2025年1月23日

スポットワーク研究所　山口眞司

タイミーを導入することによる
従業員の働き方への影響

スポットワーク研究所
Spotwork Institute by Timee

目　次

1　はじめに
2　アンケート調査の実施方法
3　結果
4　おわりに

1　はじめに

タイミーは、「働きたい時間」と「働いてほしい時間」をマッチングすることで、時間や場所に制約されない自由な働き方を提供するスキマバイトサービスである。働き手（以下、ワーカー）は、働きたい案件に申し込むだけで、履歴書や面接無しですぐに働くことができ、勤務終了後すぐにお金を受け取ることができる。事業者は、求めるスキルや、来てほしい時間を最短1時間から設定するだけで、条件にあったワーカーと、システムを介して自動的にマッチングするという特徴を持つ。「スポットワーク雇用仲介事業ガイドライン」（一般社団法人スポットワーク協会[1]）に定める「スポットワーク雇用仲介事業（短時間・単発の就労を内容とする雇用契約の仲介事業）」に位置付けられるものである。

タイミーの累計登録者数（事業者）は、2024年12月時点で15.9万事業者（33万５千拠点）となっているが、事業者がスポットワーク（タイミー）を利用する理由は何であろうか。株式会社タイミーが、2024年9月から10月にかけて、タイミーを実際に活用している事業者向けに実施した調査[2]によると、事業者がタイミーを導入する理由（複数回答）については、「繁忙・波動需要に対して、効率的に人手を確保できるから」（54.2%）の割合が最も高く、次いで「慢性的に人手が不足しているから」（51.7%）、「求人広告等での採用が満足な結果にならず、必要な人手が確保できないから」（35.5%）の割合が高くなっている（図1）。これらの回答によれば、事業者が「人手不足」の解消のためにタイミーを活用している実態を想像させ、換言すれば「企業の生産活動にあたって必要な労働力を充足できていない状況を解消する動き[3]」と捉えられる。

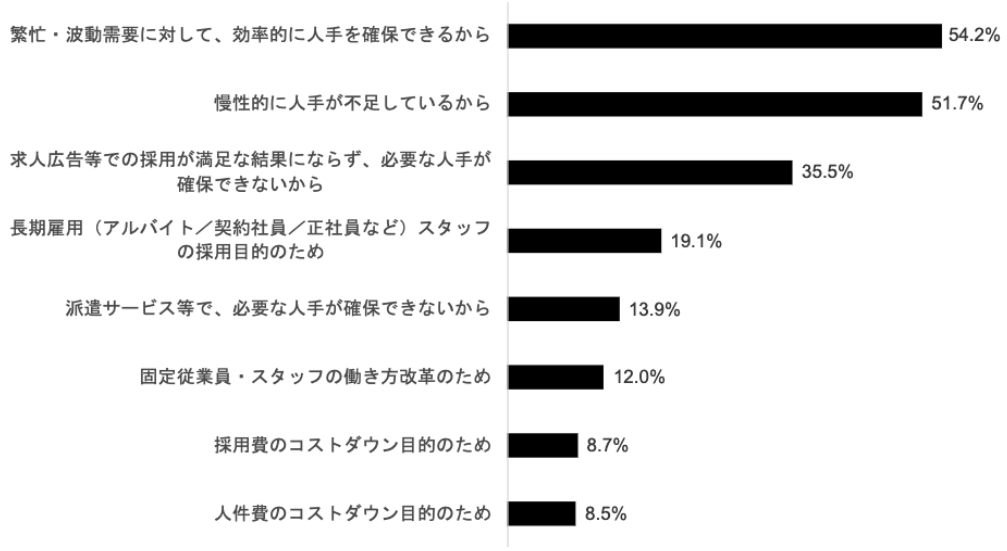
---

[1] https://www.jaswa.or.jp/

[2] タイミーによる「働き方改革」への影響等に関する調査（「働き方改革調査」）
【調査方法】インターネット
事業者：タイミーに求人を掲載したことがある事業者等に対して、メールにてアンケートの回答依頼を行い、インターネットの回答フォームにより回答
従業員：調査対象事業者を通じて、雇用する従業員に対してアンケートフォームのURLを展開し、従業員から直接インターネットの回答フォームにより回答
【調査対象】　「タイミー」導入事業者（実際に求人を掲載したことがあるものに限る）
「タイミー」導入事業者に雇用される従業員（ワーカーを除く）
【有効回答】　事業者：520社、従業員：133名

[3] 厚生労働省「令和6年版 労働経済の分析 －人手不足への対応」（P94）によると、「「人手不足」とは、企業の生産活動にあたって必要な労働力を充足できていない状況を指し、（略）」とされている。

図1　事業者がタイミーを活用する理由（MA、N=518)



※「その他」（自由記述）の回答として、「スタッフの休暇対応のため」「雇用手続き業務の簡素化」などがあった。
出所：「働き方改革調査」より筆者作成

一方、本稿では、同質問項目の一つの選択肢である「固定従業員・スタッフの働き方改革のため」（12.0%）に着目する。株式会社タイミーのオウンドメディア「タイミーラボ[4]」に掲載されている事例（農事組合法人たいよう農園[5]）では、タイミーの導入をきっかけに、職場改善や業務効率にも意識が向くようになり、生産性が上がった[6]とのヒアリング内容もあり、「固定従業員・スタッフの働き方改革のため」の回答を裏付けるような事例が掲載されている。つまり、タイミーの導入効果は、図2の概念図のように、「人手不足」の解消にとどまらない、「働き方改革」や「職場環境の改善」という付加的な効果があるものと考えられる。一方で、同質問項目の結果では「固定従業員・スタッフの働き方改革のため」は1割強の割合にとどまっていることを踏まえると、事業者がタイミーを導入及び活用している際に、その付加的な効果について十分に意識していない可能性がある。

