

# 情報化技術革新による事務・技術職の働き方の変質と労使の対応

## —— 中京地区における実証的研究

### 調査結果の概要

#### I 情報化技術の進展と働き方の変化：アンケート調査から

##### はじめに

最近のパーソナルコンピュータに代表される情報化技術の進展には目を見張るものがある。中京地域の各企業においても、本格的なネットワークの導入が図られつつある。

このような状況のもとで、企業における、とりわけ事務、技術系職場における情報化技術の導入は、そこで働く人たちにどのような働き方や意識の変質をもたらしたのか、またもたらす可能性があるのか、そしてどのような問題なり課題があるのかについて、聞き取り調査やアンケート調査を通じて実証的に明らかにしようとした。

本章では、日頃仕事に関してどのように感じているのか、そして後に検討する情報化技術の導入との関連から、現状の仕事の様子や仕組みについて、アンケート調査からの結果をまとめる。

#### 第1章 労働意欲と現状の仕事の仕組み

労働意欲と現状の仕事の仕組みに関してアンケートからわかった主要な結果をまとめておこう。90年の調査に比べて、全体として不満は減り、疲労感も改善していた。ただ、男性で40歳前後層で仕事量が多く、35-39歳層では約3分の1の人が毎日疲れるという。女性では仕事量が多いという人はそれほど多くはないが、以前と比べると非定型業務の割合がやや増えている。

会議や打ち合わせは平均するとそれほど多いという印象はないが、35-39歳層からかなり増える。情報収集や分析、意思決定に関する時間に関して、35-39歳層がとくに足りないという割合が多く、資料作成業務について不必要に多いと思っている割合もこの層で多かった。

職場内コミュニケーションについては、その良さが仕事のスピード、成果に直結すると思っている人が男性の3分の2を占め、とくに、大企業でそのように考える割合が高い。

#### 第2章 情報化の進展とその効果

職場においてパソコンなどがどの程度導入され、どのように利用されているのか。今回の調

査では、パソコンの単体としての利用だけでなく、パソコンを利用したインターネットやイントラネットなどの情報ネットワーク機能がどの程度整備されており、どのように利用されているのかと、その効果について調査することに主眼がある。ただ、現状では各企業とも情報ネットワーク環境を整えつつある段階であり、すでにネットワーク環境が社内のほとんどの部署で整っている企業と、部分的に止まっている企業、まったく環境が整っていない企業が混在している。しかもまだ、整っていない企業の方が多い。

そこでこのアンケートでは、そのような環境が整っていない所の職場で働く人々も含めて、ネットワーク機能を利用したいかどうか、また利用した場合の予想も含めて尋ねた。そして、ネットワーク機能をよく利用している人と部分的にしか利用していない人、まったく利用していない人の考え方を比較することによって、ネットワーク機能の現段階での評価を探ろうとした。

またネットワーク機能だけでなく、その前段階として、ワープロ専用機も含めてパソコンがどの程度導入され、利用されているのかを知っておくことも今後の推移をみる上で必要であると考えた。

## 1. 職場におけるネットワーク機能と利用状況

調査の範囲では、ネットワーク環境が社内のほとんどの部署で整っている職場にいる人が約4分の1で、まったく整備されていない職場にいる人が約4分の1弱で、職場内では一応整っているが、関係部署との関係で十分でない職場にいる人が、約半数強となっていた。当初我々が予想していたよりはよく整っているが、それでもまだ部分的な段階にあるといえよう。

企業規模では、小さいほどネットワーク環境が整っていない所が増えるが、3万人以上の規模のところでもまだ完全に整っているわけではない。職場の部門で見ると、環境が整っている割合が高いのは、電算・情報システム部門は当然として、研究・開発部門、その他の技術部門で約3割となっている外、それほど部門間で際立って大きな差はない。

業務においてネットワーク機能を利用したことがあるかを尋ねると、男女とも約半数の人が利用したことがあり、利用したことがない人でも大半が利用したいと思っている。

利用している人の中で、どの程度ネットワーク機能を利用しているかを、1日平均で受発信を行っている合計の数で見ると、1日平均で2、3通以上の人は男性で半数弱、女性で半数強であり、残りの半数の人は1通以下か、電子メールは使っていないと答えている。これらから、ネットワークの利用という点では、まだ部分的で初期段階といえよう。

ネットワーク機能の利用者には、若い人が多いように思われるが、必ずしもそうではなく、年齢差はあまりない。これは職場の環境によるところが大きいことと、業務での利用であるか

ら、他部署とのメールのやり取りではむしろ管理職の利用が多くなるからであろう。企業の属性では、大規模企業ほどネットワーク環境が整っていることから、大企業に属する人ほどよく利用する割合が高くなるのも当然である。

ネットワーク機能を利用する、もしくは利用したい理由は何であろうか。ネットワークをよく利用している層は「仕事の能率向上のため」と「通信・情報収集手段として便利」が約3割ずつ、「利用しないと仕事ができない」が約2割となっている。ネットワークを利用していない人も、利用したい理由はよく利用している層と似通っている。

