

(株)かんでんCSフォーラム と (株)うるる共同調査 クラウドソーシングの認知度及び満足度実態調査

約80%が「クラウドソーシングの存在や概要を知らない」だが、

働いた後は75%が「満足」との結果に

クラウドソーシングで働く目的は「スキルの獲得」や「社会との繋がり」が上位

関西電力グループの総合マーケティング会社である株式会社かんでんCSフォーラム（大阪府中央区 取締役社長：野地 小百合）は、クラウドワーカーを活用したCGS（Crowd Generated Service）事業を運営する株式会社うるる（東京都中央区 代表取締役社長：星 知也）と連携し、自社ポータルサイト「フルルKansai」会員や、株式会社うるるの主婦向けクラウドソーシングサービス「シュフティ」会員に対して「クラウドソーシングの認知度及び満足度実態調査」を共同実施いたしました。また本調査の結果をベースに両社の代表が対談を実施いたしました。

【主な調査結果】

- クラウドソーシングの認知度：「概要を知らない」が**77.9%**、「知っている」は**22.1%**
- クラウドソーシングで働いた後の満足度：「満足」が**75.0%**
- クラウドソーシングで働く目的：第1位「**副収入を得るため**」第2位「**新しいスキルを身につけるため**」第3位「**社会との繋がりを持つため**」

【調査概要】

調査名：『クラウドソーシングの認知度及び満足度実態調査』

企画、運営、集計：株式会社かんでんCSフォーラム／株式会社うるる

対象：フルル会員 882名・シュフティ会員 375名

調査方法：インターネット

調査期間：フルル会員調査：平成29年4月4日～4月10日

シュフティ会員調査：平成29年5月10日～平成29年5月11日

※認知度についてはクラウドソーシングではないフルル会員から取得、満足度はクラウドソーシング事業のシュフティ会員から取得

■調査結果の総評

クラウドソーシングサービスの国内市場規模（仕事依頼金額ベース）は、2016年度は前年度比46.2%増の950億円と、ますます拡大傾向にあります（「BPO（ビジネスプロセスアウトソーシング）市場の実態と展望 2016-2017」矢野経済研究所 2016年10月26日発行より）。

それに伴い認知度も年々高くなっていますが、今回の調査でクラウドソーシングに登録をしていない女性の約80%の方が「クラウドソーシングの存在自体を知らない（もしくは内容を知らない）」という結果となり、クラウドソーシングという働き方の認知への課題が浮き彫りとなりました。

一方、クラウドソーシングを知ることによって約60%の女性が「クラウドソーシングで働いてみたい」意向を示しており、働きたくない人の中でも約4割がクラウドソーシングに魅力を感じています。この

ことから、クラウドソーシングは女性の新たな働き方として未来の生活に根付いていく可能性が高いことがうかがえます。さらに、実際にクラウドソーシングに登録をしている方への満足度調査によると、約75%の方が「満足」の回答でした。

また、クラウドソーシングで稼ぎたい報酬額は一カ月間で「3万円未満」が約70%で、希望通りの金額の報酬があるのはこのうちの10%程度でした。希望金額と実際の報酬金額に乖離がある状況にも関わらず、満足度が約75%と高い理由として、クラウドソーシングの利用目的が「報酬」だけではなく、「新たなスキルを身に付けたい」ことや「社会とのつながりを持つ」など、キャリアアップ・キャリアの継続にも使われていることが挙げられます。クラウドソーシングを通じてそれらの目的が成し遂げられていることが全体の満足度を押し上げていると考えられます。

これらの結果より、現代型の在宅ワークは、自身のスキルを磨いたり社会との繋がりを求めて実施している方も多く、単なるお小遣い稼ぎや暇潰しといった目的から、自身の成長意欲を満たすための活動となっていることが読み取れます。今回の調査により、クラウドソーシングは新たな自己実現の場として活用されていく可能性が高いと言えます。

