

ASKUL 事業・リサーチ専門チーム、全国の仕事場におけるニーズを探る 「コロナ禍における職場の来客対応(お茶出し等)」に関する実態調査

～来客者に対して、お茶出しを「現在している」は76.6%。「過去していたが現在していない」は15.2%～
～湯呑みやグラス等でのお茶出しを「過去していたが現在していない」は37.8%、その約半数が「ペットボトルや紙パックに変えた」と回答～

アスクル株式会社（本社：東京都江東区、代表取締役社長：吉岡晃）はこのたび、事業所向け（BtoB）サービス「ASKUL」（<https://www.askul.co.jp/>）に登録している事業所を対象に、「コロナ禍における職場の来客対応」に関する調査をまとめました。

本調査では、依然として新型コロナウイルスの感染拡大が続き、政府や自治体からの様々な要請や注意喚起が強まる中、多くの職場では、出社制限だけでなくお茶出し等の来客対応においても様々な変化が起きており、その実態を把握するため、ASKUL 事業リサーチ専門チームが調査、全国 1,016 の事業所（※）の回答を得ました。

（※）職場で来客対応の業務を行っている人

（※）BtoB の事業所を対象とし、個人は対象外(企業内個人は含む)

ASKUL



【調査方法】インターネット調査

【調査対象】事業所向け（BtoB）サービス「ASKUL」に登録している 25 超の業種

【調査エリア】全国

【調査期間】2021年7月28日（水）～8月11日（水）

【回収サンプル数】1,016

【設計・実施・分析】ASKUL 事業本部 リサーチ&ビジネスサポート

■「職場の来客対応」サマリー

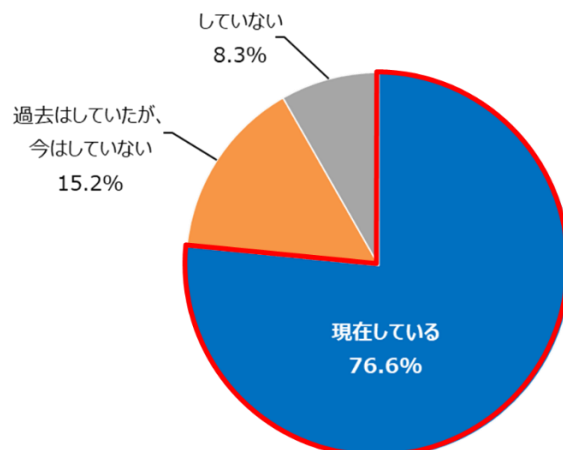
- 職場の来客者へのお茶出し（提供形態問わず）について
 - ✓ 「現在している」は、76.6%。「過去はしていたが現在はしていない」は15.2%
 - ✓ 業種別では、多くの業種において、7割～8割台でお茶出しをしているが、医療及び介護は低い傾向
 - ✓ 「過去はしていたが、今はしていない」理由は、新型コロナウイルスの影響(感染予防や衛生対策など)によるものが8割を超える
- 湯呑みやグラス、コーヒーカップ等でのお茶出しについて
 - ✓ 「現在している」は、56.9%で、「過去はしていたが、今はしていない」は、37.8%
 - ✓ 「過去はしていたが、今はしていない」回答者の約半数が、「ペットボトルや紙パックの提供に変えた」と回答
 - ✓ 「現在している」は、地域別では「首都圏」が最も低く45.6%で、最も高い「中国・四国(65.9%)」と約20pt差
- その他の来客対応について
 - ✓ 「マスク着用を原則必須とした」が、72.0%で最も高く、「来客用にマスクや消毒液の準備」、「換気に注意」が続く
 - ✓ 今後の職場の来客対応では、現在のような感染予防や衛生対策が「新型コロナウイルスの影響が収束しても当面は続く」とする回答が最も多く、60.3%