## 2. 職場における情報機器の導入と利用状況

そもそも職場にどの程度パソコンが導入されているのか。1人1台となっている職場は、男性で13%、女性で17%に過ぎず、2、3人に1台まででも約半数程度になっている。もちろん、この割合はアンケートに答えた層に限っており、実態はもう少し低いであろう。

ネットワーク機能をよく利用している人ほど、1人1台の普及度が高くなるのは当然であるが、逆に利用度が低いのは基本的にはパソコン自体が職場に少ないことに関係していよう。2、3人以上に1台を基準に普及度をみると、3万人以上規模では約8割と断トツに高く、それ以下では、約4割となっている。

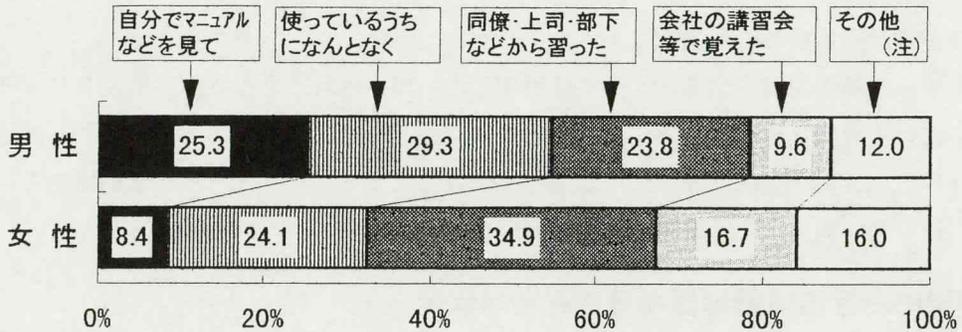
ワープロを含めたパソコン等を通常の業務でどの程度利用しているのか。男性では、ごくたまにしか使わないかまたはまったく使わない層と、毎日2時間以内使う層、毎日2時間以上使う層がそれぞれ3分の1ずつに分かれた。女性では、約半数が毎日2時間以上使っている。ネットワーク利用度が高くなるほど利用時間が長く、よく利用する層の約6割が毎日2時間以上使っている。

業務においてワープロやパソコン等のどのような機能を利用しているかを尋ねると、文書作成だけでなく、表計算・統計計算、データベース作成もかなりよく利用されている。また、ネットワーク機能をよく利用している人ほど、すべての機能をより多く利用している傾向にある。

## 3. パソコン等の使いこなす能力と習得方法

では、現在の業務との関係において、ワープロやパソコン等を使いこなす能力がどの程度あると考えているのであろうか。かなり不足していると思っている割合は、男女とも1割くらいであるが、これらを使っていない層と若干問題があると思っている層を加えると、男性で約3分の1、女性で約4分の1となり、かなりの割合になる。また、年齢が上がるに連れて、この割合は急速に増え、55歳以上の男性では約3分の2に達する。一方、20歳代前半層でも3分の

図1 情報機器利用技術の主たる習得方法



(注) 図中の『その他』は、「会社以外の講習会や教室で」「入社前に習得」「その他」「不明」を含む。

1はまだ不十分であると思っている。

ワープロやパソコン等の利用方法をどのようにして習得したのであろうか。男性では、使っているうちになんとなく覚えたという人が30歳代を中心に多く、自分でマニュアルなどを見て覚えたという人が40歳代を中心に、同僚や上司、部下などに習って覚えた人は20歳代に多い。女性は、同僚や上司、部下に習った人も多いが、会社の講習会や入社前に習得した人が比較的多くなっている。50歳代では、使っていない人がまだいるため「不明」が多くなっているが、「会社の講習会」が比較的多いものの1割前後でしかなく、「自分で」や「同僚・上司・部下に習った」が合わせて半数以上になる。

現在のパソコンの仕組みからして、自分でやりながら、わからないときや困った場合には近くにいる人に教えてもらうという方法が一般的であろう。ただ、なかなか接近しがたい高年者の人に対する初歩の講習会や、すでに使っている人に対する高度な機能を習う講習会の機会がもっと必要であろう。

#### 4. 単体としてのパソコン等の利用に伴う仕事上の変化

ワープロ、パソコン等の単体としての利用に伴い、仕事上にどのような変化が生じたのであろうか。「仕事量が減ったか増えたか」、「情報整理が簡単になったか難しくなったか」、「仕事の処理スピードが速くなったか遅くなったか」、「紙の使用量が減ったか増えたか」、「文書作成や清書の依頼をしたり受けたりすることが減ったか増えたか」の5項目について尋ねた。

仕事の量に関しては、総じて変わらないとする者が多いが、ネットワークをよく利用している層ではやや増加しているという層もある。情報整理に関しては、若干簡単になったとする者が多く、ネットワークをよく利用している者ほどかなり簡単になったという者の割合が多く

