

～ 「職場におけるコミュニケーションの状況と苦情・不満の解決に関する調査」 ～

- **企業は、苦情・不満の把握方法として「管理職への相談を重視」**
- **規模が小さいほど「相談窓口」、「苦情処理委員会」の整備が遅れている**

### 調査結果のポイント

#### < 7 割の従業員に何らかの不満 不満の第一位は「仕事の進め方、割り当て等の業務遂行上の問題」 >

1. 従業員が現在抱えている不満の有無については、ほぼ 7 割の従業員が何らかの不満があるとしている。不満の中身は、「仕事の進め方、割り当て等の業務遂行上の問題に関する不満」(46.5%)「職場内人間関係の不満」27.1%、「賃金、一時金に関する不満」26.9%、「評価、査定に関する不満」26.9%、「残業時間、休日、休暇等に関する不満」21.2%の順。  
(p1)

#### < 苦情、不満の把握方法として、企業は「管理職への相談」、従業員は「先輩職員・同僚」を重視 >

2. 従業員の苦情や不満を把握・解決するための仕組みとして、企業がもっとも重視するのは、「管理職への相談」で、ついで「人事労務部門による相談対応」、「個人業績評価における面談」が続く。従業員では「先輩職員・同僚への相談」をもっとも重視し、「面談、自己申告制度など不満を伝える機会」、「管理職への相談」といった社内の仕組みが続き、ついで「社外の機関や専門や専門家への相談」の順となっている。  
(p2, 3 図1, 図2)

#### < 管理職の 5 割が「自分の立場で解決できるかわからない」と感じている >

3. 課長クラス以上の管理職は、従業員や不満の相談に応じることに、41.6%が「積極的に取り組みたい」、39.9%が「なるべく取り組みたい」と回答する一方、相談に応じる上での課題については、53.4%が「自分の立場で解決できるかわからない」としている。  
(p3, 4 図5, 図6)

#### < 従業員の 6 割が上司に相談の経験。相談しない理由は解決見通しの低さなど >

4. 従業員の 58.6%が上司に相談した経験があり、その結果についても約 6 割が納得している。一方、上司に相談したことがない理由として、「適切に解決されるとは思わないから」(35.6%)、「人間関係が悪くなりそうだから」(16.1%)、「相談しにくい雰囲気」(15.5%)などの問題をあげる者も存在。  
(p4, 5 図7, 8)

#### < 企業規模が小さいほど「相談窓口」、「苦情処理委員会」の整備が遅れている >

5. 従業員の苦情・不満を受け付ける「相談窓口」を設けている企業は 49.4%、苦情処理委員会は 16.0%。規模別にみると、従業員 1000 人以上の企業の 73.9%が「相談窓口」を持つのに対し、100 人未満では 29.9%と、企業規模が大きいほど設置の割合が高い。「苦情処理委員会」を設けているものは、従業員 1000 人以上で 30.1%、100 人以上 150 人未満 10.6%、100 人未満では 8.0%。(p5, 6 図10)

#### < 9 割超の企業が非正社員を「相談窓口」の対象に >

6. 相談窓口を利用できる従業員に「非正社員を含む」企業は、「苦情全般の相談窓口」で 93.3%。相談窓口を利用した経験が「ある」従業員は、正社員で 11.7%、非正社員で 9.9%とほぼ同じ割合となっている。(p8, 図15)

## 【調査の概要】

増加を続ける民事上の個別労働紛争に関する相談件数や、労働関係民事通常訴訟、労働審判制度の受付件数など、企業内における労働問題の相談が外部の機関に持ち出されることが増えていることを背景に、企業内における労使のコミュニケーションの状況につき、特に、職場における不満がどのように把握され、解決されていくのかという点を中心に、企業および企業で働く従業員（パート・アルバイト・契約社員等を含む）に対し、アンケート調査を実施した。

