

従業員アンケート調査

はじめに

前の部で行った聞き取り調査から得られた知識、情報を基に仮説を立て、質問紙法を用いた調査を実施した。この部では、この質問紙法による調査結果について述べる。

質問紙については巻末の資料に添付した通りで、調査先の従業員の言語に合わせて日本語、中国語、ベトナム語の3カ国語で作成した。質問紙の項目は、BPO受託企業で働く従業員の職務満足感、コンピテンシー、コミットメント、キャリア、賃金と評価が中心となっている。

調査対象者は、前の部で聞き取り調査を実施した企業の中から、日本ではA社（東京本社と沖縄にあるA社のデータセンター）、中国ではC社、ベトナムではD社とE社の従業員である。回収数は368名（回収率80.3%）で、その内訳は日本（A社）で151名、中国（C社）で12名、ベトナム（D社、E社）で205名である（表1）。

表1. 調査票送り先一覧

国	都市	企業	配布数	回収数
日本	東京	A社	151	151
	沖縄	A（データセンター）社		
中国	大連	C社	100	12
ベトナム	ハノイ	D社	150	148
	ダナン	E社 ²⁹⁾	57	57
		計	458	368

中国では、B（大連）社に質問紙調査の依頼をしたものの、どのような質問紙調査も受け入れないことになっているとのことで調査を行えなかった。またC社は即座に対応があったものの、12名分の回答しか得ることができなかった。質問紙の内容が、職務満足感、コミットメント、賃金、評価など、従業員が率直に回答しづらいものが多く、中国における質問紙調査の難しさを実感した。また、国内においても、年齢や職位などで本人が特定しやすいとの理由から、属性に関して回答のないものが1つあった（表2、3、4では、性別、年齢、職位を不明とした）。

なお、中国における回収数が極端に少ないために、この部における国別の比較は日本とベトナムとの比較が中心となる。

国別の回答者の性別は表2で見ると、日本においては女性が78.1%と多く、ベトナム

では 58.0%と男性が多い。

表 2. 国別 性別

		日本		中国		ベトナム		計
計		151	100.0	12	100.0	205	100.0	368
性別	男性	32	21.2	10	83.3	119	58.0	161
	女性	118	78.1	2	16.7	86	42.0	206
	不明	1	0.7	-	-	-	-	1

次に年齢構成であるが、日本は 30 代の回答者が 58.9%と一番多く（平均年齢は 34.71 歳）、ベトナムは 20 代が 77.5%、平均年齢が 27.74 歳と、日本に比べて 7 歳近く若い。

表 3. 国別 年齢構成

		日本		中国		ベトナム		計
計		151	100.0	12	100.0	205	100.0	368
年齢	20 代	29	19.2	3	25.0	159	77.5	191
	30 代	89	58.9	9	75.0	45	22.0	143
	40 代	31	20.5	0	0	1	0.5	32
	50 代	1	0.7	0	0	0	0	1
	不明	1	0.7	0	0	0	0	1
	平均	34.71 歳		31.08 歳		27.74 歳		

雇用形態は、日本が正規雇用が 70.7%で、契約社員が 8.7%、派遣社員が 18.7%となっている。一方、中国は 12 人中 1 名を除き、11 名が正規従業員である。ベトナムは、正規従業員が 56.1%と比較的少なく、契約社員が 42.4%、派遣社員が 1%となっており、他国と比較して、非正規雇用の割合が高くなっている。

表 4. 国別 雇用形態

	日本		中国		ベトナム		計
計	150	100.0	12	100.0	205	100.0	
正規雇用	106	70.7	11	91.7	115	56.1	232
契約社員	13	8.7	0	0.0	87	42.4	100
派遣社員	28	18.7	1	8.4	2	1.0	31
その他	3	2.0	0	0.0	1	0.0	4

職位に関しては、日本が部長クラス 1 名、課長クラス 6 名、係長・主任クラス 12 名、一般社員 117 名となっている。一般職員が 77.5% と大多数を占めているが、管理職者も 19 名入っている。一方、ベトナムは課長クラス 8 名、係長・主任クラス 6 名、一般社員 191 名で、圧倒的に一般社員（93.2%）と多い。

表 5. 国別 職位

		日本		中国		ベトナム		計
計		151	100.0	12	100.0	205	100.0	368
職 位	一般社員	117	77.5	6	50.0	191	93.2	314
	係長・主任クラス	12	7.9	5	41.7	6	2.9	23
	課長クラス	6	4.0	1	8.3	8	3.9	15
	部長クラス	1	0.7	0	0	0	0	1
	経営者・役員クラス	0	0	0	0	0	0	0
	その他	11	7.3	0	0	0	0	11
	不明	4	2.6	0	0	0	0	4

質問紙調査の実施期間は、2012 年 9 月～2012 年 12 月までの 4 ヶ月間である。