

## ソリューションサービス事業分野における働き方改革の取組みについて (働き方改革専門委員会 活動報告サマリ)

一般社団法人 電子情報技術産業協会  
ソリューションサービス事業委員会

少子高齢化による労働力の減少は、わが国の今後の発展に向けた隘路となっており、働き方改革は日本企業にとって喫緊の課題であることから、現在、官民をあげて様々な取組みが行われています。

JEITAにおいても、ソリューションサービス事業分野における国際競争力強化や生産性向上の観点を踏まえ、働く人のワークライフバランスを向上できる働き方改革の実現を達成すべく、2017年に働き方改革専門委員会を発足させ、ソリューションサービスに携わる人材がこれまで以上に活躍・成長できる環境を整え、より魅力ある業界となるべく議論を重ねて参りました。

同委員会では、われわれ自身の働き方改革の目標として、時間外労働を月20時間に縮減することや、テレワークの週一回以上の実施率50%を掲げ、お互いの取り組みを共有・参考にしながら、効率的、かつ多様で柔軟な働き方への改革を真摯に進めてまいりました。その結果、時間外労働については、2018年度に目標を達成できる見込みではありますが、時間外労働の多いシステムエンジニア職に限ると、まだ目標に至っていない現状にあります。また、テレワークの実施率については、2018年上期時点において20%まで高まっていますが、こちらについても乖離があるのが現状です。

目標実現に向けて、今後も、各社において働き方改革を加速・拡大していく所存ですが、一方で、ソリューションサービス業界には、「ユーザーとベンダーが設計・開発・保守・運用の各フェーズにおいて密接な関係で働く」という業界特性があるため、ユーザーとベンダーが一体となって働き方改革に取り組む必要もあるのではないかという議論になりました。

そこで、2018年下期に、ユーザー・ベンダーの長時間労働の要因や、双方が協力し合って取り組むべきテーマを明確化することを目的に、ユーザー企業においてITベンダーへの発注を行っている、または今年度内に行う予定のあるIT担当者1,000名を対象にしたアンケート調査を実施しました。

以下が、その調査結果の概要です。

- (1) IT 担当者の残業時間について
- ・約 7 割の IT 担当者は、自分たちの残業時間は、他の部署の担当者よりも長いと回答されています。
- (2) IT 担当者の残業時間が長い要因と対応策について
- ・残業時間が長い要因としては、最初の仕様が明確でなく、変更や追加が多いため (42%)、情報システムのユーザー (利用部門・利用者等) からの要望が多いため (37%)、やり直しや手戻りが多いため (32%) となっています。
  - ・また、当初予定以上の工数の増加を抑えるための効果的な取り組みとしては、
    - －仕様について発注元内で十分な合意を形成する(44%)
    - －仕様が固まってから発注を行う(44%)
    - －ベンダーとコミュニケーションをもっと取る(34%)
    - －システムの利用部門・利用者からの要望を調整・制限する(27%)
    - －仕様の追加・変更を制限する(25.2%)
    - －納期を柔軟に調整する(17%)等があげられました。
- (3) IT ベンダーの残業時間と長い要因について
- ・約 8 割の IT 担当者は、自分たちの残業時間よりも IT ベンダーの方が長いと回答しています。また IT ベンダーの残業時間が長い要因については、上記 (2) とほぼ同じ内容になっています。
- (4) IT ベンダーの残業時間を減らすことについて
- ・約 6 割の IT 担当者が、IT ベンダーの残業時間を減らす上で、発注元の取り組みが効果的と回答されています。
- (5) 夜間の打ち合わせについて
- ・「18 時以降にベンダーと打ち合わせを行うことがあるか」との設問に対し、66% が「ある」と回答し、その理由として、「緊急の対応が必要だから」(57%)、「夜間しか時間が取れないから」(36%)、「夜間の方が都合がよいから」(29%)の他、「慣例的に夜間に実施することになっているから」「受注者であれば何時であろうと対応すべきだから」といった理由も少なからずありました。
- (6) ベンダー要員の常駐について
- ・「常駐のベンダー要員は削減可能」との回答は 72%であり、「常駐をリモート対応に置き換えられると思うか」との設問には、79%が「可能」と回答しています。
- (7) IT ベンダーに改善してほしいことについて
- ・IT 担当者が、IT ベンダーに改善してほしいこととして、見積もり (単価) が不透明であること (43%)、発注者の意図や要望を正確に理解してくれないことが多いこと (42%) が挙げられています。

(8) 発注者と受注者の関係のあり方について

- ・約8割のIT担当者が、「情報システムの開発を成功させるためには、発注者と受注者が相互に理解しあうことが重要」と回答しています。

なお、上記調査の詳細内容についても、活動報告詳細版として掲載しておりますので、ご関心のある方はご覧ください。

以上から、ITベンダーの『働き方改革』の実現には、ユーザー企業を含むソリューションサービスに携わる人材の意識改革や業界慣行の改善が必要であることも分かって参りました。具体的には、以下の3点をユーザー企業と一緒に取り組みたく存じます。これらは、これまで当たり前だと考えてきた慣例や前提であり、ユーザーとベンダーで手を付けやすい取り組みだと考えています。

- ① 仕様不透明なままで開発を進めないように、ユーザーとベンダー間で十分なコミュニケーションを取り、仕様の明確化を図ること
- ② 時間外や夜間の打ち合わせを極力控えること
- ③ 常駐前提の考え方からリモート対応などへの置き換えを検討すること

①と②については、ユーザー側の働き方改革の推進にも直接繋がると考えております。

また、③については、ベンダーにとって多様で柔軟な働き方の促進に大きく貢献し、ベンダー技術者が地方での勤務が可能になることや、ワークライフバランス向上、ひいては、お客様サービスの向上にも寄与するものと考えます。

ソリューションサービス業界をより魅力的にするため、今後もユーザー企業と共に働き方改革を推進してまいります。

以 上