1．調査名 「職場におけるコミュニケーションの状況と苦情・不満の解決に関する調査」

2．調査期間 平成 19 年 7 月 10 日～同年 7 月 23 日

3．調査方法 郵送による調査票の配布・回収

4．調査対象

企業調査 : 全国の従業員数 100 人以上の民間企業 10,000 社（株式会社帝国データバンクのデータベースから業種・規模別に層化無作為抽出、農林漁業除く）

従業員調査：企業調査対象企業で働く従業員 100,000 人（パート・アルバイト・契約社員等を含む）

企業調査対象企業に 1 企業あたり 10 人（管理職 3 人、一般従業員 7 人）の調査票配布を依頼した。

5．有効回収数：企業調査 : 1,791 社（有効回収率 17.9%）

従業員調査：10,851 人（有効回収率 10.9%）

6．回答企業、従業員の属性：企業の属性（業種、従業員規模）、従業員の属性（業種、部門、年齢、学歴、収入、勤続年数等）は、p13 参照

## 【調査結果の概要】

### 1. 従業員の不満 不満の第一位は「仕事の進め方、割り当て等の業務遂行上の問題に関する不満」

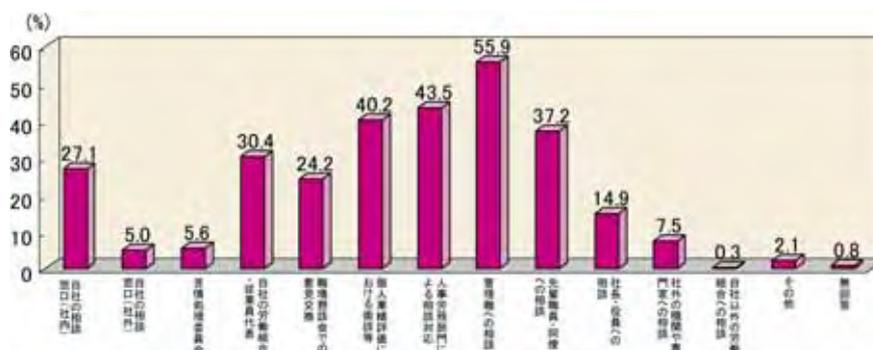
従業員が現在抱えている不満の有無、中身について従業員調査で聞いた（複数回答）「特に不満はない」を選択した30.1%を除けば、ほぼ7割（67.8%）の従業員が何らかの不満があるという結果になった。不満の中身は、「仕事の進め方、割り当て等の業務遂行上の問題に関する不満」（46.5%）が第一位。ついで「職場内人間関係の不満」27.1%、「賃金、一時金に関する不満」26.9%、「評価、査定に関する不満」26.9%、「残業時間、休日、休暇等に関する不満」21.2%の順。

不満の背景について聞いた（複数回答）設問では回答が散らばる傾向となり、「個人業績が正当に評価されない」（19.8%）、「上司の指導能力が低い」（19.6%）、「仕事上の要求が厳しい」（15.8%）、「上司など職場の人間関係（パワハラ、セクハラを含む）」（12.8%）、「休暇など人事諸制度の不備」（11.8%）、「職場内の法令遵守の意識が低い」（11.1%）、「職員構成の変化により、コミュニケーションが難しくなった。」（10.1%）の順になった。

### 2. 苦情や不満を把握・解決する方法 企業は「管理職への相談」を重視

企業調査で従業員個人の苦情や不満を把握・解決するための仕組みとして重視しているものを聞いたところ（3つ選択）「管理職への相談」（55.9%）を選んだ企業がもっとも多く、やや差があって、「人事労務部門による相談対応」（43.5%）、「個人業績評価における面談等不満を伝えることができる機会」（40.2%）、「先輩職員・同僚への相談」（37.2%）が続いている（図1）。

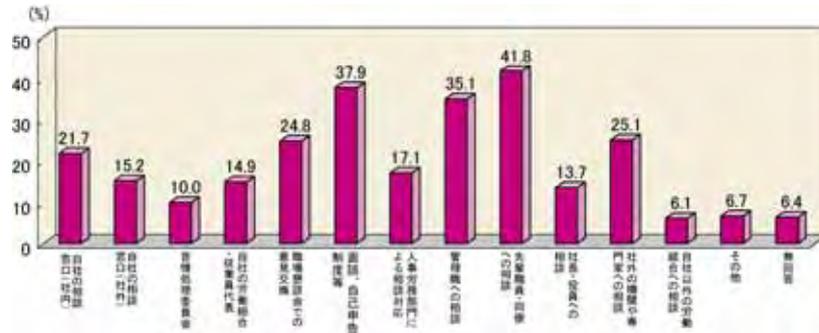
図1 従業員個人の苦情や不満を把握・解決するための仕組みや相談先で重視しているもの（3つ選択）



一方、従業員調査で従業員が不満を抱えた場合に利用する仕組みや相談先について、もっともふさわしいと思われる仕組みや相談先を聞いたところ（3つ選択）「先輩職員・同僚への相談」（41.3%）を選んだ者がもっとも多く、ついで「面談、自己申告制度など不満を伝える機会」（37.9%）、「管理職への相談」（35.1%）、「社外の機関や専門家への相談（カウンセラー、弁護士等）」（25.1%）の順となった（図2）。

企業調査と従業員調査を比較すると、「管理職への相談」「人事労務部門による相談対応」などでは企業に比べ従業員が重視する割合が低くなっており、他方「社外の機関や専門家への相談」などでは従業員が重視する割合が高くなっている。

図 2 不満を抱えた場合に利用する仕組みや相談先（3つ選択）



### 3. 管理職など上司による苦情・不満の把握について

(1) 管理職の役割 8割の企業が「大きい」、5割が今後「増える」と回答

企業調査で管理職が日常担っている苦情・不満への対応における役割についてみると、役割が「大きい」が79.5%と約8割を占めている(図3)。また、今後における期待は「増える」が53.8%と5割を超え、「減る」(1.6%)はほとんどなかった(図4)。

図 3 管理職が日常担っている苦情・不満への対応における役割

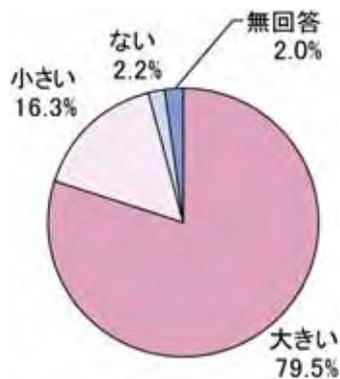
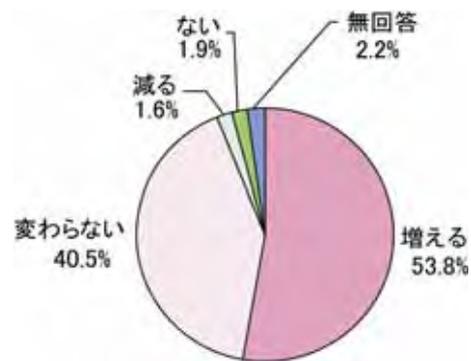