■株式会社うるる 代表取締役社長 星知也のコメント

クラウドソーシングの認知度だけが単純に高まったとしても、適正な報酬での仕事が流通しないと在宅ワークという働き方がスタンダードにはならないと思っています。そのためには、社会に対する啓発活動だけでなく、当社自身がCGSを量産し、安定的に適切な報酬の仕事がワーカーに提供される仕組みを作ることが大事だと考えています。

また、クラウドソーシングであれば地元に残ったまま仕事ができるので地方創生を盛り上げていけますね。出産・育児などで会社を辞めざるを得ない方でも家で仕事ができるので、キャリアがブランクにならない。女性の再就職の手助けになればいいと思っています。



■株式会社かんてんCSフォーラム 取締役社長 野地小百合のコメント



働き方の選択肢をたくさん用意してあげることが必要だと思います。当社の女性応援プロジェクトでは、働く女性のしあわせについて研究していますが、「フルタイム」「パートタイム」「働いていない」人のしあわせ度の平均を比べたところ、フルタイムの人のしあわせ度が一番低いという結果が出ました。しかし、働く理由別にみたところ、自己実現のために働いているフルタイムの人のしあわせ度は一番高く、逆に家計のために必要にせまられて働いている人のしあわせ度は低く出ました。

働く理由は人それぞれで異なるはずなので、自身にあった働き方が選べるようになることが重要

ですし、また自分で選ぶということが仕事の満足度にもつながると思います。

■■■「クラウドソーシングの認知度及び満足度実態調査」詳細グラフ

◆調査結果（抜粋）◆

Q.クラウドソーシング認知度（フルル会員調査）

| | | 名前を聞いたことがあるし概要も知っていた | 名前を聞いたことがあるが概要は知らなかった | 聞いたことがない | 知っている・聞いたことがある | 聞いたことがない |
|-----|-------|----------------------|-----------------------|----------|----------------|----------|
| 全体 | n=882 | 22.1 | 46.4 | 31.5 | 68.5 | 31.5 |
| 東京都 | n=54 | 29.6 | 53.7 | 16.7 | 83.3 | 16.7 |
| 大阪府 | n=282 | 20.6 | 45.0 | 34.4 | 65.6 | 34.4 |

クラウドソーシングに登録をしたことがない女性のうち、約 80%の方がクラウドソーシングの存在自体を知らない、もしくは概要は知らないという結果がでました。クラウドソーシングの認知度はまだまだ低いと言えます。