なっている。仕事の処理スピードに関しても総じて少し速くなったという者が多く、ネットワークをよく利用している者ほどかなり速くなったという割合が多くなっている。

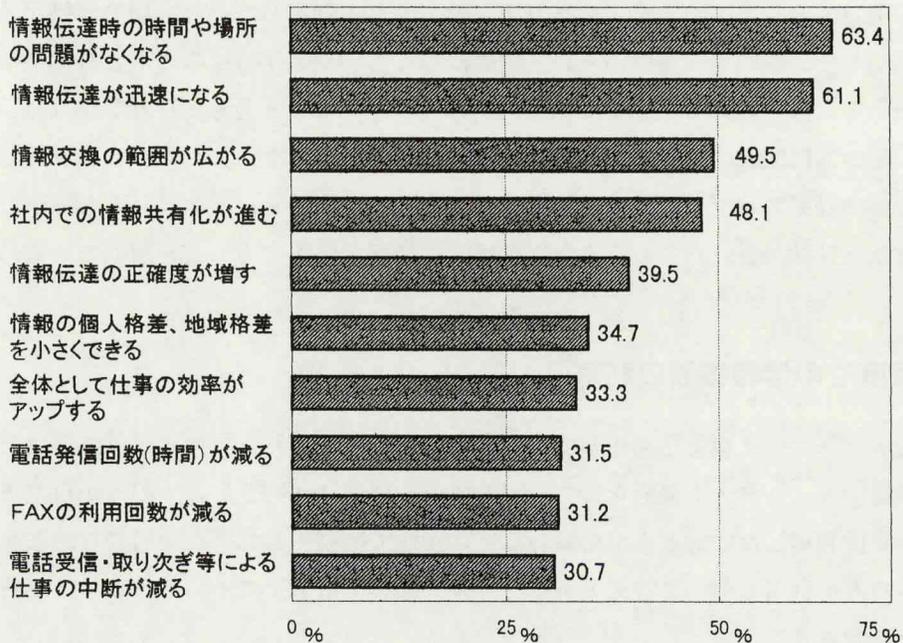
紙の使用量に関してはそれほど減らず、むしろ増加したという者も多いが、ネットワークをよく利用するようになると、紙への出力も減ってくるのが期待される。

## 5. ネットワーク機能のメリットと仕事上の変化

ネットワーク機能を使った際、もしくは使うことによって生じるメリット、ならびに仕事上の変化について、考えられる17項目を掲げ、「その通り賛成」から「全く反対」までを5段階に分けて尋ねた。回答者には、現にネットワーク機能を使っている人だけでなくまだ使っていない人も含まれ、予想ないし期待を交えて回答してもらった。

図2 ネットワーク利用のメリット

(高頻度利用者の「そのとおり、賛成」回答割合30%以上の項目)



17項目の中で、ネットワークをよく利用している層の評価を基準にしてみると、情報伝達の「場所や時間からフリー」と「迅速性」が最も高く、続いて「情報交換の範囲の拡大」、「情報の共有化」、「情報伝達の正確度」、「情報の個人格差、地域格差の縮小」となる。一方、「意見や考えを上司や部下に気楽に伝える」は「どちらともいえない」が多く、また「情報収集の手間

が省ける」も「どちらかといえば賛成」であるが、ネットワークをよく利用している者ほどむしろ賛成が少なくなっており、パソコンの前に座っているだけでは重要な情報は集められないことを物語っているようだ。

インターネットやイントラネットを介して電子メールによる情報伝達が進むと、電話やFAX、コピーやメモ、そして直接的な接触というこれまでの情報伝達手段はかなり減ると思われているがどうであろうか。

FAXや電話の減少、電話による仕事の中断の減少にはやや効果がみられるが、それほど顕著ではない。コピーも非利用者が予想するほどには減らない。また、業務上で職場外で直接会う回数は利用度の高い人でも減っていない。これらから、電子メールによる情報伝達が電話やファックス、直接会うという手段に完全に置き換わるものではなく、伝えるべき情報の性質と状況に応じて、伝達手段それぞれに利用価値があると考えられる。

それでは、全体としてみて仕事の効率がアップするかどうかに関してはどのように考えているのであろうか。

個々の項目でもそうであるが、あまりネットワークを利用していない層の評価が、非利用者やよく利用している層よりも低いという結果になっている。使ってみてあまり効果がないため利用しないとも考えられるし、またはまだ慣れていないためとも考えられる。今後、環境も整備され、使い方に慣れてくると評価も高まってくるかもしれない。ただ、よく利用している層でも「仕事の効率アップ」に賛成しているのは3分の1であり、多数は「どちらかといえば賛成」であり、世間で言われているように飛躍的に効率が向上することを認めているわけではない。

## 6. 家庭での情報機器の利用

自宅でネットワーク機能を利用している割合は、女性で5%、男性で1割強とまだまだ少ないが、職場でネットワーク機能をよく利用している層では、約3分の1の人が自宅でも利用している。今後利用したいかどうかを尋ねると、女性では利用していない層の6割強が、男性では7割弱の人が利用したいと答えており、今後、家庭でも急速にインターネットが普及していくことを予想させる。