図 4 管理職が日常担っている苦情・不満への対応における役割 (今後における期待)



(2) 相談に応じる意欲、課題 意欲は高いが相談に応じる上での課題も多い

企業の管理職への期待は高いが、管理職の側の意識はどうであろうか。従業員調査により、苦情や不満に応じる意欲を課長クラス以上の管理職層についてみると、「積極的に取り組みたい」が41.6%、「なるべく取り組みたい」が39.9%となっており、管理職層の8割は苦情・不満の対応に前向きであった。「どちらとも言えない」は12.6%、「あまり取り組みたくない」は5.1%、「まったく取り組みたくない」は0.5%であった(図5)。

また、管理職層について、苦情不満の相談に応じる上での課題をみると、「自分の立場で解決できるかわからない」が53.4%と最も多く、ついで、「問題解決に結び付ける方法が考えられない」(17.5%)、「時間的な余裕がない」(16.2%)の順となっており、「課題は特にない」は24.1%であった(図6)。

図5 苦情・不満の相談に応じる意欲（管理職）

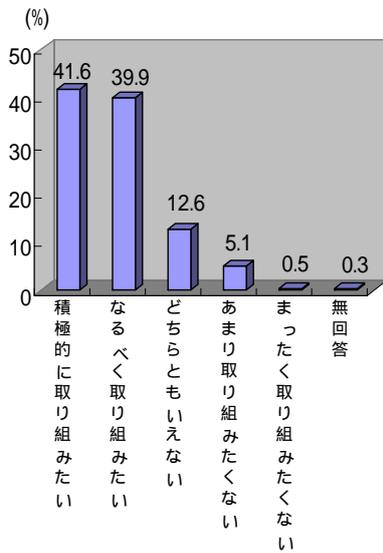
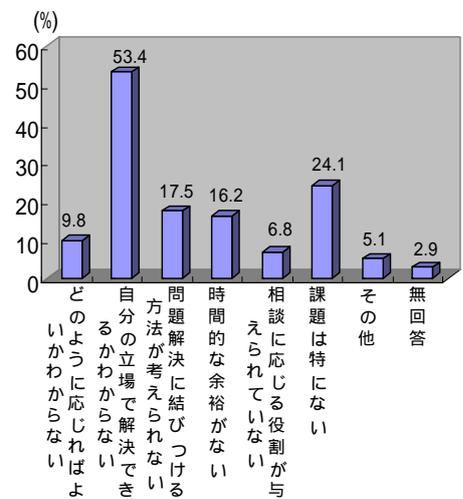


図6 苦情・不満の相談に応じる上での課題（管理職）



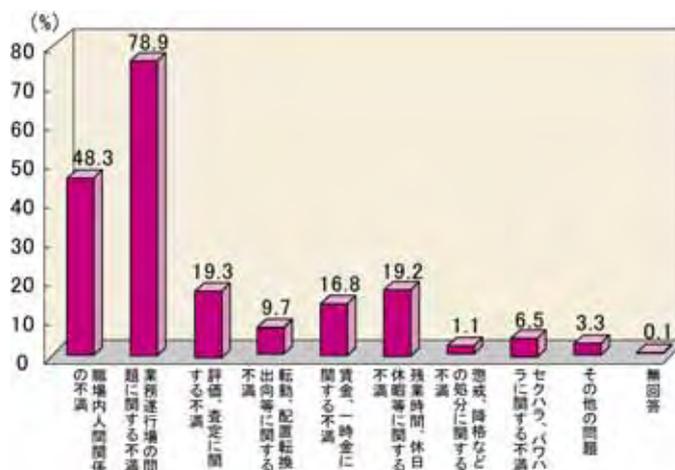
（3）管理職など上司への相談の有無とその結果 6割が上司に相談経験

（注）本調査における「上司」とは、管理職だけでなく、主任、係長なども含む。

従業員調査で苦情や不満を上司に相談した経験の有無を聞いたところ、上司への相談をしたことがある者は58.2%、ない者は41.6%となった。

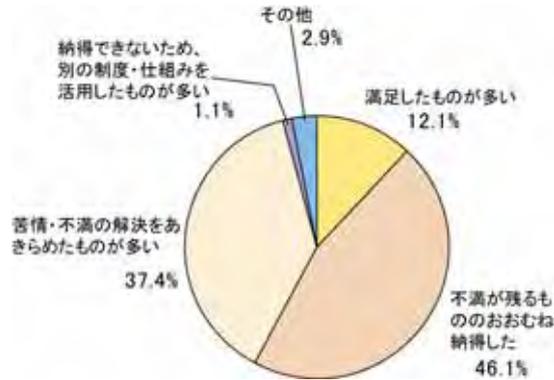
相談した苦情や不満内容は「仕事の進め方、割り当て等の業務遂行上の問題に関する不満」(78.9%)を選択した者がもっとも多く、ついで「職場内人間関係の不満」(48.3%)、「評価、査定に関する不満」(19.3%)、「残業時間、休日、休暇等に関する不満」(19.2%)、「賃金一時金に関する不満」(16.8%)となった(図7)。

図7 上司に相談したことがある苦情や不満の内容（複数回答）



上司に苦情・不満を相談した結果は、「おおむね納得したものが多い」(46.1%)が最も多く、「満足したものが多い」(12.1%)との合計で約6割が納得しており、「苦情・不満の解決をあきらめたものが多い」は37.4%であった(図8)。