■調査内容

【Q1】お勤め先では、来客者に対して、お茶出しをしていますか(していたことはありますか)？

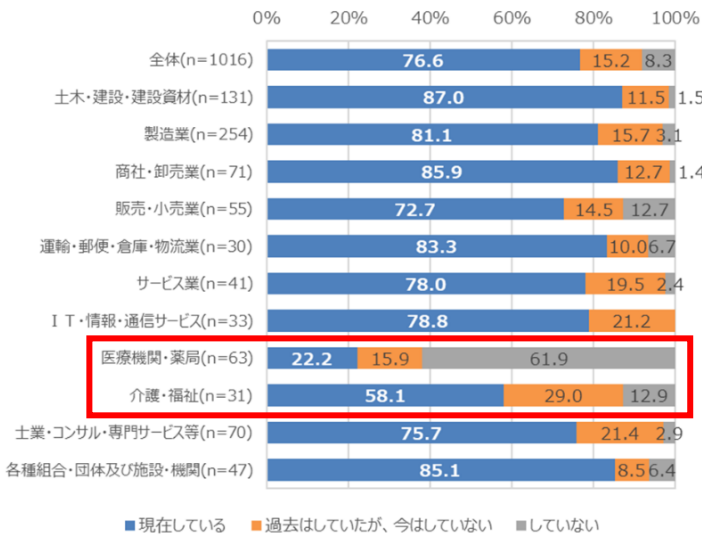
当てはまるものを1つお選びください。※提供形態や頻度は問いません。

職場の来客者に対して、お茶出しを「現在している」は、76.6%



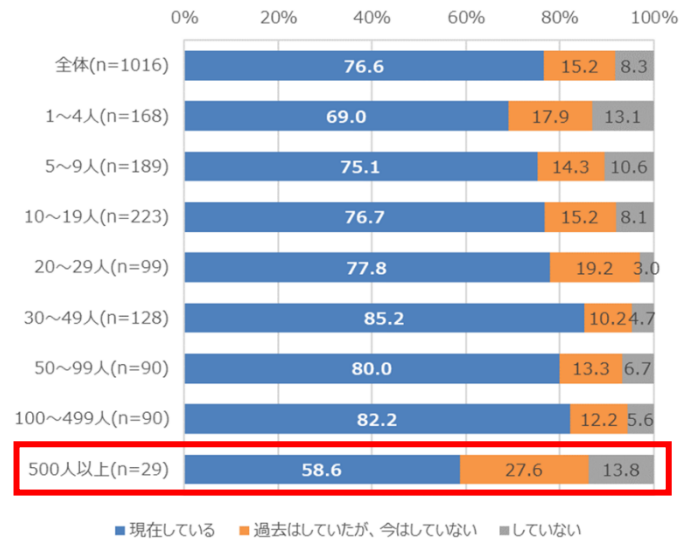
●業種別 ※n=30 以上のみ

多くの業種において、7割～8割台でお茶出しをしている傾向だが、医療及び介護は低い傾向



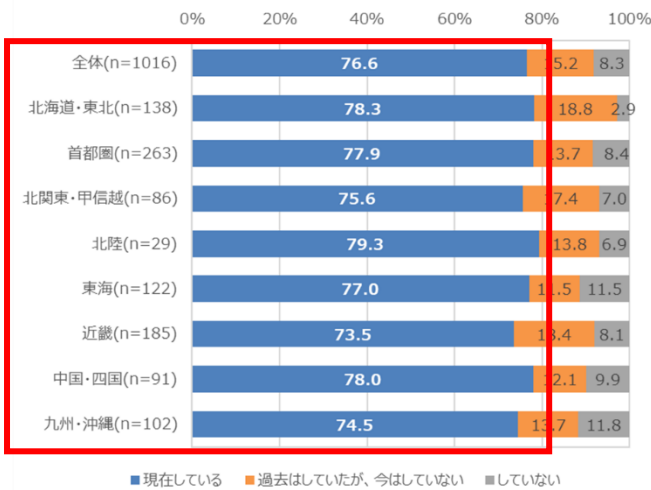
●従業員規模別 ※n=30 以下は参考値

100～499 人規模まで比率が高まるものの参考値となるが、500 人以上は各層と比較して最も低くなる



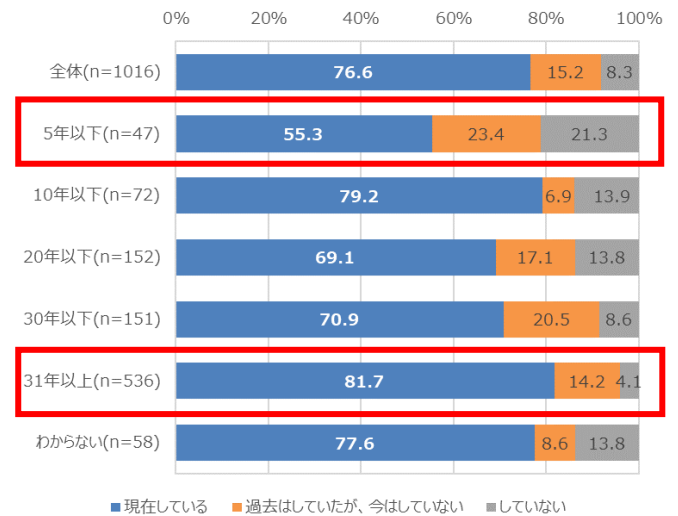
●地域別 ※n=30 以下は参考値

全地域で 7 割以上



●設立年数別 ※n=30 以下は参考値

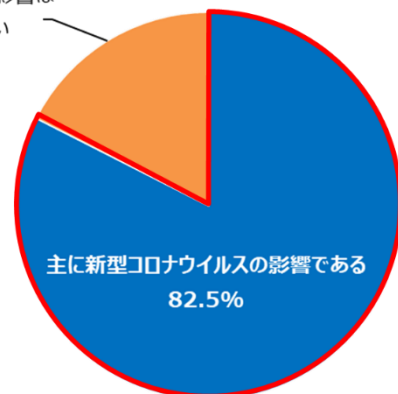
5 年以下は 5 割台、31 年以上で 8 割台と 25pt 以上の差



【Q2】「過去はしていたが、今はしていない」とお答えの方にお伺いします。それは、新型コロナウイルスの影響(感染予防や衛生対策など)によるものですか？
当てはまるものを 1 つお選びください。