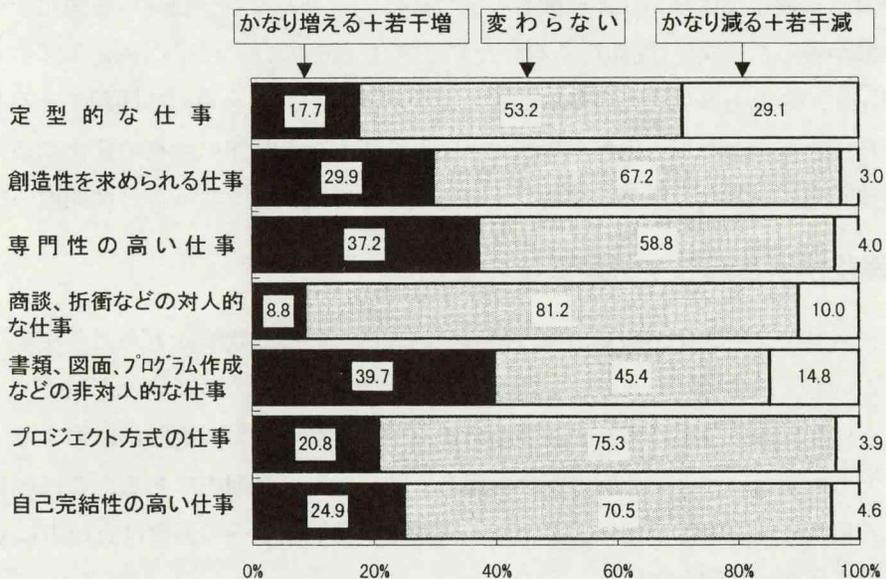
## 第3章 情報化と働きやすさ

職場への情報機器導入やネットワーク化は、業務遂行のプロセス、人事制度、職場環境などに変化をもたらすとされている。これらはいずれも「働きやすさ」にひじょうに影響する事柄である。

## 1. 情報化がもたらす仕事の変化

情報化、とりわけネットワーク化に伴う仕事の性質上の変化があるとすれば、必然的に業務遂行プロセスや人事制度等の変化が引き起こされる。一般に、情報機器の導入において言われることは、定型的な仕事が減少、非定型な業務とりわけ付加価値創造的な仕事の増加、業務範囲がこれまで以上に広がり自己完結的な性格を帯びる、電子メールの利用によるフェイス・トゥ・フェイスの対人的な業務の減少、非対人的な業務増加、業務の専門性の高まり、そして所属に関係なく業務を遂行するというプロジェクト方式の業務の増加が指摘されている。

図3 情報化の進展にともなう担当する仕事の変化



こうした仮説についてたずねてみたが、総論的に言えば、創造的、専門的、非対人的、プロジェクト的な傾向が見られた。ただし、ほぼいずれの項目においても「変わらない」の回答割合が最も高いので、現状ではまだそのはしりとの感がある。

そのような中で興味深いことの一つは、電子メールを利用したことのない非経験者層でこれら仕事の変化傾向をもっとも強く認識していることであり、逆にたまたま利用する低頻度利用者層であまり認識されていない点である。巷間流布されている情報化の影響をそのまま素直に、あるいは増幅して受け取っている非経験者層、ほんの少しとはいえ実際に利用し、その結果イメージとのギャップを味わった低頻度利用者層、といった構図が見える。また、各項目におい

て非経験者層とほぼ同じ割合を示している高頻度利用者の「増加」回答割合は、情報（ネットワーク）化が創造的、非対人的、専門的な仕事上の変化をもたらすではあろうけれども、それはかなり情報化機器の使用に精通した段階になってはじめて現実の問題として生起する変化であることを示している。

それでは、回答者本人も含め同じ職場の人が情報化機器やネットワークを利用した仕事の進め方にスムーズに適応しているのか（スムーズに適応できるか）、これは上記の仕事の変化が本格化する時期を占む意味でも、また働きやすさの点でも興味あるところである。結果からすると、「かなり適応している」が41.4%と最も高く、これと「うまく適応している」の12.9%と合わせると、過半数以上の人が「適応」と回答している。しかしここでむしろ注目すべきは「やや問題がある」の31.6%、「かなり問題がある」の8.2%の割合である。これは決して無視できる数字ではない。非経験者の場合には、とりわけ自分自身の情報化レベルが低いという認識があるためか、「問題がある」とする割合（46.9%）の方が「適応している」とする割合（45.4%）よりも高い。その他の経験者層の回答においても適応に問題があるとする割合が少なからずあることから、業務の情報化とそれともなる仕事の性格の変化にあわせてなんらかの対策が講じられない限り、適応できない層がかなり大きくなることは間違いない。

## 2. 情報化が引き起こす労働環境の変化

情報化、ネットワーク化が職場環境、個人の心理的、健康的状態にどのような変化をもたらしているか（もたらすか）をきいたところ、まず、職場レベルでの環境の変化では「そうは思わない」という回答割合がいずれの設問項目においても40~60%の範囲内におさまっており、「どちらともいえない」という回答割合も同じく20~50%の範囲内にある。これらを合計するといずれの項目においても7割以上となり、情報化の職場環境への影響は良い方にもまた悪い方にも働いていない（働かない）。