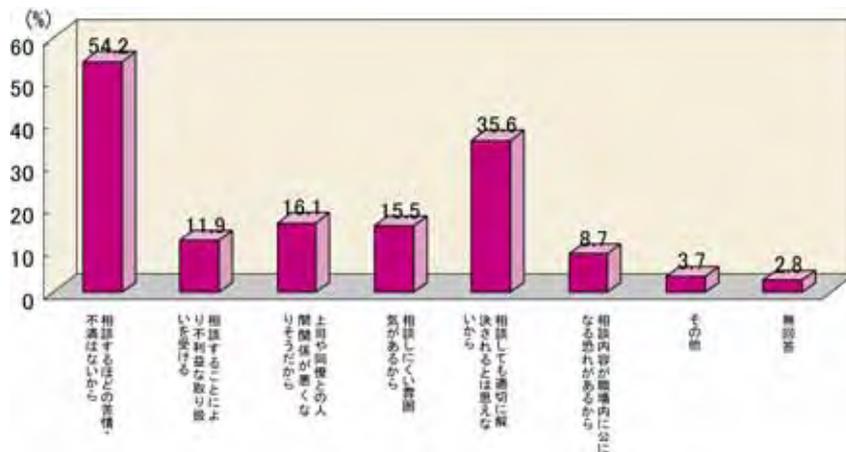
図 8 上司に苦情不満を相談した結果



(4) 相談しない理由 半数弱が解決見通しの低さや問題点を指摘

職場での苦情や不満を上司に相談しないと答えた人の理由については(複数回答)、「相談するほどの苦情・不満はないから」(54.2%)が半数を占めているが、「相談しても適切に解決されるとは思えないから」(35.6%)と解決の見通しの低さをあげる者も多く、ついで「上司や同僚との人間関係が悪くなりそうだから」(16.1%)、「相談しにくい雰囲気があるから」(15.5%)などの順となっている(図9)。

図 9 職場での苦情や不満を上司にしない理由(複数回答)



4. 相談窓口、苦情処理委員会による苦情・不満の把握について

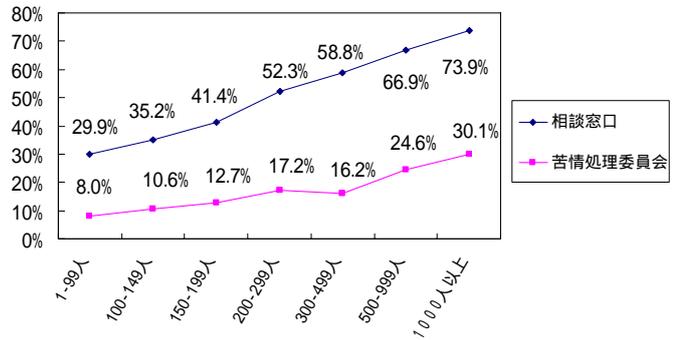
(1) 制度の有無 規模が小さいほど多い未整備

企業調査で従業員個人の苦情や不満を把握・解決するための相談窓口(コンプライアンス窓口や、メンタルヘルス窓口など、実態として苦情・不満の相談を受け付けているものを含む)の有無についてみると、「ある」(49.4%)、「ない」(49.6%)とほぼ半々の結果になった。

また、企業調査で苦情処理委員会の有無を尋ねた設問では、「ある」が16.0%にとどまり、「ない」が82.0%と大半を占めている。なお、「ある」とした企業のうち、従業員による利用が「ない」企業は45.6%となっている。

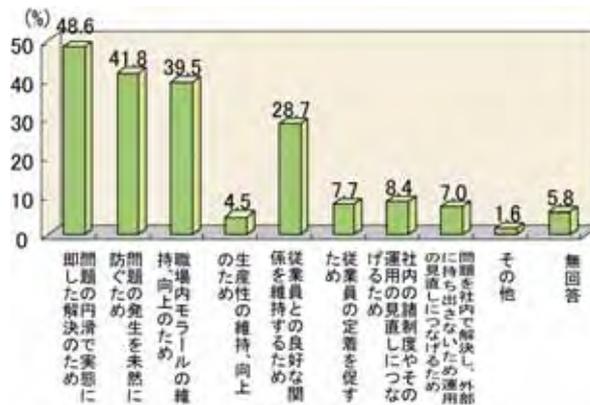
図 10 企業規模別、相談窓口、苦情処理委員会の有無

相談窓口、苦情処理委員会の有無を企業規模別にみると、企業規模が大きいほど相談窓口、苦情処理委員会が整備されていることがわかる。従業員 1000 人以上の企業の 73.9%で相談窓口が「ある」と回答しているのに対し、従業員が 150 人以上 200 人未満では 50%を割り込んで 41.4%、100 人未満では 29.9%まで低下している。また、苦情処理委員会は、従業員 1000 人以上の企業の 30.1%が「ある」と回答しているのに対し、500 人未満から 20%を割り込んで、100 人以上 150 人未満で 10.6%、100 人未満では 8.0%にまで低下している（図 10）。



(2) 設置理由 問題の未然防止、解決のほか、モラルの向上、従業員との関係維持なども。相談窓口を設置している企業に理由について聞いた（2つ選択）設問では、「問題の円滑で実態に即した解決のため」（48.6%）、「問題の発生を未然に防ぐため」（41.8%）、「職場内モラルの維持、向上のため」（39.5%）、「従業員との良好な関係を維持するため」（28.7%）の順となった（図 11）。