お茶出しを「過去はしていたが、今はしていない」理由は、**新型コロナウイルスの影響(感染予防や衛生対策など)**によるものが 8 割を超える

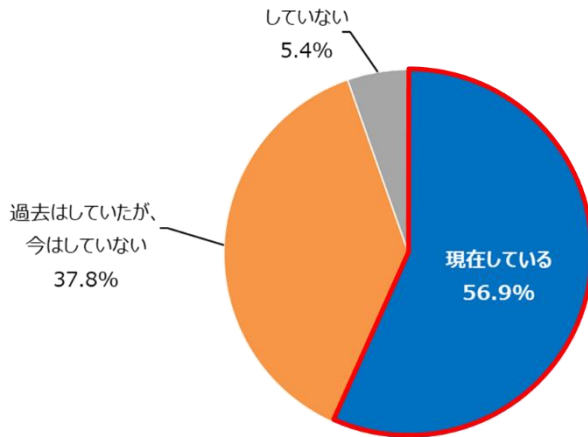
新型コロナウイルスの影響は
(あまり)関係ない
17.5%



【Q3】お勤め先では、来客者に対して、湯呑みやグラス、コーヒーカップ等でお茶出しをしていますか(していたことはありますか)？

当てはまるものを1つお選びください。

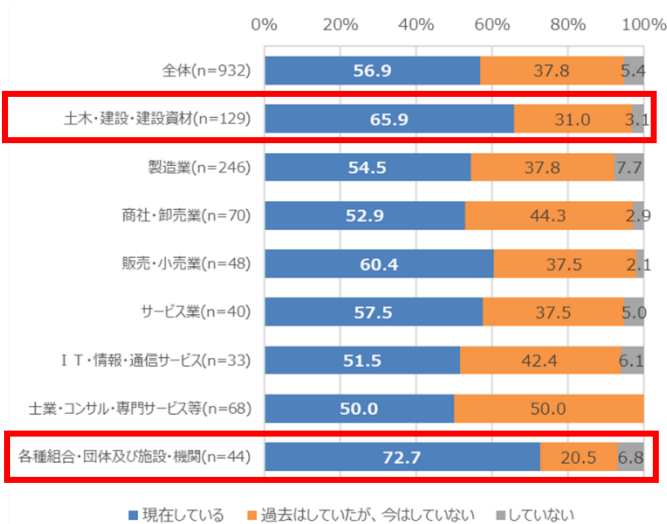
- ・来客者に対して、お茶出し(湯呑み、グラス、カップ利用)を「現在している」は、56.9%
- ・「過去はしていたが、今はしていない」は、37.8%