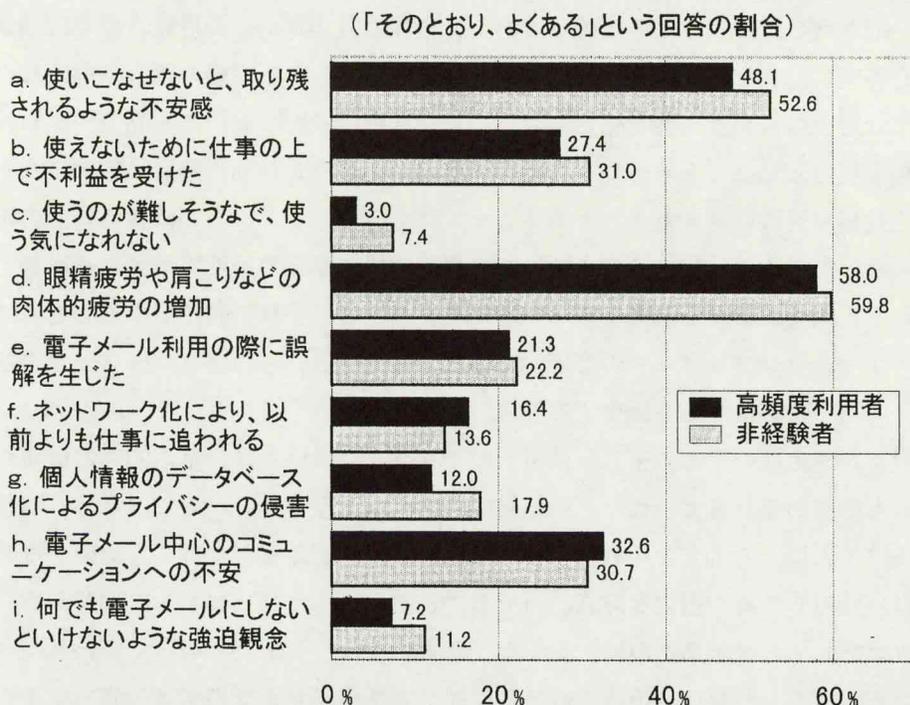
特徴的な点その一つは、高頻度利用者層での「他の人の行動や仕事の状況がわかりやすくなった（なる）」についての回答状況である。「そのとおり」31.2%、「そうは思わない」24.4%、というように、唯一、同意の回答割合が非同意の回答割合を上回っている。高頻度利用者層の回答であるから、この効果が単なるイメージではなく、現実に発揮されているところに、よりいっそう特筆すべき理由がある。情報化、ネットワーク化を進め、それが職場全体としてのスケジュール管理や業務管理にまで利用されると、かなり効果が期待できると言える。

次に、「より積極的に仕事をする人が出てきた（くる）」、「職場内、とくに上下のコミュニケーションが従来以上に良くなった（良くなる）」という項目に対して、高頻度利用者層で他の属性（非経験者層や低頻度利用者層など）と比べて同意する割合が高く、結果的に同意派、非

同意派が拮抗しているという状況である。上記二つの設問項目に対して、高頻度利用者層では「そのとおり」がそれぞれ22.0%、16.1%、逆に「そうは思わない」がそれぞれ24.0%、31.1%となっている。高頻度利用者は自分自身の技能レベルの高さを活かせる職場環境を望んでいるとも解釈できるし、また「類は友を呼ぶ」ように高頻度利用者の周囲には高頻度利用者がかかりいると考えれば、前提としての当該職場での情報化の推進とそれによる職場内の個々人の情報化意識と情報化技術レベルの高さが備わっていれば、それによってより良い職場環境が可能になるという解釈もできる。

逆に、情報化のマイナス効果の可能性についてみると、「職場内で、人は人、自分は自分との意識が強くなった（なる）」という項目で全体で14.5%が「そのとおり（よくある）」と回答したが、「そうは思わない」はその倍近い28.8%となっている。また、現実にかかり利用している層でそれほどマイナス効果を認識していないことから、世間で喧伝される心配は取り越し苦労とすべきであろう。

図4 ネットワーク化による変化—個人レベル



個人レベルのいわゆる心理的、肉体的な状態への影響については、かなり重要な結果が得られた。設問項目のすべてが情報化のマイナス面が生じているという文言となっており、それに

対する同意、非同意を問う形式で設定されているが、「情報機器の長時間使用によって、眼性疲労や肩こりなどの肉体的な疲労が増した（増す）」で61.3%、「情報機器が使えないと、取り残されるような不安感にかられた（かられる）」で51.0%、「電子メール中心ではコミュニケーションに不十分さや不安を感じた（感じる）」30.5%、「情報機器が使えないために、仕事の上で不利益を受けた」29.3%、そして「電子メール等の利用において、言葉がストレートになり、ニュアンスが伝わらないなどで、誤解を生じた（生じる）」で24.4%、と問題視する割合が高い。

第一の「肉体的疲労」については、キーパンチャーの時代から指摘されている古くて新しい問題であり、全体で61.3%が疲労を訴えている。情報機器が利用される業務量に比べて、人的配置や能力が不十分なままで据え置かれているといえる。これから業務への情報機器利用が本格的に展開されるとすると、データ入力といった単純労働の分散化、情報機器を使用する業務とそうでない業務とのバランスの取れた業務内容、情報を必要としている人が他人に依存するのではなく、自分で処理するといったいわゆる受益者負担の徹底など、なんらかの対策が必要であろう。