図 11 相談窓口を持っている理由（2つ選択）



苦情処理委員会の設置理由（2つ選択）については、「問題の円滑で実態に即した解決のため」（43.6%）、「職場内モラルの維持、向上のため」（33.1%）、「従業員との良好な関係を維持するため」（31.0%）、「問題の発生を未然に防ぐため」（22.0%）の順となった（図 12）。また、相談窓口の設置理由を比べると、「社内の諸制度やその運用の見直しにつなげるため」（20.6%）、「問題を社内解決し、外部に持ち出さないため」（13.9%）も比較的多くなっている。

図 12 苦情処理委員会を持っている理由（2つ選択）



（3）制度がない理由 インフォーマルな社内コミュニケーションに期待

企業調査で相談窓口が「ない」とした企業についてその理由をみると「インフォーマルな社内コミュニケーションにより代替できる」が 40.2%で最も多く、「人事労務部門による個別の対応で十分である」が 14.5%で続き、他の理由は1割以下の回答であった。

苦情処理委員会がない理由については、「人事労務部門による個別の対応で十分である」が 24.6%と最も多く、ついで「インフォーマルな社内コミュニケーションにより代替できる」(19.0%)、「苦情や不満の把握を主目的としない制度で代替できる」(11.9%)、「相談窓口、苦情処理委員会の設置運営のノウハウがない」(10.4%)の順であった。

（4）利用状況、内容 従業員の1割が相談窓口の利用経験

従業員調査で相談窓口が「ある」とした従業員のうち、実際に相談窓口を「利用したことがある」と回答した従業員は 11.5%で 10人に1人となっている。

利用するに至った苦情の内容を聞いた設問（複数回答）は、「仕事の進め方、割り当て等の業務遂行上の問題に関する不満」(54.4%)が第一位。ついで「職場内人間関係の不満」(47.4%)、「評価、査定に関する不満」(18.5%)、「セクハラ、パワハラに関する不満」(17.9%)の順となった（図 13）。

苦情処理委員会を利用したことがある従業員（7.4%）に利用するに至った苦情の内容を聞いた設問（複数回答）では、「仕事の進め方、割り当て等の業務遂行上の問題に関する不満」(45.9%)が第一位。ついで、「職場内人間関係の不満」(29.4%)、「評価、査定に関する不満」(18.8%)、「セクハラ、パワハラに関する不満」(17.6%)と続き、相談窓口が受け付けた不満の内容と同様の傾向を示した（図 14）。先にみた上司への相談を含めて、相談内容を比較すると、上司への相談では「業務遂行上の問題」に相談内容が集中している。一方、相談窓口、苦情処理委員会では上司への相談に比べ「セクハラ、パワハラに関する不満」が多く、また苦情処理委員会では「懲戒、降格などの処分に関する不満」も比較的多くなっている。

図 13 相談窓口を利用するに至った苦情の内容

(複数回答)

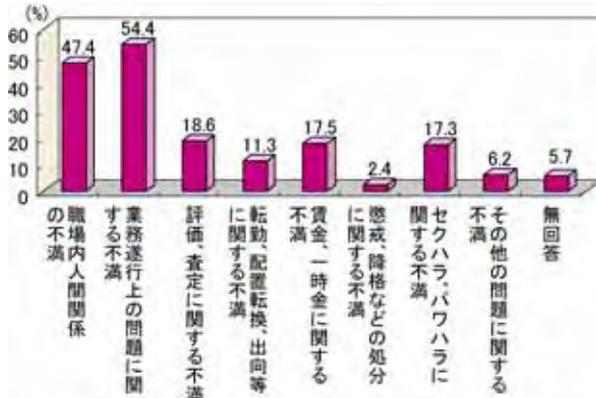
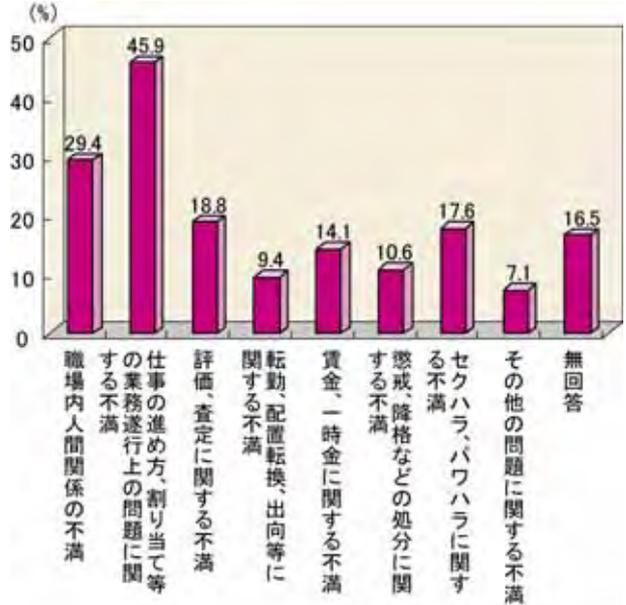


図 14 苦情処理委員会を利用するに至った苦情の内容

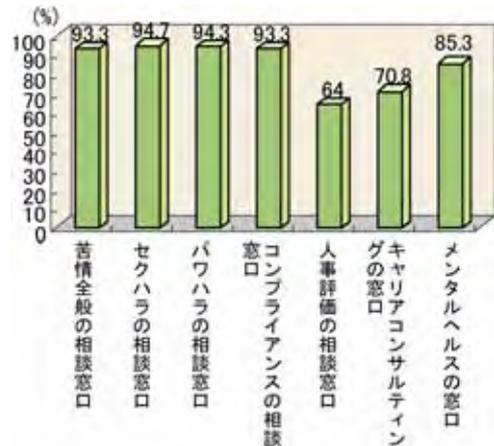
(複数回答)



