡大に伴う緊急事態宣言後、政府は在宅勤務の徹底を図り出勤者を最低7割減らすよう事業者に要請しています。

東京商工会議所の2020年5月29日～6月5日の調査（※1）ではテレワーク実施率は67.3%で、3月の調査時に比べて41.3ポイント増加しています。一方、テレワーク実施の際の課題としては「ネットワーク環境の整備」が56.7%で最多に挙げられています。

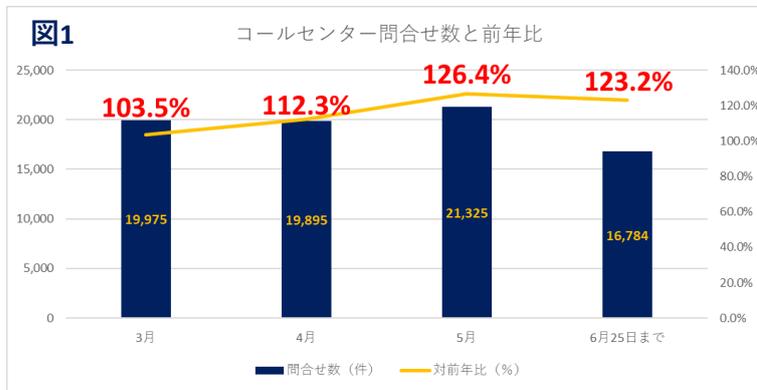
パソコンやデジタル機器の有料訪問サポートサービスでシェアNo.1（※2）の当社に寄せられる相談も、4月以降は急増しています。2020年5月25日に緊急事態宣言が解除された後も、問合せ数や内容を集計し利用者のニーズの変化を分析しています。

【結果】4月以降、当社に寄せられる問合せは前年対比で4月12%増、5月26%増と伸び、6月も25日現在の集計結果では23%増となり継続して伸びています（図1）。グラフを見ると在宅勤務に関連した問合せが、4月に一気に伸びたことがわかります（図2）。

また、問合せ段階で「テレワーク」という言葉が出なくても、実際に訪問すると在宅勤務やオンライン学習などに必要なサポートが見られました。緊急事態宣言解除後も、在宅勤務を基本とする企業やオンライン授業を継続して行う大学が多く、一時的ではなく長期的に環境整備を行いたいというニーズが見られます。また企業や学校のシステム部門では、自宅のパソコンやインターネットの環境設定まで全てをサポートすることができず、個人からの問合せにつながっています。当社では在宅勤務を総合的にサポートするため、さまざまなパッケージ（※3）を提供し、在宅勤務に伴うトラブル解決を迅速に行ってまいります。

※1：2020年5月29日（金）～6月5日（金）調査（東京商工会議所調査/回答1,111社/引用：<https://www.tokyo-cci.or.jp/page.jsp?id=1022366>）

※2：2019年4月調査（調査実査委託先：楽天インサイト/1万人調査） ※3：当社の在宅勤務支援サービス：<https://www.j-pcs.jp/contact/telework/>



※図1：2020年3月1日（日）～6月25日（木）に当社のコールセンターに寄せられた月間問合せ数と前年同時期との比較。

※図2：2020年2月1日（土）～6月19日（金）に当社のコールセンターに寄せられた週次問合せ数のうち、受付時に「在宅勤務」「テレワーク」「在宅ワーク」による相談とお客さまより申告があった件数。在宅勤務関連のサポートであっても、受付時に申告がなかったものは含まれません。

【 当社コールセンターに問合せがあった相談内容（緊急事態宣言解除後の問合せ） 】

- ・ 昨日テレワーク中にネットが不通になってしまった。パソコンやWi-Fiのリセットを行ったが自分では解消できない。
- ・ テレワークになったため、会社のパソコンを持って帰ってきたが、無線LANにつながらない。
- ・ 在宅ワークをしているが回線速度が遅い。接続数が不足しているため業務用ルーターへの入れ替えを行いたい。
- ・ テレワークのため、会社からデスクトップのパソコンと無線LANの機器を支給されたが、自分で設定ができない。
- ・ 在宅勤務中でノートパソコンが会社より貸与されるためネット環境の設定を希望。自宅のインターネットを無線でつなぎたい。
- ・ 在宅ワークができる環境にしてほしい。クラウドやメールアドレスの設定を希望。プリンターを購入予定なので接続も希望。

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：3億1009万円 所在地：大阪府吹田市広芝町9-33

事業内容：ホームIoTの修理・設定・トラブル解決などのサポートサービス 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サービス株式会社 公式URL：<https://www.j-pcs.jp/> 運営サービス「ドクター・ホームネット」URL：<https://www.4900.co.jp>