第二は「取り残されるような不安感」であり、全体で51.0%が、非経験者層で52.6%と問題視する割合が高い。また、一般に年齢層が高くなるほど、この不安感の割合も高くなり、30歳以上では半分以上の人が不安感を感じ、さらに高頻度利用者層においても48.1%が指摘している。非経験者層の未知なるものへの不安感、非経験者を多く含む高齢層の習熟スピードの問題、情報化技術の進展の速さとそれを伝えるマスコミ情報、どこまでの情報処理能力が必要なのかかわからないといった目標の不確実性、この相乗効果に本人の適性等も大きく影響していると考えられる。業務で必要な能力のレベルをはっきりさせ、それに向けての初心者導入教育や中級者レベルのよりレベルアップのための研修や情報交換といったフォローアップの制度を整備すれば、この不安感はかなり減少すると思われる。

「情報機器が使えないために生じる仕事上の不利益」については、基本的には情報処理能力の問題そのものであると考えられたが、結果は必ずしもそうストレートではなく、高頻度利用者でも4人に1人以上の割合で不利益を被っている。多少使えるがために、周囲とりわけ非経験の人が自分に対してもつ過大な評価、何でもできるといったコンピュータ幻想があいまって、結果的に「コンピュータがあるのに、こんなこともできないのか」といったいわれなき差別を経験しているのかもしれない。担当者以外の周囲が情報機器および担当者の能力を正しく判断するといった素養を持ちあわすこと、またその意味での情報化教育、さらに付け加えるならば、決して甘えではなく「現状ではできない」といった発言が許されるような職場の雰囲気も重要である。

「電子メール利用にともなうコミュニケーションの不安や誤解」については、当然とはいえ、電子メールをよく利用する高頻度利用者層で同意する回答割合が「不十分さや不安」で32.6%、「誤解が生じた（生ずる）」で21.3%と全体のそれを上回る（それぞれ30.5%、21.0%）。さらにその層では、非同意とする割合がそれぞれ31.6%、33.7%あるなど、回答に二極分化的な傾向がみられる。手慣れた高頻度利用者同士では問題とならないようなニュアンスや電子メールのルール、文書作法も相手が慣れていないと問題として認識されるのであるから、電子メール利用の統一的なルールなどを現時点で整備していくことも一考に価する。

「プライバシーの侵害」については非経験層で、「ネットワーク化による仕事の忙しさ」については高頻度利用者層でそれぞれ問題視する割合が比較的高いが、現状ではさほど大きな問題とはなっていない。ただ、これらについては今後情報システムの本格的利用の過程で必ず何らかの手だてを講ずる必要があると思われる。

### 3. 情報改革にともなう労働の仕組みの変化

次に、情報システムの改革の本格化が確実視され、そこから生ずる仕事の性質の変化と環境の変化の結果として見直しを余儀なくされるであろう情報の共有化・公開、職場内コミュニケーション、人事評価内容、組織・勤務形態、会社への帰属意識についてたずねてみた。

情報の共有化・公開のメリットの面についてはマスコミ媒体を通じて実際に効果が表れている企業の実例が数多く報告されていることもあり、「そのとおり」とする割合が6割を超えた。また「情報の共有化が進み、仕事の創造性が高まる」、「経営情報の公開が進み、経営への関心が高まる」についても3人に1人が「そのとおり」としており、使い方次第でかなりの効果が期待できるという結果となっている。

逆にマイナス面としての情報過多と情報過少への危惧は、現状では全体でそれぞれ9.3%、14.2%とそれほど高くなく、むしろ「そうは思わない」割合の方が30.7%、26.4%と高い。現状では、共有化可能な情報はすでに紙文書等の他の媒体である程度整備されており、それらが電子媒体に置き換わったというだけという感が強い。

職場内コミュニケーションについては、いずれの項目に対してもあまり際立った変化はみられないという結果に終わっている。全体で見ると、「積極的に発言する機会が増える」と指摘する割合が20.8%、「仲間意識、一体感の低下」を指摘する割合が20.7%と比較的高いが、同時にそれらについて否定する割合もそれぞれ21.3%、26.3%ある。とりわけ、「上司（部下）とのコミュニケーションが増える」については、「そうは思わない」とする割合が37.0%も占めている。現状の職場内での上司・部下とのコミュニケーションがかなり良好な証かもしれない。

これらについて、より詳しくみると、情報システム改革によるコミュニケーション活性化を

女性がより期待している点が特徴の一つとして指摘できる。これらからすると、情報システム改革が女性の職場での地位向上に一役かうことになることと期待される。また、高頻度利用者層ほどプラス効果をたずねた3つの設問項目すべてにおいて、全体よりも5ポイント以上同意する割合が高く、逆にマイナス効果をたずねた設問では全体よりも9ポイントほど否定する割合が高いことが注目される。すでに電子メールなどを正式な報告・連絡・相談・討論の手段として位置づけている職場（情報管理を担当する職場やモデル職場など）があるが、この結果がこうした電子メールの長所を十分に活用できる環境下に席を置く者の意見であるとするれば、有効なコミュニケーション手段が新たに一つ加わったこととなり、明るい兆候といえるであろう。