(5) 利用できる範囲 9割超の企業が非正社員を「相談窓口」の対象に

図 15 非正社員が利用できる窓口

企業調査で、相談窓口の種類ごとに相談窓口を利用できる従業員の範囲について聞いたところ、「非正社員を含む」のは、「セクハラ相談窓口」94.7%、「パワハラ相談窓口」94.3%、「苦情全般相談窓口」93.3%、「コンプライアンス相談窓口」93.3%、「メンタルヘルスの窓口」で85.3%、「キャリアコンサルティングの窓口」70.8%、「人事評価相談窓口」64.0%、の順となった(図15)。



従業員調査で「相談窓口の利用経験」について聞いた設問では、正社員で利用経験「ある」が11.7%、「ない」が87.5%、非正社員で利用経験「ある」が9.9%、「ない」が88.6%となるなど、利用経験の割合は正社員、非正社員とも同程度になっている。

また、「苦情処理委員会の利用経験」について聞いた設問では、正社員で利用経験「ある」が7.4%、「ない」が91.6%、非正社員で利用経験「ある」が5.8%、「ない」が90.9%となっており、利用経験者の割合は正社員、非正社員で大差はみられない。

(6) 解決状況 相談窓口では7割の従業員が結果に納得

企業調査で最近3年間の相談窓口における苦情・不満の解決状況を苦情、不満の内容ごとにとみると、「相談により解決したものが多い」と「制度の手続きを経て解決に至ったものが多い」を合わせた比

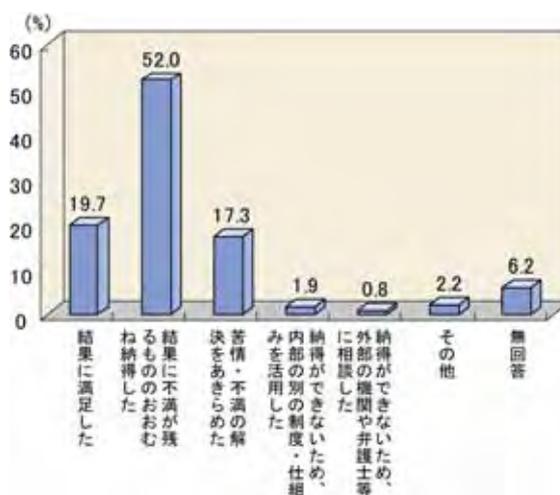
率は、いずれの苦情、不満においても7割を超えており、苦情、不満の解決に当たったの相談窓口の有効性が高いとする企業の認識が窺える。

苦情・不満の内容ごとにみた解決の状況「相談により解決したものが多い」と「制度の手続きを経て解決に至ったものが多い」の合計は以下のとおり。

「セクハラ、パワハラに関する不満」89.5%、「懲戒、降格などの処分に関する不満」88.8%、「仕事の進め方、仕事の割り当て、仕事内容等の業務遂行上の問題に関する不満」86.2%、「転勤、配置転換、出向等に関する不満」83.9%、「職場内人間関係の不満」79.2%、「評価・査定に関する不満」(76.9%)、「残業時間、休日、休暇等に関する不満」(73.5%)、「賃金、一時金に関する不満」(73.2%)。

また、従業員調査で相談窓口を利用した結果について聞いた質問では、「結果に不満が残るもののおおむね納得した」(52.0%)、「結果に満足した」(19.7%)を合わせた約7割が結果に納得しており、「苦情・不満の解決をあきらめた」(17.3%)は比較的少なくなっている(図16)。

図 16 相談窓口を利用した結果



企業調査で最近5年間の苦情処理委員会における相談受付けの有無について聞いた設問で、「ある」とした企業に、最近3年間における苦情処理委員会における苦情・不満の解決状況について聞いたところ、「苦情処理委員会の手続きにより解決に至ったものが多い」(82.4%)が大半を占め、そのほか、「解決に至ったものの、1年以内に退職したものが多い」が7.7%、「苦情処理委員会手続きで解決しなかったものが多い」が4.9%、「苦情処理委員会の手続きに納得せず、退職したものが多い」は0.7%となっている(図17)。

従業員調査で苦情処理委員会を利用した結果について聞いた設問では、「結果に不満が残るもののおおむね納得した」(48.2%)、「結果に満足した」(14.1%)、「苦情・不満の解決をあきらめた」(22.4%)の順となった(図18)。