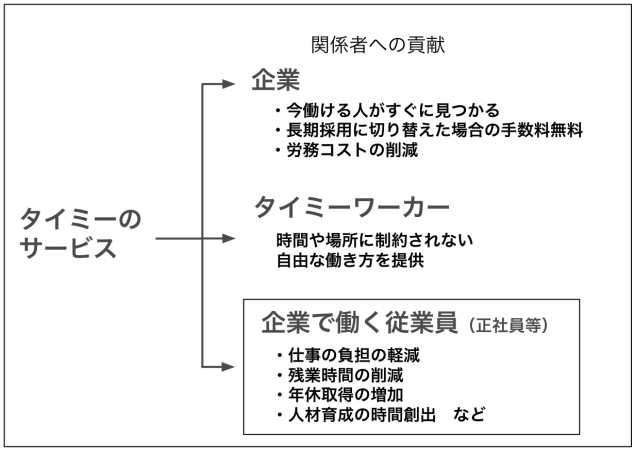
そこで、本稿では、従業員（ワーカー以外の正社員やパート・アルバイトの社員等をいう。以下同じ。）の働き方に関する効果などを確認するために実施したアンケート調査[7]の結果の分析等を行う。従業員の働き方に関する効果については、具体的には、残業時間数や休暇取得数、従業員満足度などの各項目が、タイミーを導入する前後でどの程度改善をしているのか等の把握を試みた。その際、事業者[8]だけでなく、当該事業者に雇用される個々の従業員に対しても、同様に働き方への影響についてアンケート調査を行い、その傾向を把握した。

さらに、タイミーでは、物流業、飲食サービス業、小売業の3業種の割合が多くなっている[9]ことから、これらの業種別の働き方への影響についても分析を行う。また、事業者に

[4] タイミーラボ：https://lab.timee.co.jp/
[5] https://lab.timee.co.jp/blog/mylife/interview0064
[6] ヒアリングの中では「選果作業が1/2の作業量になり、出荷量が3倍になった」という声があった。
[7] 脚注2と同一の調査
[8] 同調査では、事業者を「管理者（事業者サイド）」として調査している。
[9] 職種別募集人数の割合：物流（軽作業）49%、飲食22%、小売21% （2024年7月時点）

よって「タイミーの導入頻度（「週に何日程度ワーカーを受け入れているか」など）」や受け入れている「ワーカーの性質（「リピーターか否か」など）」が異なることから、その違いによる従業員の働き方への影響の差についても分析を行った。

図2　タイミーの関係者への貢献（概念図）



2　アンケート調査の実施方法

2–1　調査対象

タイミーに求人を掲載したことがある事業者[10]に対して配信しているメールマガジンを用いて調査を行った。

2–2 調査の実施方法

メールマガジンを通じて、事業者に対してインターネット調査の回答フォームのリンクを案内し、ウェブ上（Googleフォームを活用）で回答を求めた（以下、当該調査を「事業者向け調査」という）。また、上記の調査対象事業者を経由して、その雇用する従業員（ワーカーを除く。）に対しても調査（以下、従業員向け調査）を実施した。具体的には、事業者を通じて、雇用する従業員に対して、インターネット調査の回答フォームを伝達した（調査対象事業者に対しては、ワーカーと同じ店舗・部署等で働く従業員5名程度（5名に達しない場合は、その人数）の展開を依頼をした）。

なお、事業者向け調査及び従業員向け調査で回収されたサンプルについては、母集団分布に基づいて調査・回収されたサンプルではないことに留意が必要である。

[10] 参考：導入事業者数159,000企業、導入事業所数335,000拠点（2024年12月時点）

3　結果

事業者向け調査及び従業員向け調査とも、調査期間は2024年9月16日から同年10月7日である。事業者向け調査の回収状況は520社となっており、業種別[11]では小売・流通業が29.2%、物流・運輸業が26.7%、飲食サービス業が23.1%と、3業種で約8割を占めている（表1-1）。

従業員向け調査の回収状況は133名であり、雇用形態別では、正社員が75.2%、パート・アルバイトが22.6%となった（表1-2）。総務省の労働力調査（2023年）によると、国内全体の正社員比率[12]（産業別）は、卸売・小売業が46.4%、運輸業・郵便業が67.7%、宿泊業・飲食サービス業が59.5%となっているため、本調査では、全国平均と比べ正社員比率が高いことに留意が必要である。

表1-1　「働き方改革調査」の回答者の属性（事業者）

	N数	%
全体	520	100.0
物流・運輸	139	26.7
飲食サービス業	120	23.1
小売・流通	152	29.2
その他	109	21.0

表1-2　「働き方改革調査」の回答者の属性（従業員）

	N数	%
全体	133	100.0
正社員	100	75.2
アルバイト	17	12.8
パートタイム労働者	13	9.8
その他	3	2.3

注：1）業種は、本調査において事業者からの回答を基に分類したものであり、日本標準産業分類と一致していないことに留意が必要。
2）「その他」の業種として、「その他サービス業」（5.0%）、「製造業（食品）」（3.1%）、「旅館・宿泊・レジャーサービス業」（2.7%）などの回答があった。
3）「事業者」の全体の回答者数520には、タイミーを活用していない事業者（2社）も含まれ、他の質問項目では、当該者を除いて集計している。
4）「その他」の雇用形態として「契約社員」、「嘱託」、「専従者」などの回答があった。
5）「従業員」の全体の回答者数133には、ワーカーが勤務していることを知らない者（7人）も含まれ、他の質問項目では、当該者を除いて集計している。

3−1　職場環境の改善効果

3−1−1　職場環境が改善されたと回答する事業者が多い傾向にある

事業者向け調査において、「タイミーを導入する前と後を比較し、貴社（事業所）の職場環境が改善されましたか」と総合的な評価を確認する質問項目を設け、5段階評価で回答を求めた。なお、ここでいう「職場環境」とは、「残業時間などの労働条件に関するもののほか、職場のコミュニケーションの状況や従業員満足度なども含まれます」と回答者に補足をしている。