n=932

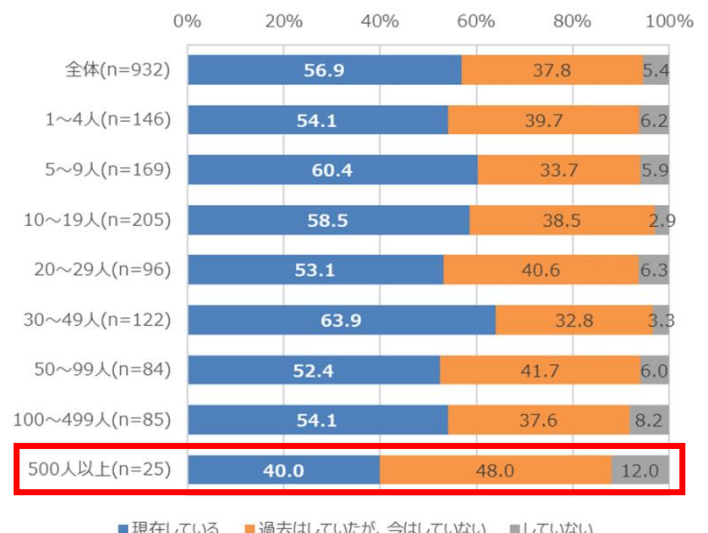
●業種別 ※n=30 以上のみ

最も高いのは「各種組合・団体及び施設・機関」の72.7%、続いて「土木・建設・建設資材」が65.9%



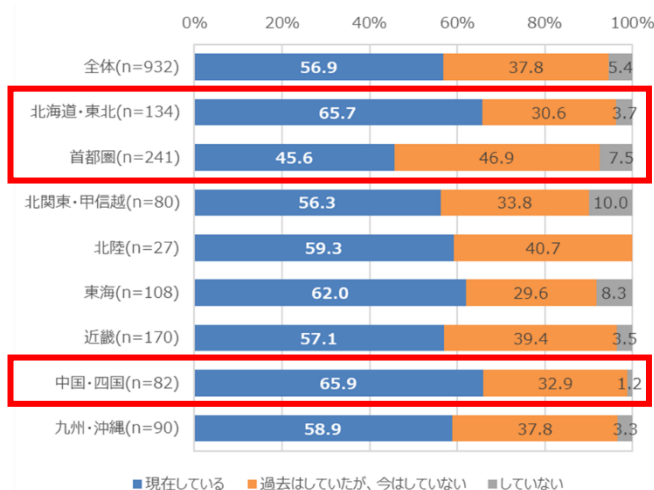
●従業員規模別 ※n=30 以下は参考値

500人以上が4割である以外は、5割から6割台



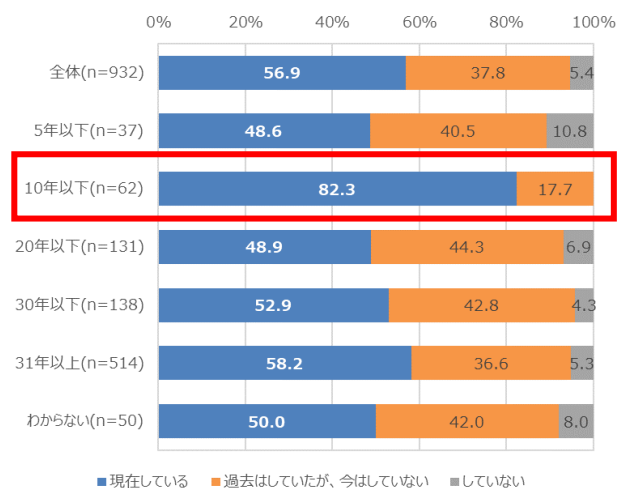
●地域別 ※n=30 以下は参考値

最も高いのは、「中国・四国」の65.9%、「北海道・東北」は65.7%であるが、一方で「首都圏」は45.6%で最も低く、約20ptの差



●設立年数別

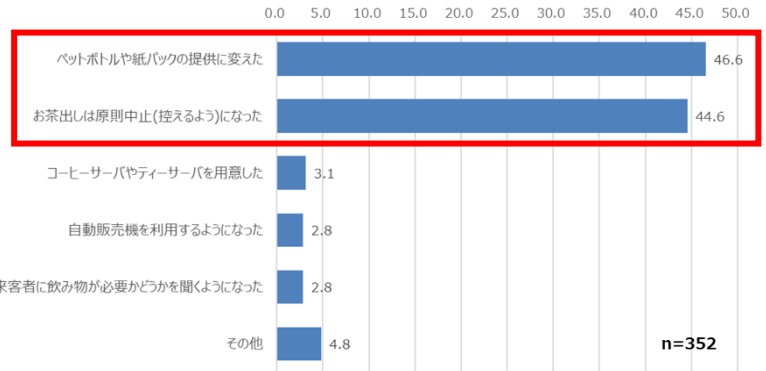
10年以下が8割である以外は、4割から5割台