次に、人事評価内容については成果・能力重視への移行は生じるが、これまでのキャリアを経て蓄積された知識・経験は情報化によって代替される性格のものではなく、今後も十分に成果・能力として反映され続けるという結果となった。情報化への適応能力と事務遂行能力とは必ずしもストレートな関係にはなく、むしろ情報機器はうまく利用すれば計り知れない効果をもたらすが、それでもツールの一つにかわりはない。情報機器の導入とその利用は目的ではないことを改めて認識させられる結果と言えよう。

アンケート分析からすると、この成果重視の考え方に肯定的な人は、同時に「取り残されるような不安感」を感じている人でもあり、成果重視の考え方が浸透するであろうと意識しているからこそ、「取り残されてはならない」という緊張感がこういった傾向に反映されている。換言すれば、これらの人の不安感を解消するためには、「成果は重視されるであろうが、そのバックボーンには情報化への適応能力もさることながら、これまでのキャリアを経て蓄積された知識・経験がそれ以上にものを言う」ということを認識させる手立てを講ずる必要がある。

組織・勤務形態、転業・副業の増加に関する4つの項目については、いずれも肯定派（そのとおり）が否定派（そうは思わない）を上回っており、変化の可能性を示唆している。一方でSOHO（スモールオフィス、ホームオフィス）を実践している先駆的な企業の例があり、他方で「痛勤」と揶揄される劣悪な通勤事情や「持ち家」志向があるためか、とりわけ「在宅勤務やサテライトオフィス勤務が増える」という項目については高い割合となっている。現状でも個人がかかえている業務内容のうち家庭にいても遂行可能な類いのものが多いのであれば、それに合わせた勤務形態を採用した方がよいかもしれないし、将来的には情報化システムの革新、とりわけネットワーク技術の進歩、普及が在宅勤務の可能性を切り開き、推進することは確かであることも念頭に置いておく必要がある。

その他の3つの設問、すなわち「企業が人材に関する情報を利用して、社内外の人材を機動的に編成、活用する」、「組織のフラット化・簡素化が進む」、「職に関する情報交換が活発化し、転職や副業を持つ個人が増加する」については、「どちらともいえない」という割合が「そのと

おり」とする割合よりもかなり高いという点で共通している。

#### 4. 情報化への取り組み姿勢

これまでかなり細かい設問項目を設定し、働く者として情報システムの革新についての意見をたずねてきたが、それでは全体として情報化社会の到来をどう考えているであろうか。パソコン等やネットワークを利用した仕事の増加に対しての取り組み姿勢について、仕事のやりがい、情報能力についての現状の職場内での評価、情報化を推進すべきか否か、といった総合的な側面から探してみよう。

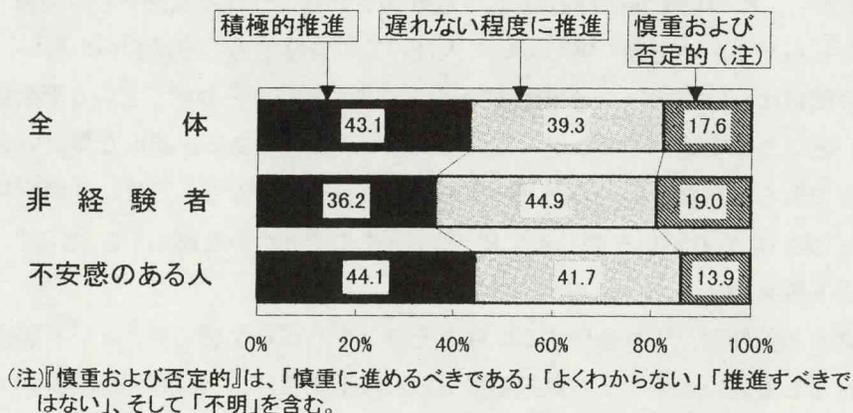
まず、パソコン等やネットワークを利用した仕事の増加に対するやりがいについては、1割程度存在する「やりがいを感じない」層を無視できないが、情報化機器を利用した仕事が働きやすさという点で決してマイナスに作用していないという結果となった。この背後には、すでに分析したように単体での利用を中心とした過去の経験、そしてそこから生まれた「情報化機器があくまでもツールであり、仕事の本質を左右するものではない」という認識の形成がある。

この「やりがい」について気になる点は、「取り残されるような不安感」との関係である。その結果は、むしろやりがいを強く感じている人ほど、不安感を感じる度合いが高い。これについての一つの解釈は、「やりがい」が緊張感を生み、さらに「やらねば」という緊張感が「できなかったら」という不安感へとつながっている、という道筋である。過度な気負いを取り去る工夫が必要なのかもしれない。一方、プラスの意識に目を転じると、とくに高頻度利用者層で顕著であり、「大いにやりがいを感じる」19.0%、「やややりがいを感じる」32.3%、合計すると51.3%と過半数を超える。