[11] 業種は、本調査において事業者からの回答を基に分類したものであり、日本標準産業分類と一致していないことに留意が必要。
[12] e-statのデータベース（https://www.e-stat.go.jp/dbview?sid=0003078085）から産業ごとに「正規の職員・従業員／雇用者」により計算。

結果は、「改善した」（18.9%）、「やや改善した」（47.3%）となる一方、「やや悪化した」（1.9%）、「悪化した」（1.2%）となっており、全体としては、タイミーの導入後に事業所の職場環境が改善している傾向が強くなっている。業種別、利用開始年別にみても、いずれにおいても、改善の割合が高い傾向にあるが、特に業種別でみると「物流・運輸」の「改善計」（「改善した」と「やや改善した」の回答数を合計し、N数で除した割合）が75.5%と高くなっている（表2）。

表2　職場環境の改善状況

	N数	改善した	やや改善した	ほぼ変わらない	やや悪化した	悪化した	計	改善計	悪化計
全体	518	18.9%	47.3%	30.7%	1.9%	1.2%	100.0%	66.2%	3.1%
＜業界＞									
物流・運輸	139	26.6%	48.9%	22.3%	1.4%	0.7%	100.0%	75.5%	2.2%
飲食サービス業	120	8.3%	45.0%	42.5%	0.8%	3.3%	100.0%	53.3%	4.2%
小売・流通	151	17.9%	46.4%	32.5%	2.6%	0.7%	100.0%	64.2%	3.3%
その他	108	22.2%	49.1%	25.9%	2.8%	0.0%	100.0%	71.3%	2.8%
＜利用開始年月日＞									
2024年	44	20.5%	43.2%	31.8%	4.5%	0.0%	100.0%	63.6%	4.5%
2023年	155	19.4%	51.6%	28.4%	0.6%	0.0%	100.0%	71.0%	0.6%
2022年	133	20.3%	51.9%	24.8%	2.3%	0.8%	100.0%	72.2%	3.0%
2021年	68	22.1%	41.2%	30.9%	2.9%	2.9%	100.0%	63.2%	5.9%
2020年	33	9.1%	42.4%	45.5%	3.0%	0.0%	100.0%	51.5%	3.0%
2018年・2019年	32	18.8%	40.6%	40.6%	0.0%	0.0%	100.0%	59.4%	0.0%
わからない	53	15.1%	41.5%	35.8%	1.9%	5.7%	100.0%	56.6%	7.5%

注：1)　業種は、本調査において事業者からの回答を基に分類したものであり、日本標準産業分類と一致していないことに留意が必要。
2）「改善計」は、「改善した」と「やや改善した」の回答数を合計し、N数で除した割合。
3）「悪化計」は、「やや悪化した」と「悪化した」の回答数を合計し、N数で除した割合。
4）「利用開始年月日」は、調査において「あなたの事業所（工場、事務所、店舗など）がタイミーを利用し始めた年はいつですか。」の質問に対する回答を集計したもの。
出所：「働き方改革調査」より筆者作成

3−1−2　受け入れ頻度が高いほど、職場環境が改善されたと回答する事業者が増える

事業者向け調査において、「ワーカーを受け入れている頻度」について確認を行っている。5段階の選択肢を設け、最も高い頻度で受け入れている選択肢を「週5〜7日程度」とし、最も低い頻度で受け入れている選択肢を「繁忙期など特に人手が必要なときだけ」とした。

この結果と、職場環境の改善状況の結果をクロス集計をしたものが表3である。「改善した」と「やや改善した」のそれぞれの割合を足し上げたものを「改善計」とし、その割合を見ると、「週5〜7日程度」（77.5%）が最も割合が高く、「繁忙期など特に人手が必要なときだけ」（51.4%）が最も割合が低く、全体として「ワーカーを受け入れている頻度」が高いほど、タイミー導入後に職場環境が改善されたと回答している事業者の割合が高くなっている。ただし、「週3〜4日程度」と「週1〜2日程度」の「改善計」の割合がほぼ同じ割合となっていること等により、クラメールの連関係数[13]は0.135（P値[14]は1%未満）と、統計的に有意な関連性は見られるものの、比較的小さい数値となっている。

[13] クラメールの連関係数は、カテゴリーデータ間の関連を表すもので、0から1の値をとる。一般的には、0.0〜0.1未満「関連性がなし」、0.1〜0.25未満「弱い関連性あり」、0.25〜0.5「関連性あり」、0.5〜1.0「強い関連性あり」と評価することがある。

[14] P値は2変数の間に関連がないという仮説（帰無仮説）のもとで、観察された結果が出現する確率を表す。この確率が小さいとき、帰無仮説が棄却され、有意であるものとしている。

そこで、「ワーカーを受け入れている頻度」が「高い」こと及び「低い」ことをより特徴付けるため、選択肢中「月に数日程度」を除いた上で、「週1日以上」と「繁忙期など特に人手が必要なときだけ」の2つに整理した。この場合のクラメールの連関係数は0.24（P値は1%未満）となっており、統計的に有意であり、かつその関連も相対的に大きいものとなっている。

このことから、「ワーカーを受け入れている頻度」が高いほど、その職場環境が改善していると回答する事業者の割合が高くなる傾向があると言えるだろう。

表3　ワーカーの受入頻度別の職場環境改善状況

	N数	改善した	やや改善した	ほぼ変わらない	やや悪化した	悪化した	計	改善計	悪化計
全体	518	18.9%	47.3%	30.7%	1.9%	1.2%	100.0%	66.2%	3.1%
＜ワーカーの受入頻度別＞									
週5～7日程度	111	23.4%	54.1%	18.0%	4.5%	0.0%	100.0%	77.5%	4.5%
週3～4日程度	85	18.8%	51.8%	28.2%	0.0%	1.2%	100.0%	70.6%	1.2%
週1～2日程度	98	21.4%	49.0%	28.6%	1.0%	0.0%	100.0%	70.4%	1.0%
月に数日程度	80	21.3%	46.3%	31.3%	1.3%	0.0%	100.0%	67.5%	1.3%
繁忙期など特に人手が必要なときだけ	144	12.5%	38.9%	43.1%	2.1%	3.5%	100.0%	51.4%	5.6%
＜ワーカーの受入頻度別（調整後）＞									
週1日以上	294	21.4%	51.7%	24.5%	2.0%	0.3%	100.0%	73.1%	2.4%
繁忙期など特に人手が必要なときだけ	144	12.5%	38.9%	43.1%	2.1%	3.5%	100.0%	51.4%	5.6%