図 17 最近3年間の苦情処理委員会における苦情・不満の解決状況

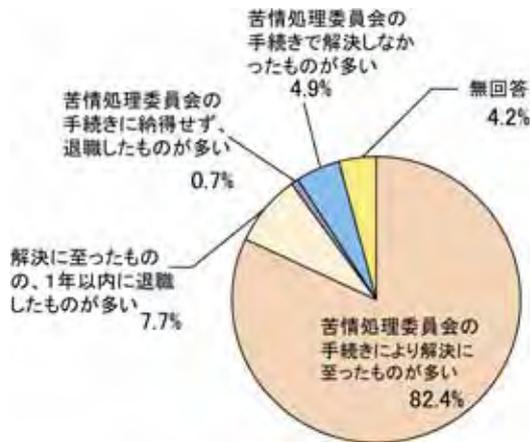
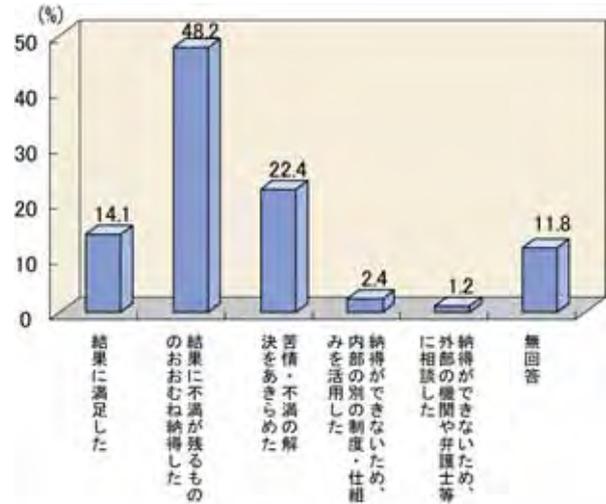


図 18 苦情処理委員会を利用した結果



(7) 運営上の課題 相談窓口では人材不足が最大の課題

企業調査で相談窓口の運営にあたって苦労している内容を聞いた設問では、「苦情や不満に対処するためのノウハウのある人材が足りない」(25.3%)が最も多く、「当事者の納得・合意を得るのが難しい」(17.9%)、「苦情内容が多様化している」(14.4%)、「運営に時間・費用・労力がかかる」(7.9%)の順に問題があげられており、「特になし」は25.2%であった。

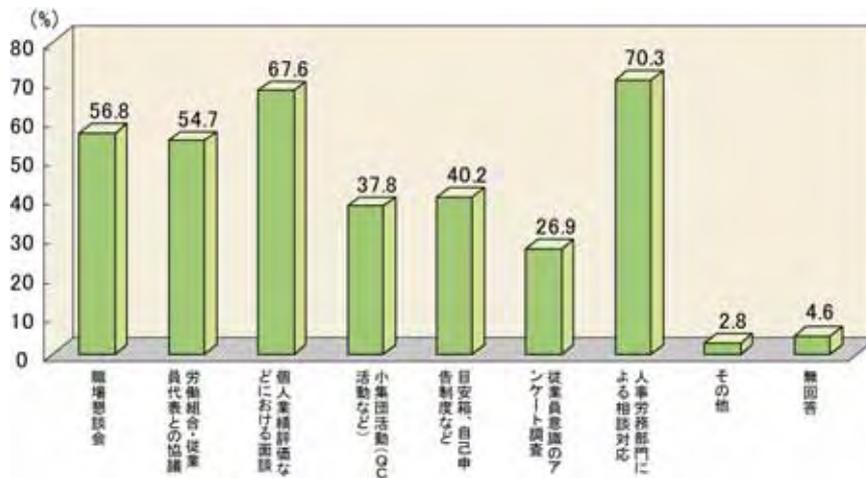
苦情処理委員会については、利用されていない企業が多いこともあって、無回答(15.3%)や「特になし」(36.2%)が多くなっているが、課題としては「苦情内容が多様化している」(13.9%)、「苦情や不満に対処するためのノウハウのある人材が足りない」(12.5%)がほぼ同様の割合となっている。ついで、「労働者の納得の合意を得るのが難しい」(4.8%)となっている。

5. その他の苦情や不満の把握、解決に役立つ仕組み 個人面談や職場懇談会なども有効

「相談窓口」、「苦情処理委員会」のように苦情や不満の把握、解決を主目的とした制度以外の、職場懇談会、労働組合・従業員代表との協議、個人業績評価などにおける面談、小集団活動(QC活動など)、目安箱、自己申告制度など、従業員意識のアンケート調査、人事労務部門による相談対応について、その有無及び苦情や不満を解決する上での有効性について聞いた。

それぞれの仕組みがある割合は、「職場懇談会」(56.8%)、「労働組合・従業員代表との協議」(54.7%)、「個人業績評価などにおける面談」(67.6%)、「小集団活動(QC活動など)」(37.8%)、「目安箱、自己申告制度など」(40.2%)、「従業員意識のアンケート調査」(26.9%)、「人事労務部門による相談対応」(70.3%)となった(図19)。

図 19 苦情不満の把握、解決に役立つ仕組み



有効性について「高い」「やや高い」を合計した回答でみると、「労働組合・従業員代表との協議」(65.9%)、「個人業績評価などにおける面談」(64.9%)、「職場懇談会」(57.5%)、「人事労務部門による相談対応」(53.1%)、「小集団活動(QC活動など)」(50.7%)、「目安箱、自己申告制度など」(49.4%)、「従業員意識のアンケート調査」(45.7%)の順となった。

一方、従業員調査でそれぞれの仕組みの利用経験がある従業員が有効性について「高い」「やや高い」と回答したものは、「職場懇談会での意見交換」(39.0%)、「個人業績評価などにおける面談」(38.8%)、「人事労務部門による相談対応」(36.3%)、「小集団活動(QC活動など)」(34.1%)、「労働組合・従業員代表と経営側との意見交換」(32.0%)、「目安箱、自己申告制度など」と「従業員意識のアンケート調査」がともに24.6%という結果となった。