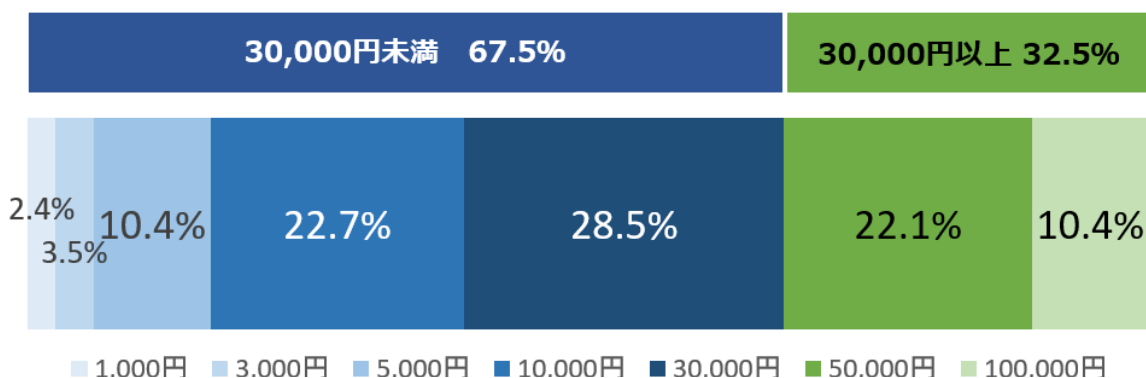
Q.クラウドソーシングでの働く意欲（フルル会員調査）

| | | 働きたい | どちらかと言えば働きたい | どちらかと言えば働きたくない | 働きたくない | 働きたい・計 | 働きたくない・計 |
|------------|-------|------|--------------|----------------|--------|--------|----------|
| 全体 | n=882 | 15.9 | 44.2 | 24.9 | 15.0 | 60.1 | 39.9 |
| フルタイム | n=219 | 21.0 | 51.1 | 18.3 | 9.6 | 72.1 | 27.9 |
| パートタイム | n=251 | 17.1 | 47.4 | 27.5 | 8.0 | 64.5 | 35.5 |
| 無職 | n=412 | 12.4 | 38.6 | 26.9 | 22.1 | 51.0 | 49.0 |
| 無職・働きたい人 | n=143 | 25.9 | 53.1 | 17.5 | 3.5 | 79.0 | 21.0 |
| 無職・働きたくない人 | n=269 | 5.2 | 30.9 | 32.0 | 32.0 | 36.1 | 63.9 |

クラウドソーシングの概要を知った際に、約 60%の方がクラウドソーシングで働きたいという結果で、働きたくない人の中でも約 36%の方が働きたいという結果がでました。クラウドソーシングがより普及することで女性の就労意欲を高められることができると考えられます。