こうしたプラスの作用をより強化するには、その「やりがいを感じる」という理由を探る必要がある。もっとも近いものを2つ選択してもらった結果では、「仕事が効率的にできるから」という回答割合が全体で77.0%と圧倒的に高く、第二位以下は「仕事の自己完結性が強まり、自己裁量の余地が増すから」、「先進的な新しいイメージが感じられるから」、「より創造的な仕事ができるから」、「情報機器を使用すること自体が好きだから」の順となる。属性別にみると、女性と非経験者層では「先進的な新しいイメージが感じられるから」、「仕事の自己完結性が強まり、自己裁量の余地が増すから」の2つが、低頻度利用者層では「より創造的な仕事ができるから」、「先進的な新しいイメージが感じられるから」の2つが、そして高頻度利用者層では「より創造的な仕事ができるから」がそれぞれ30%を超える。やりがいの結果からみると、とりわけ女性や初心者にそのイメージを壊さないように配慮する必要がある。また、上級者にはよりその創造性を高める仕組みを作り上げていくことが必要ということになる。

ネットワーク機能を使っている人たちのやりがいに大きく影響し、将来的には企業の情報化の推進スピードを左右する職場内での評価についてみると、全体およびいずれの属性においても「適正に評価されている（される）」の割合が最も高く、低頻度利用者（48.5%）を除いて、過半数を超えている。しかし、全体でみるかぎり、同時に「評価されていない（されない）」という割合も38.3%とかなり高い。その意味で、情報化能力は多少「過小評価」気味である。かなり使いこなす能力を持っていないと評価の対象とはならないという現状がすでにあり、その現状とのギャップに気付いておらず、報われないと感じている層がかなりあるのかもしれない。いずれにせよ、評価の問題は低頻度利用者がさらにその能力を高めようとする際のモチベーションに関係する。「読み、書き、コンピュータ、さらにはネットワーク」の時代に変化している現状を考えれば、何らかの形で仕事の評価のなかに情報化能力の評価を取り入れ、評価基準を明確にするとともに、少なくとも評価基準となりうるところまで能力を高めるための教育システム、職場での工夫が必要である。

図5 情報システムの改革促進に対する総合的な態度



最後に、情報機器の利用やネットワーク化といった情報システムの改革について総じてどのように思っているのか、についてたずねた。その結果、全体としては「積極的に推進すべきだ」が43.1%と第一位、次いで「世の中の流れに遅れない程度に推進すべきだ」が39.3%となった。これらを推進派と考えて合計すると82.4%となる。一方、「慎重に進めるべきだ」と「推進すべきではない」という回答を合計すると、全体で14.0%、女性で18.7%、非経験者で14.6%、そして高頻度利用者で11.2%となった。また、個人の問題として「取り残されるような不安感」を指摘した人ですら「積極的に」と「遅れない程度に」の割合を合わせると85.8%と高い割合を記録している。

これらから個人的にはともかく、会社として考えると情報化システムの改革は進めるべきであろうという結論が見えてくるし、同時に強い集団帰属意識が見て取れる。裏を返せば、働く者たちの情報化への積極的姿勢を醸成する仕組み、すなわち個々人の情報化能力を高める体制、適正な評価、情報化が推進しやすく、またその効果があがる組織、制度といった環境を早急に整備することの必要性がクローズアップされる。また、情報化のマイナスの面を考慮して、目的と手段を穿き違えないよう留意し、肉体的疲労、不安感の解消の手立てを講ずる必要がある。

## II 事務・技術系職場を中心とした情報化の進展と

### 労使の対応：聞き取り調査から

情報化技術の導入に伴って仕事のやり方がどのように変わるのであろうか。根本的に変化する、または変えねばならないという見方もあるが、一方、仕事の核心にある「変化や異常に対する判断能力」に関しては情報化技術が導入されても変わりようがなく、とかくその重要性が見失われがちであるという見方もある。

事務・技術職場における仕事は、生産現場と違って目に見える成果としてなかなか把握しにくい。そこで、職場における重要な業務を中心に据えて、流れを把握し、そこで働いている人たちの具体的な仕事、特に、重要と考えられる活動を調べ、それに対して新しい情報化技術がどのように効果的に活用され得るのかを探る必要がある。そのためには、個別の職場について聞き取りをする方法が有効である。

そこで今回は、8つの企業を対象に聞き取りを行った。そのなかで、各企業の情報化技術への種々の取り組み、それぞれの職場の特性に応じた仕事の核心となる点と情報化技術の活用状況、そして労働組合の姿勢とかかえている課題が、多少とも浮き彫りにされたと考えている。以下では、その概況を紹介しよう。

なお、聞き取りをした8つの企業のうち、6社は主として自動車の製造または自動車部品の製造を、残りの2社はサービス事業を行っている著名な大企業である。

#### 1. 会社における情報化技術システムの現状と計画

8社における会社全体の情報化技術システムの現状と今後の方針と計画をまとめた。個々の企業によって情報化推進速度の遅速はあるが、基本的には企業グループを含めて、社内全体にLANを配線し、パソコンによるネットワーク化を急速に推進しつつあるとあってよい。ただ、