注：1）「改善計」は、「改善した」と「やや改善した」の回答数を合計し、N数で除した数値。
2）「悪化計」は、「やや悪化した」と「悪化した」の回答数を合計し、N数で除した数値。
3）「週1日以上」は、「週5～7日程度」、「週3～4日程度」及び「週1～2日程度」の回答数を合計したものである。
＜ワーカーの受入頻度別＞
カイ2乗値（自由度16)＝37.9258、P値＝0.00155
クラメールの連関係数＝0.1353
＜ワーカーの受入頻度別（調整後）＞
カイ2乗値（自由度4)＝25.3204、P値＝0.00004
クラメールの連関係数＝0.2404
出所：「働き方改革調査」より筆者作成

3–1–3　「リピーター」を受け入れているほど、職場環境が改善されたと回答する事業者が増える

事業者向け調査において、「受け入れているタイミーワーカー（タイミーを通じてマッチングした働き手のこと）」について、「未経験者が中心」、「経験者（初回勤務の方）が中心」、「経験者（一度来たことがあるワーカー）が中心」の3つの選択肢で、受け入れているワーカーの性質の回答を求めた。

タイミーにおいては、過去に就業したワーカーの中から、もう一度働いて欲しいワーカーに限定して求人を出す機能（お気に入りリスト機能）も実装しており、毎回の教育コストをかけずに、勤務実績があり優秀なワーカーのみを採用することも可能となっている。この機能により、同じ職場で何度も働くワーカーは多く、約62%[15]のワーカーがリピーター（本調査でいう「経験者（一度来たことがあるワーカー）が中心」の選択肢が該当する。）として働いている。教育コストのかからないリピーターのみで現場を回す体制を実現できている事業所ほどその職場の負担が下がることが予想され、従業員の職場環境に対してより積極的な効果が出るものと仮説を立てた。

[15] タイミーで勤務したことがあるワーカーのうち、同じ職場で2回以上勤務したワーカー。サービス開始以来の累計値（2024年4月末時点）。

この受け入れているワーカーの性質別と、3−1−1の結果をクロス集計をしたものが表4である。「改善した」と「やや改善した」を足し上げた割合である「改善計」を見ると、「経験者（一度来たことがあるワーカー）が中心」（75.5%）の割合が最も高くなっており、リピーターを積極的に受け入れている事業者ほど、その職場環境が改善していると回答している。また、「未経験者が中心」、「経験者（初回勤務の方）が中心」の2つの選択肢を「リピーター以外」と整理した上で、クラメールの連関係数を見ると、その数値は0.236（P値は1%未満）となり、統計的に有意であり、その関連も一定あるものとなっている。

このことから、リピーターを受け入れるほど、その職場環境が改善していると回答する事業者の割合が高くなる傾向があると言える。また、その要因としては、仮説ではあるものの、リピーターであるほど教育コスト（例えば、研修時間やOJTの実施時間）が下がり、従業員の時間的・精神的な負担が下がることや、リピーターであるほどワーカーの労働生産性が上がり、従業員の業務の切り出しがより進み、従業員の業務負担の軽減が進んでいるものと推察される。

表4　ワーカーの性質別の職場環境改善状況

	N数	改善した	やや改善した	ほぼ変わらない	やや悪化した	悪化した	計	改善計	悪化計
全体	518	18.9%	47.3%	30.7%	1.9%	1.2%	100.0%	66.2%	3.1%
＜ワーカーの性質別＞									
未経験者が中心	82	13.4%	42.7%	37.8%	3.7%	2.4%	100.0%	56.1%	6.1%
経験者（初回勤務の方）が中心	150	12.7%	41.3%	41.3%	2.7%	2.0%	100.0%	54.0%	4.7%
経験者（一度来たことがあるワーカー）が中心	286	23.8%	51.7%	23.1%	1.0%	0.3%	100.0%	75.5%	1.4%
＜ワーカーの性質別（調整後）＞									
リピーター以外	232	12.9%	41.8%	40.1%	3.0%	2.2%	100.0%	54.7%	5.2%
リピーター	286	23.8%	51.7%	23.1%	1.0%	0.3%	100.0%	75.5%	1.4%

注：1）「リピーター以外」は「未経験者が中心」と「経験者（初回勤務の方）が中心」を合計したものであり、「リピーター」は「経験者（一度来たことがあるワーカー）が中心」と同一のものである。
2）「改善計」は、「改善した」と「やや改善した」の回答数を合計し、N数で除した割合。
3）「悪化計」は、「やや悪化した」と「悪化した」の回答数を合計し、N数で除した割合。

＜ワーカーの性質別＞
カイ2乗値（自由度8)＝29.4967、P値＝0.00026
クラメールの連関係数＝0.1687
＜ワーカーの性質別（調整後）＞
カイ2乗値（自由度4)＝28.8872、P値＝0.00001
クラメールの連関係数＝0.2361
出所：「働き方改革調査」より筆者作成

3−1−4　3業種（物流、飲食及び小売）に絞ると、より職場環境が改善されたと回答する事業者が増える傾向にある

タイミーにおいては、「物流」、「飲食」及び「小売」の3業種を中心に利用が進んでおり、この3業種においては業務の再設計（ワーカーが対応可能な業務の切り出し）のノウハウも一定蓄積し、従業員の職場環境の改善の効果がより顕著に見られる可能性がある。
3−1−2及び3−1−3のクロス集計を、さらに物流業、飲食サービス業及び小売・流通業の3業種に絞って分析を行ったものが表5である。