【Q4】新型コロナウイルスの影響が出始めて以降、お茶出しについて変化したことはありますか？

※「過去に湯呑み、グラス、カップでお茶出ししていたが現在していない」回答ベース
 当てはまるものを1つお選びください。

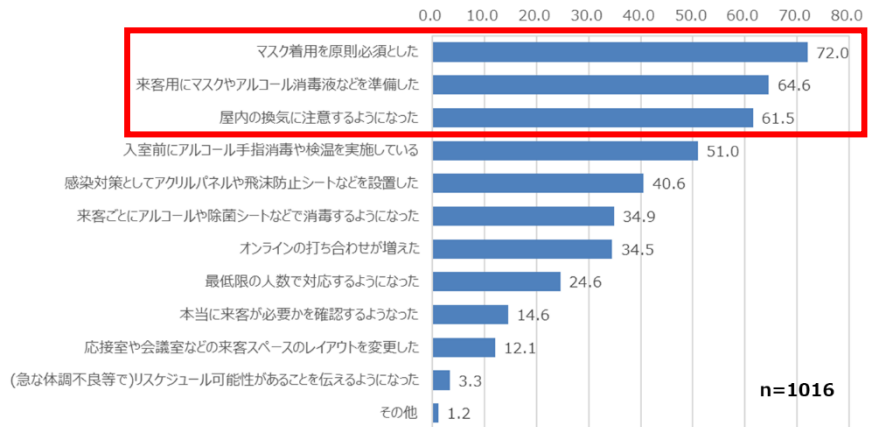
「ペットボトルや紙パックの提供に変えた」が、46.6%で、ほぼ同等で「お茶出しは原則中止(控えるよう)になった」が、44.6%で続く



【Q5】お茶出し以外の来客対応で、新型コロナウイルスの影響が出始める前と比較して変化したことはありますか？

当てはまるものを1つお選びください。

- ・お茶出し以外の職場での来客対応の変化では、「マスク着用を原則必須とした」が、72.0%で最も高い
- ・続いて、「来客用にマスクやアルコール消毒液などを準備した」が64.6%、「屋内の換気に注意するようになった」が61.5%