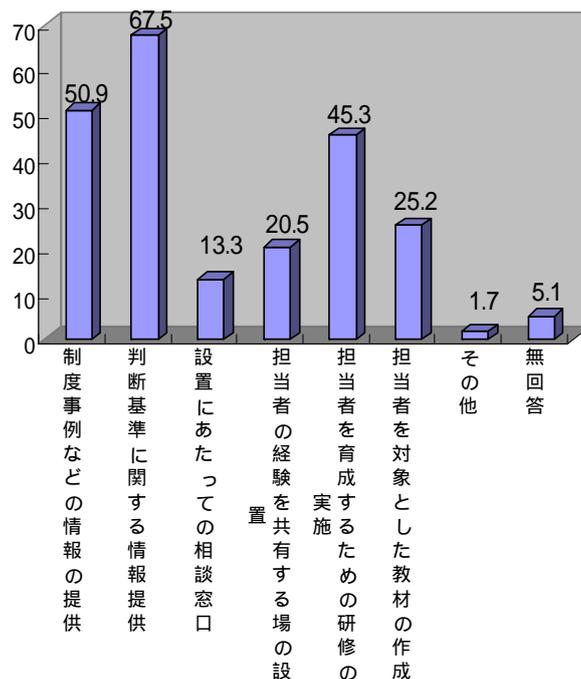
## 6. 外部の機関・制度の活用 利用経験は1割未満

企業調査で、最近3年間で従業員との間の紛争を解決するために外部の機関・制度(労働委員会、裁判所、都道府県労働局による紛争調停委員会のあっせん等)を利用したことがあるか聞いた設問では、「ある」とした回答が9.6%だった。今後、従業員との間で紛争が生じたとき、紛争解決のための外部の機関・制度を活用したいか尋ねた設問では、「活用したい」が30.7%、「活用したいと思わない」が31.3%、「わからない」が35.8%だった。「活用したいと思わない」「わからない」と回答した理由(複数回答)については、「自社の実態に即した解決ができない」(55.0%)、「職場の労使関係が不安定になる」(31.0%)というように、内部での解決をなるべく望む傾向がみられた。ついで、「解決までに時間がかかる」(27.9%)、「解決には費用がかかる」(27.6%)といったコスト上の理由、「判断が正確とは思えない」(27.6%)という理由の順になった。

## 7. 行政など外部からの支援措置 情報提供、研修に期待

企業調査で行政など外部からの支援措置について聞いた（複数回答）設問では、「苦情処理、紛争処理のための判断基準に関する情報提供」（67.5%）、「苦情処理、紛争処理の制度事例などの情報の提供」（50.9%）、「苦情処理制度の担当者を育成するための研修の実施」（45.3%）の順で主要な回答となった（図20）。

図20 有効と思われる行政など外部からの支援措置（複数回答）



**\* 回答企業、従業員の属性**

鉱業	0.1%
建設業	6.1%
製造業	30.4%
電気・ガス・熱供給・水道業	0.3%
情報通信業	3.3%
運輸業	9.9%
卸売・小売業	19.6%
金融・保険業	1.7%
不動産業	0.5%
飲食店・宿泊業	4.9%
医療・福祉	1.4%
教育・学習支援業	1.4%
複合サービス業	0.1%
サービス業	18.8%
従業員規模	
100人未満	4.9%
100～149人	22.7%
150～199人	18.1%
200～299人	19.8%
300～499人	14.5%
500～999人	9.8%
1000人以上	8.5%

性	男性	61.3%	最終学歴	中卒	1.6%
	女性	38.0%		高卒	35.0%
年齢	19歳以下	0.4%		専門学校卒	11.3%
	20～24歳	6.4%		高専・短大卒	10.7%
	25～29歳	14.0%		大学卒	38.9%
	30～34歳	17.7%		大学院卒	1.7%
	35～39歳	15.7%	年収	300万円未満	28.7%
	40～44歳	13.0%		300万円以上500万円未満	37.6%
	45～49歳	11.5%		500万円以上750万円未満	22.0%
	50～54歳	9.2%		750万円以上1000万円未満	7.6%
	55～59歳	7.5%		1000万円以上1250万円未満	2.0%
	60歳以上	2.9%		1250万円以上1500万円未満	0.3%
業種	鉱業	0.3%	1500万円以上	0.2%	
	建設業	7.8%	勤続年数	0～4年	27.6%
	製造業	30.8%		5～9年	20.4%
	電気・ガス・熱供給・水道業	1.4%		10～14年	16.1%
	情報通信業	3.7%		15～19年	13.0%
	運輸業	8.3%		20～24年	8.4%
	卸売・小売業	13.1%		25～29年	6.0%
	金融・保険業	2.4%	30年以上	6.7%	
	不動産業	0.7%	仕事	専門・技術的な仕事	17.0%
	飲食店・宿泊業	3.2%		事務の仕事	49.6%
	医療・福祉	2.2%		販売の仕事	3.6%
	教育・学習支援業	1.8%		営業の仕事	8.7%
	複合サービス業	0.3%		保安の仕事	0.8%
	サービス業	22.9%		サービスの仕事	5.6%
部門	人事・総務・経理	36.5%		運輸・通信の仕事	2.9%
	企画・調査・広報	4.9%		製造の技能工	5.4%
	研究・開発・設計	6.1%		その他	5.0%
	情報処理	3.4%		職位	一般
	営業	12.5%	係長・主任・課長補佐クラス		24.0%
	販売・サービス	11.6%	課長クラス以上		21.3%
	生産	15.1%	労組	加入	23.1%
その他	8.1	社外の労組に加入		1.0%	
			加入していない	72.6%	
		雇用形態	正社員	86.1%	
			非正社員	13.2%	