全体として、本アンケート調査においては、その3業種の割合が全産業の8割を占めていることもあり、3業種に絞った場合においても全業種との結果と大きな違いはなかった。一方、クラメールの連関係数（V）は、3業種に絞った方が大きくなっていることから、3業種においては、よりワーカーの受入頻度の違い（V：0.275）及びリピーターであるか否か（V：0.279）が、その職場環境の改善の効果に影響を与えているものと考えられる。

表5　産業別（3業種）の職場環境改善状況

	N数	改善した	やや改善した	ほぼ変わらない	やや悪化した	悪化した	計	改善計	悪化計
全体（業種計）	518	18.9%	47.3%	30.7%	1.9%	1.2%	100.0%	66.2%	3.1%
3業種計	410	18.0%	46.8%	32.0%	1.7%	1.5%	100.0%	64.9%	3.2%
物流・運輸	139	26.6%	48.9%	22.3%	1.4%	0.7%	100.0%	75.5%	2.2%
飲食サービス業	120	8.3%	45.0%	42.5%	0.8%	3.3%	100.0%	53.3%	4.2%
小売・流通	151	17.9%	46.4%	32.5%	2.6%	0.7%	100.0%	64.2%	3.3%
＜ワーカーの受入頻度別(業種計）＞									
週1日以上	294	21.4%	51.7%	24.5%	2.0%	0.3%	100.0%	73.1%	2.4%
繁忙期など特に人手が必要なときだけ	144	12.5%	38.9%	43.1%	2.1%	3.5%	100.0%	51.4%	5.6%
＜ワーカーの受入頻度別(３業種計）＞									0.0%
週1日以上	246	19.9%	52.0%	26.0%	1.6%	0.4%	100.0%	72.0%	2.0%
繁忙期など特に人手が必要なときだけ	98	11.2%	34.7%	46.9%	2.0%	5.1%	100.0%	45.9%	7.1%
＜ワーカーの性質別(業種計）＞									
リピーター以外	232	12.9%	41.8%	40.1%	3.0%	2.2%	100.0%	54.7%	5.2%
リピーター	286	23.8%	51.7%	23.1%	1.0%	0.3%	100.0%	75.5%	1.4%
＜ワーカーの性質別(３業種全体）＞									
リピーター以外	182	12.1%	38.5%	44.0%	2.7%	2.7%	100.0%	50.5%	5.5%
リピーター	228	22.8%	53.5%	22.4%	0.9%	0.4%	100.0%	76.3%	1.3%

注：1)　業種は、本調査において事業者からの回答を基に分類したものであり、日本標準産業分類と一致していないことに留意が必要。
2）「改善計」は、「改善した」と「やや改善した」の回答数を合計し、N数で除した数値。
3）「悪化計」は、「やや悪化した」と「悪化した」の回答数を合計し、N数で除した数値。

＜ワーカーの受入頻度別（3業種計）＞
カイ2乗値（自由度4)＝26.0329、P値＝0.00003
クラメールの連関係数＝0.2751
＜ワーカーの性質別（3業種計）＞
カイ2乗値（自由度4)＝31.8578、P値＝0.00000
クラメールの連関係数＝0.2788
出所：「働き方改革調査」より筆者作成

3−2　職場環境の諸項目への効果

3−1−1の職場環境全体への効果のほか、事業者向け調査において「タイミーを導入する前と後を比較した、導入事業所（工場、事務所、店舗など）の各項目の変化」について、5段階評価で調査した。タイミーの導入前後で、「職場環境」等の具体的な各項目（例えば「残業時間」など）について、どの程度の事業者が改善傾向にあるのか確認を行った。

なお、この回答においては、タイミーの導入前後の各項目の変化の「事実関係」を基に回答してもらっており、タイミー導入による各項目の変化（つまり、「因果関係」）を直接に確認しているものではないことに留意が必要である。

3−2−1　単純集計

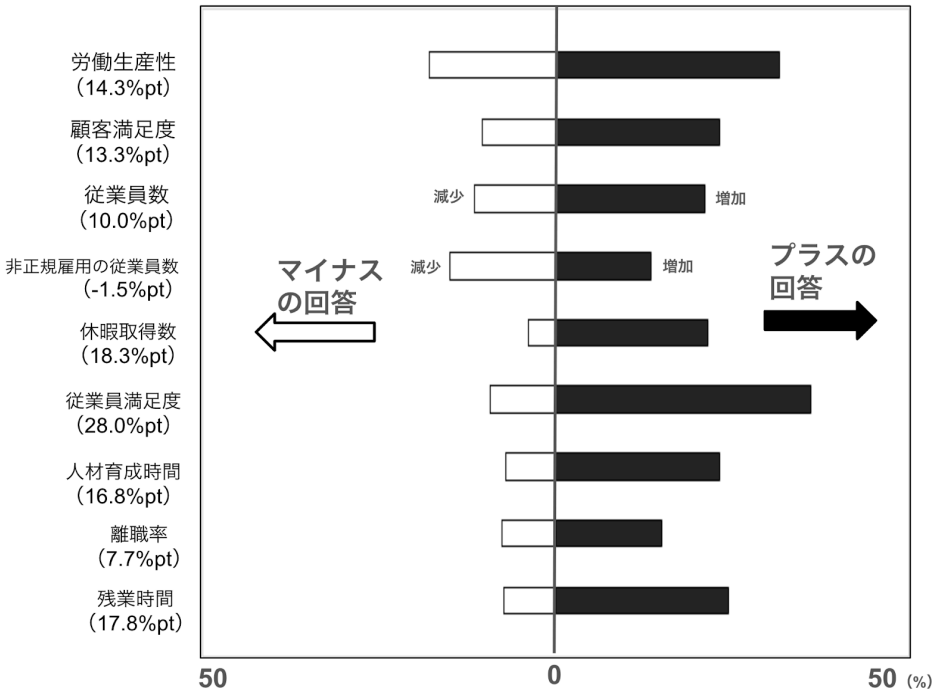
各項目については、5段階評価[16]で確認をしている。全体の各項目として「ほぼ横ばい」が相対的に割合が高くなっているため、項目ごとの違いを特徴付けるため、上位２つの選択肢の割合を足し上げた数値（「プラスの効果」）と、下位２つの選択肢の割合を足し上げた数値（「マイナスの効果」）を、バタフライチャートとして図3としてまとめた。