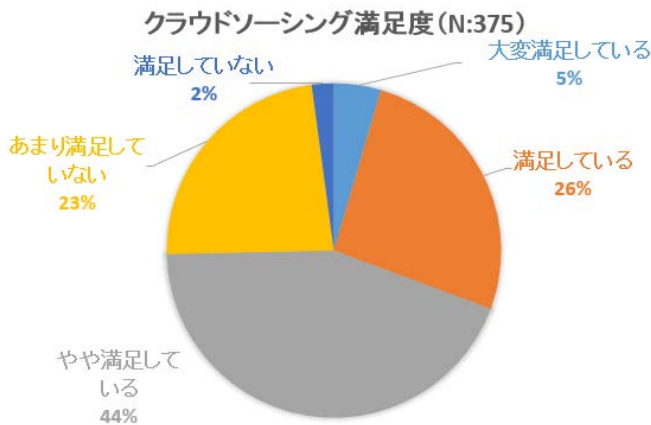
Q.クラウドソーシングに於いて一カ月で稼ぎたい金額（シュフティ会員調査）

クラウドソーシングに於いて一カ月間で稼ぎたい金額（N：375）



約 70%の方が 3 万円未満という回答でした。

Q.クラウドソーシング満足度（シュフティ会員調査）



シュフティに登録しているワーカーのうち約75%がクラウドソーシングに対して満足な印象を持っていることがわかりました。

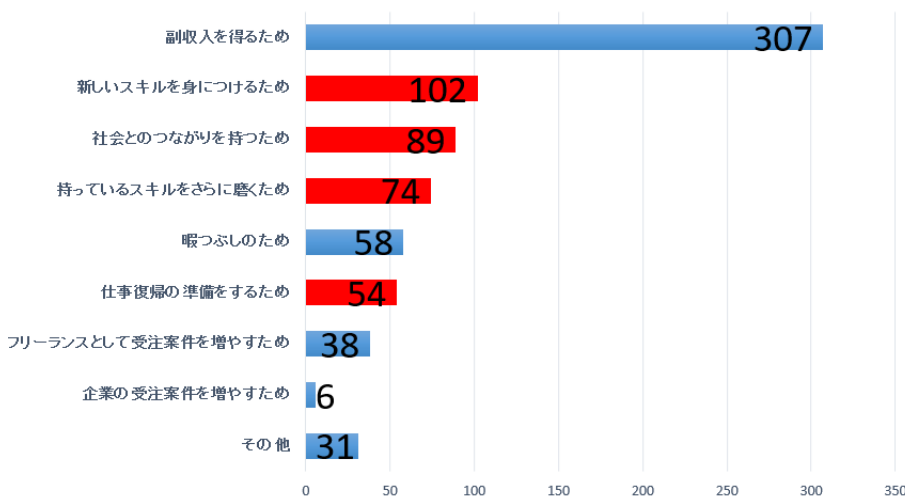
Q.満足な理由（シュフティ会員調査）

報酬や空き時間活用の観点もさることながら、スキルアップという観点での満足度が散見されています。

| |
|------------------------------------------------------------|
| 自分が知らない仕事があることがわかったり、自分でも子育てしながらできる仕事があることがわかったので満足です。 |
| 子育ての合間に作業ができるので |
| 空いた時間に自由に作業できるうえに、金銭のやり取りを間に入れてもらえるため心地よく続けられているので満足しています。 |
| さまざまな仕事に触れる機会を与えていただいて感謝しています。 |
| シュフティを通して初めて経験した仕事も多く、スキルアップにつながっていると感じています。 |
| 仕事を発注する側と受注する側で、双方にメリットがあるから。 |
| クラウドソーシングサービスの形態でおしごとをはじめて5か月、勉強になることばかりで、感謝しています |
| PCからもスマホからも見やすいサイトで、お仕事も毎日なにかしらあるので、うれしいです。 |
| 色んなお仕事があり、自分に合ったお仕事を探すことができ、収入にもつながるのでとても満足しています。 |
| 自分がやりたいと思う案件も多くて、報酬にも納得しているから |
| 家にいながら、お金が報酬として、入ってくるから |

Q.クラウドソーシングを利用する目的（シュフティ会員調査）

クラウドソーシングを利用する目的 (N:375 複数回答)



上位に「スキルを得られる」や「社会とのつながりを持てる」という報酬とは別観点の目的が出現しています。現代の在宅ワークに対するワーカーのニーズが多様化し、自己実現や成長を求めてクラウドソーシングを活用している方が目立つことが読み取れます。

大阪市から女性活躍リーディングカンパニーの認証を受けている当社は、女性応援プロジェクト「ハートフルラボ」という研究チームを発足し、女性が活躍できる環境や働く女性の幸せについて研究しています。今後も、「ハートフルラボ」のマーケティング活動を通じ、様々な角度から女性をサポートできるよう、取り組んで参ります。

【株式会社かんでんCSフォーラムについて】 (<http://www.kcsf.co.jp/>)

設立年月：2003年5月14日

本店所在地：大阪府中央区南船場3丁目2番4号

代表者名：野地 小百合

事業内容：【コンタクトセンター事業】

- ・インバウンド、アウトバウンドセンター運営
- ・コンタクトセンター運営委託サービス
- ・アウトソーシングサービス
- ・人材派遣サービス

【マーケティング事業】

- ・マーケティング活動のプランニングを支援するマーケティングリサーチ/コンサルテーション
- ・エコ・アクション・ポイント（EAP）事業

【IT・コミュニケーション事業】

- ・Webマーケティングの企画運営
- ・Webサイト構築・運営、各種プロモーション、広告デザイン
- ・自社ポータルサイト「フルル Kansai」運営事業

※女性パネルを使ったマーケティング活動等で、女性サポートモデルを展開

【株式会社うるるについて】 (<https://www.uluru.biz/>)

設立年月：2001年8月31日

本店所在地：東京都中央区晴海3丁目12-1 KDX 晴海ビル9F

代表者名：星 知也

事業内容：

【クラウドソーシング事業】

- ・「シュフティ」の運営、自治体の一人親支援事業などにおける在宅ワークプログラムの提供

【CGS (Crowd Generated Service) 事業】

- ・NJSS 事業(入札情報速報サービスの運営) ・えんフォト事業(幼稚園・保育園向け写真販売システム)

【BPO 事業】

- ・BPO 事業(総合型アウトソーシング事業)

【報道関係者お問い合わせ先】

株式会社かんでんCSフォーラム 総務企画室 広報：金城

TEL：06-6121-7181 Mobile：090-3626-7906 E-Mail：kinjo-m@kcsf.co.jp