●業種別 ※n=30 以上のみ

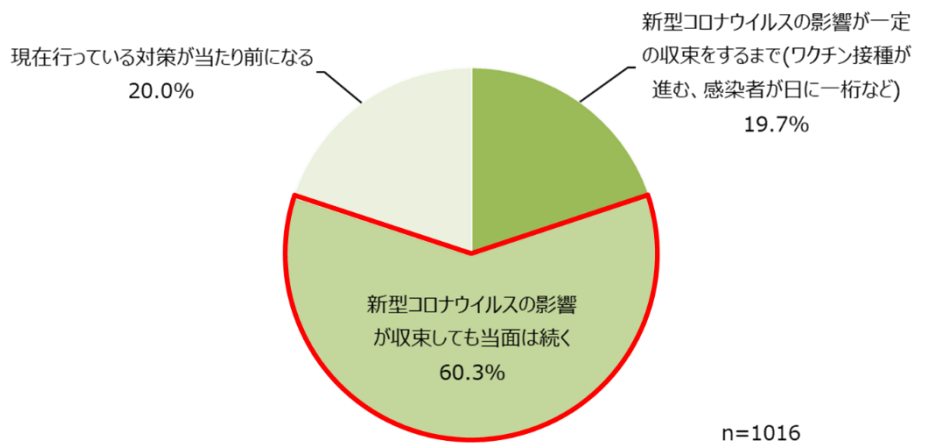
- ・業種別では、「IT・情報・通信サービス」、「医療機関・薬局」、「介護・福祉」などは、全体と比較してポイント差が高い項目が多い傾向
- ・この3業種は、「屋内の換気」や「入室前の手指消毒や検温の実施」は、他の業種よりも特に高い傾向
- ・その他、「製造業」及び「IT・情報・通信サービス」で、「オンラインの打ち合わせの増加」が高く、特に、「IT・情報・通信サービス」は75%以上と、全体と比較しても倍以上高い

	全体	マスク着用を原則必須とした	来客用にマスクやアルコール消毒液などを準備した	屋内の換気に注意するようになった	入室前にアルコール手指消毒や検温を実施している	感染対策としてアクリルパネルや飛沫防止シートなどを設置した	来客ごとにアルコールや除菌シートなどで消毒するようになった	オンラインの打ち合わせが増えた	最低限の人数で対応するようになった	応接室や会議室などの来客スペースのレイアウトを変更した	本当に来客が必要かを確認するようになった	(急な体調不良等で)リスクスケジュール可能性があることを伝えるようになった	その他
全体	1016	72.0	64.6	61.5	51.0	40.6	34.9	34.5	24.6	12.1	14.6	3.3	1.2
業種別													
土木・建設・建設資材	131	69.5	63.4	58.8	45.0	31.3	30.5	21.4	13.7	9.9	8.4	2.3	0.8
製造業	254	72.0	61.0	59.4	54.3	42.1	29.5	46.1	26.4	12.6	17.3	3.5	1.2
商社・卸売業	71	74.6	64.8	59.2	42.3	35.2	32.4	31.0	31.0	18.3	22.5	2.8	0.0
販売・小売業	55	54.5	60.0	56.4	32.7	34.5	29.1	20.0	25.5	7.3	10.9	3.6	0.0
運輸・郵便・倉庫・物流業	30	63.3	66.7	43.3	46.7	50.0	30.0	26.7	13.3	13.3	6.7	0.0	0.0
サービス業	41	68.3	56.1	56.1	51.2	43.9	31.7	24.4	29.3	12.2	12.2	2.4	7.3
IT・情報・通信サービス	33	87.9	69.7	72.7	63.6	42.4	45.5	75.8	18.2	12.1	15.2	6.1	0.0
医療機関・薬局	63	74.6	65.1	68.3	63.5	57.1	46.0	19.0	20.6	6.3	7.9	1.6	0.0
介護・福祉	31	90.3	74.2	77.4	74.2	45.2	35.5	29.0	45.2	16.1	3.2	3.2	0.0
士業・コンサル・専門サービス等	70	68.6	80.0	68.6	35.7	35.7	50.0	38.6	18.6	8.6	14.3	1.4	4.3
各種組合・団体及び施設・機関	47	76.6	68.1	59.6	53.2	48.9	40.4	27.7	42.6	19.1	12.8	4.3	2.1