これによると、特にプラスの効果が出ている項目は、順に「従業員満足度」、「労働生産性」、「残業時間」となっている。また、プラスの効果の割合からマイナスの効果の割合を引いた数値（以下、純改善効果）を記載しており、特に「従業員満足度」が28.0%ptと最も高く、次いで「休暇取得数」（18.3%pt）、「残業時間」（17.8%pt）、「従業員の人材育成時間」（16.8%pt）と高くなっている。

[16] 「タイミーを導入する前と後を比較した、導入事業所（工場、事務所、店舗など）の各項目の変化を教えてください。（各項目最も近いと考えられる項目を1つ回答）」と質問をし、「増加・上昇」、「やや増加・上昇」、「ほぼ横ばい」、「やや減少・低下」、「減少・低下」の5段階評価で確認した。

松浦（2017）[17]は、働き方改革を「狭義の働き方改革」と「広義の働き方改革」に分け、前者として「労働時間の制限」や「働き方の柔軟化」が入り、後者には「関連する人事管理政策の見直し（賃金の見直し、評価制度・運用の見直し、人材育成政策の見直しなど）」が含まれているとする。本調査の結果を見ると、「狭義の働き方改革」に含まれる「労働時間の制限」に効果を与えているとともに、「広義の働き方」に含まれる「人材育成政策の見直し」にも一定寄与し、「働き方改革」を構成する様々な要素に積極的な効果を与えているものと推察される。また、そのような各要素の結果として現れてくる「従業員満足度」（換言すれば、従業員エンゲージメント）の向上にもつながっているものと推察される。

図3　職場の働き方の変化（事業者向け調査）



注）各項目のカッコ内の数値は、プラスの回答の割合からマイナスの回答の割合を引いた数値。
小数点第4位を四捨五入。

3–2–2　ワーカーを週1日以上受け入れている事業者と、リピーターを中心に受け入れている事業者ほど、職場環境（諸項目）が改善されたと回答する事業者が増える傾向にある

図4では、職場環境の諸項目への効果について、ワーカーを受け入れている頻度と、受け入れているワーカーの性質を限定したものを比較している。具体的には、図3の全調査対象事業者と、タイミーを受け入れている頻度を「週1日以上」と回答した事業者のみを対象にしたもの及び受け入れているワーカーを「経験者（一度来たことがあるワーカー）が中心」（つまり「リピーター」を意味する。）と回答した事業者のみを対象にしたものを、バタフライチャートとして整理をした。

これを見ると、全調査対象事業者のバタフライチャートと比べて、「週1日以上」と回答した事業者と「経験者（一度来たことがあるワーカー）が中心」と回答した事業者の方がプ

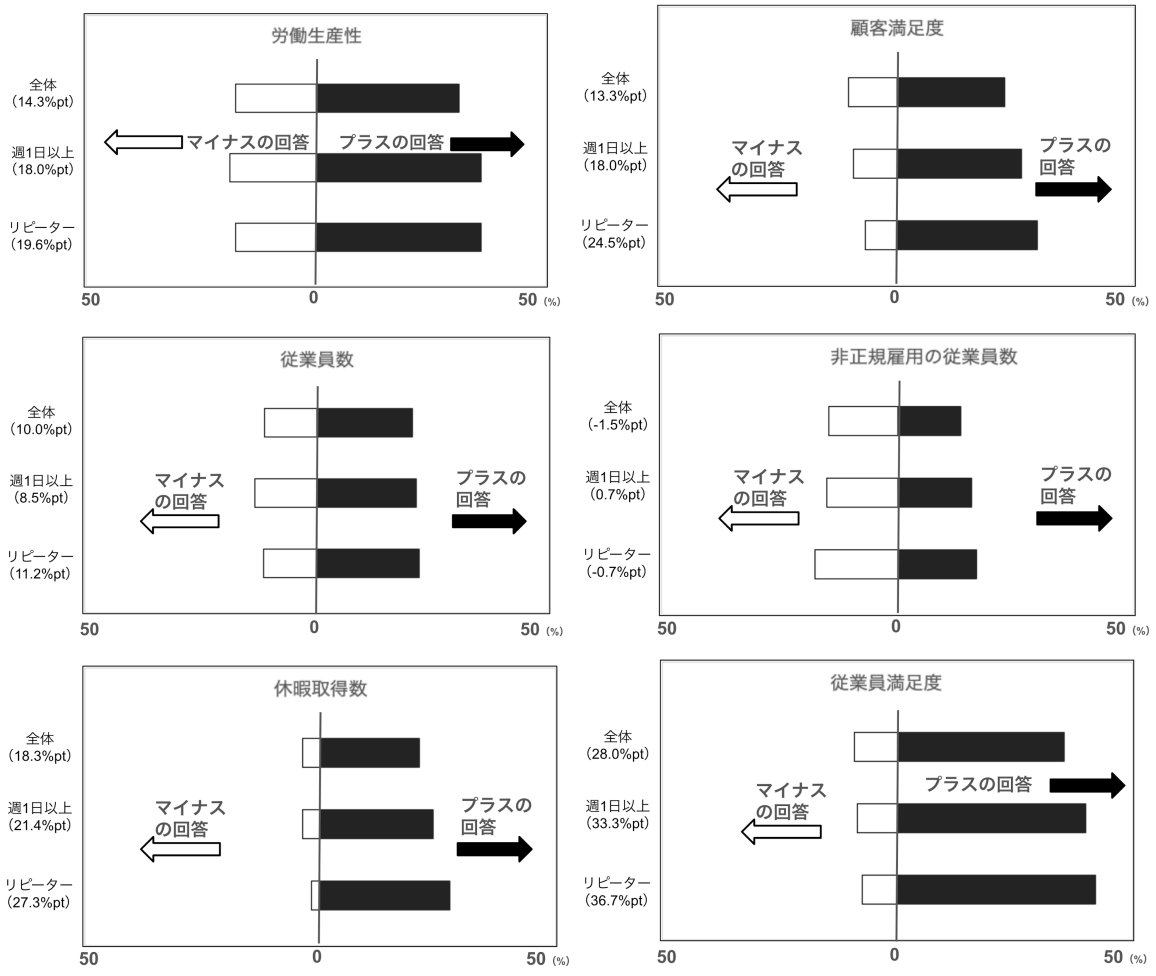
[17] 松浦民恵（2017）「働き方改革のフロンティアー改革の射程の広がりを視野に」『日本労働研究雑誌』No. 679，pp. 42-51

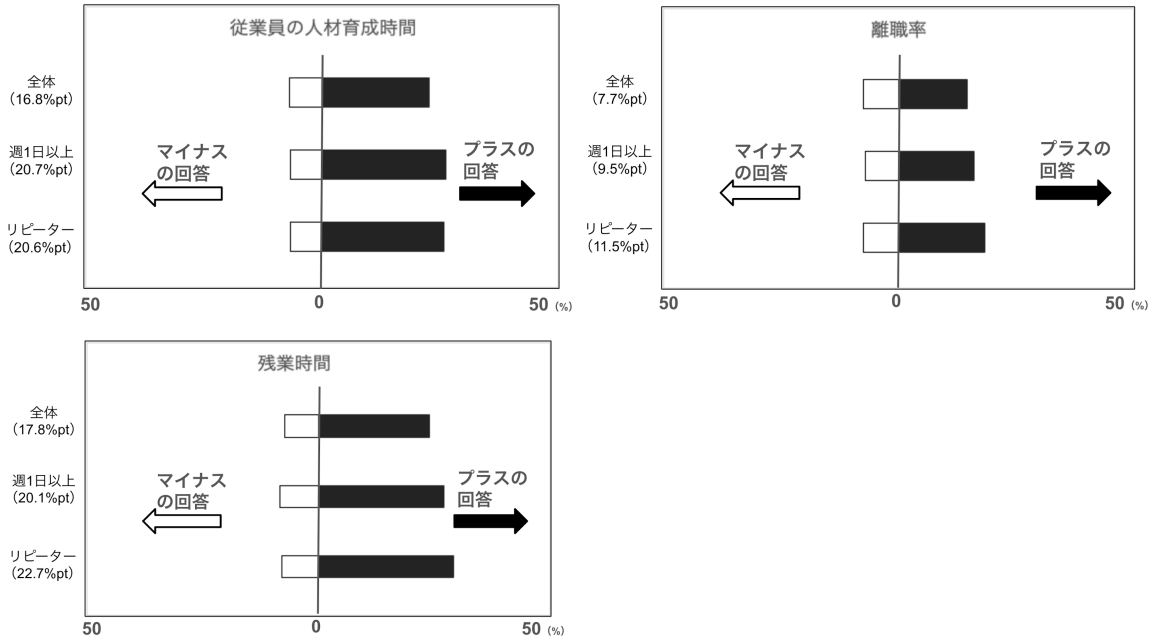
ラスの効果が顕著に出ていることがわかる。また、純改善効果についても、同様の結果となっている。

特に、純改善効果について、「従業員満足度」は、全調査対象事業者分は28.0%ptであるところ、「週1日以上」と回答した事業者は33.3%pt、「経験者（一度来たことがあるワーカー）が中心」と回答した事業者は36.7%ptとなっている。また、「休暇取得数」についても、全調査対象事業者の純改善効果が18.3%ptであるところ、「週1日以上」と回答した事業者の同効果は21.4%pt、「経験者（一度来たことがあるワーカー）が中心」と回答した事業者の同効果は27.3%ptと高く出ている。

なお、表6は、「タイミーの導入頻度（「週に何日程度ワーカーを受け入れているか」など）」と「受け入れているワーカーの性質（「リピーターか否か」など）」により、クラメールの連関係数（V）を整理したものである。これを見ると、5段階評価のうち「ほぼ横ばい」の割合が高いこともあって、全体として関連は強いものとはなっていないが、0.1～0.2程度の数値をとり、かつ統計的に有意の項目もあり、弱い関連があると言えるものもある。また、多くの項目において、「タイミーの導入頻度」と比べて、「受け入れているワーカーの性質」の連関係数（V）の数値が高く出ており、職場環境の改善効果は、相対的には、リピーターを受け入れているかどうかが影響を与える傾向にあるものと考えられる。

図4　職場の働き方の変化（事業者向け調査）（ワーカーの受入頻度・性質別）





注：1） 各項目のカッコ内の数値は、プラスの回答の割合からマイナスの回答の割合を引いた数値（「純改善効果」）。小数点第4位を四捨五入。
2） 「週1日以上」は、事業者向け調査の質問項目「ワーカーを受け入れている頻度を教えてください。」の選択肢「週5～7日程度」、「週3～4日程度」及び「週1～2日程度」のいずれかを回答した事業者を合計したもの。N数は294。
3） 「リピーター」は、事業者向け調査の質問項目「受け入れているワーカーについて、最も近いものを教えてください」の選択肢「経験者（一度来たことがあるワーカー）が中心」を回答したもの。N数は286。
出所：「働き方改革調査」より筆者作成

表6　ワーカーの受入頻度別・性質別の職場環境改善状況（クラメールの連関係数：V）

	ワーカーの受入頻度別（自由度4）			ワーカーの性質別（自由度4）		
	カイ２乗値	V	P値	カイ２乗値	V	P値
労働生産性	9.5844	0.1479	0.0480 *	13.0646	0.1588	0.0110 *
顧客満足度	11.8179	0.1643	0.0188 *	24.5067	0.2175	0.0001 **
従業員数	3.0692	0.0837	0.5463	0.9909	0.0437	0.9112
非正規雇用の従業員数	6.0819	0.1178	0.1931	14.9728	0.1700	0.0048 **
休暇取得	9.5735	0.1478	0.0483 *	22.2678	0.2073	0.0002 **
従業員満足度	11.7284	0.1636	0.0195 *	18.6980	0.1900	0.0009 **
従業員の人材育成時間	8.7186	0.1411	0.0685	5.0214	0.0985	0.2851
離職率	6.1430	0.1184	0.1887	8.1531	0.1255	0.0861
残業時間	10.7477	0.1566	0.0296 *	13.1807	0.1595	0.0104 *