【Q6】あなたは、いまのような感染予防や衛生対策がどのくらいまで続くと思いますか？

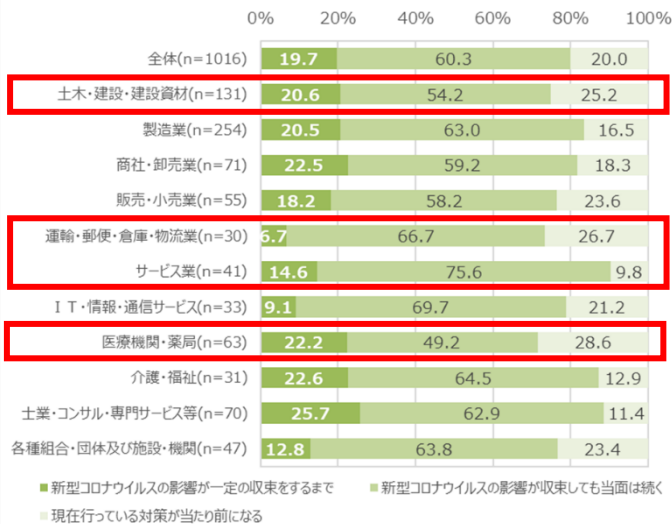
当てはまるものを1つお選びください。

今後の職場の来客対応と、新型コロナウイルスの影響では、現在のような感染予防や衛生対策が「新型コロナウイルスの影響が収束しても当面は続く」とする回答が最も多く、60.3%



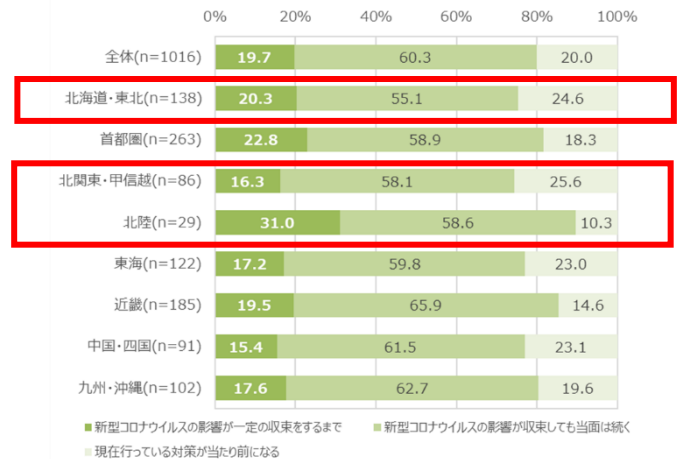
●業種別 ※n=30 以上のみ

「現在の対策が当たり前になる」が医療系、物流系、土木・建設で高い一方、サービス業は約 1 割と、全体と比較しても約 10pt の差がある



●地域別 ※n=30 以下は参考値

「現在の対策が当たり前になる」が北関東・甲信越や北海道・東北で高い一方、北陸は参考値にはなるが約 1 割と、全体と比較しても約 10pt の差がある



アスクルは今後も、あらゆる職場で気になる情報をリサーチし、仕事場に役立つレポートを発信してまいります。

■ ASKUL 事業・リサーチ専門チームによる調査結果公開ページ：<https://www.askul.co.jp/f/special/survey/>



※本リリースに掲載の情報は発表日現在のものです。その後予告なしに変更されることがございますので、あらかじめご了承ください。