注：1）P値については、0.05未満を*とし、0.01未満を**としている。
2）表側の各項目について、いずれもワーカーを除く従業員の状況について回答を求めたもの。
3）調査においては、表側の各項目について、「タイミーを導入する前と後を比較した、導入事業所（工場、事務所、店舗など）の各項目の変化を教えてください。（各項目最も近いと考えられる項目を1つ回答）」と質問をし「増加・上昇」、「やや増加・上昇」、「ほぼ横ばい」、「やや減少・低下」、「減少・低下」の5段階評価で確認した。
4)「ワーカーの受入頻度別」は、事業者向け調査の質問項目「ワーカーを受け入れている頻度を教えてください。」の選択肢「週1日以上」（「週5～7日程度」、「週3～4日程度」及び「週1～2日程度」の回答を合計したもの）と「繁忙期など特に人手が必要なときだけ」の2つの項目を用いて計算した。
5）「ワーカーの性質別」は、事業者向け調査の質問項目「受け入れているワーカーについて、最も近いものを教えてください。」の選択肢「リピーター以外」（「未経験者が中心」及び「経験者（初回勤務の方）が中心」の回答を合計したもの）と「経験者（一度来たことがあるワーカー）が中心」の2つの項目を用いて計算した。
出所：「働き方改革調査」より筆者作成

3–3　従業員向け調査

3–3–1　残業時間の減少のほか、従業員の精神面へのプラスの効果が見られる

事業者向け調査において、図3及び図4のとおり、タイミー導入後に「従業員満足度」のプラスの効果が高く出ていた。「従業員満足度」の向上には、様々な要素が影響するものと考えられる。そこで、従業員向け調査においては、さらに「従業員満足度」につながるであろう要素を詳細に確認している。具体的には、「タイミーを導入する前と後を比較した、あなたが感じる職場全体の働き方の変化」を各項目ごと4段階評価で確認を行った。その結果が表7-1である。

なお、事業者向け調査と同様、本回答についても、タイミーの導入前後の各項目の変化の「事実関係」を基に回答してもらっており、タイミー導入による各項目の変化（つまり、「因果関係」）を直接に確認しているものではないことに留意が必要である。

職場環境の変化として、プラスの効果であるA計（「Aである」及び「どちらかというとA」の合計）についてみると、特に「残業時間の減少」の割合が89.5%ともっとも高く、次いで、「職場の業務プロセス改善意識の向上」（84.4%）、「従業員同士のコミュニケーションの増加」（82.9%）、「気持ちの余裕ができた」（81.3%）、「メンタルヘルスの悪化等による休職者数の減少」（81.1%）となっている。

「残業時間の減少」については、事業者向け調査でも「プラスの効果」が強く出ており、両調査で同様の傾向にある。また、従業員向け調査においては、さらに「気持ちの余裕ができた」や「メンタルヘルスの悪化等の休職者数の減少」につながっていることがわかり、タイミー導入後に、従業員の精神面へのプラスの効果が出る程度に、残業時間が減少していることが推察される。また、先述の「狭義の働き方改革」のうち「労働時間の制限」に影響のある「職場の業務プロセス改善意識の向上」のA計の割合が高くなっていることも、タイミーを導入することの新たな価値といえるだろう。タイミーを導入する過程においては、特別なスキル・経験を必要としない業務をワーカーが対応し、正社員は付加価値の高い業務に注力する動きが必要であることから、このような導入過程を通じて、「職場のプロセス改善意識の向上」につながっているものと推察される。

さらに、一般的に「従業員満足度」を高める要素として「職場での人間関係」がある。例えば、厚生労働省「令和5年若年者雇用実態調査」によると、初めて勤務した会社を1年未満でやめた主な理由として「人間関係がよくなかった」とする回答が最も高くなっている[18]など、「職場での人間関係」は従業員の満足度に強い影響を与えるものと考えられる。

その中で、本調査において、タイミーを導入することにより「従業員同士のコミュニケーションの増加」でA計が82.9%と高い割合となっている。タイミーの導入は、職場の人間関係をより良いものにつなげ、離職防止にもつながっていく可能性が示唆される。先述のオウンドメディア「タイミーラボ」に掲載されている事例（農事組合法人たいよう農園）では、ワーカーのレビュー[19]を従業員同士で確認をし、その対応についてアイディア出しをするなどのコミュニケーションをとっている事例が紹介されている。また、農業に慣れていない人や初めての人が働く場合も想定されるため、職場環境上の配慮（休憩の取り方など）につい

[18] 卒業後初めて勤務した会社をやめた主な理由について、「人間関係が良くなかった」を理由として割合は、調査全体としては26.4%であるが、3か月未満は52.3%、3か月～6か月未満は40.1%、6か月～1年未満は37.4%となっている。

[19] レビューについては、「3–4–1相互評価とは」を参照されたい。

て従業員同士で検討している様子が紹介されている。一つの事業者の事例ではあるものの、レビューの活用や職場環境の改善のための議論を通じて、従業員同士のコミュニケーションが増加することが窺える。

3–3–2　正社員及び契約社員に限定した場合、その効果はより高くなる

表7-2は、「タイミーを導入する前と後を比較した、あなたが感じる職場全体の働き方の変化」を正社員及び契約社員に限定したもの（パート・アルバイト等を除いたもの）である。

これを見ると、全体として正社員及び契約社員に限定した調査の方が、各項目のA計の割合が高くなっている。正社員及び契約社員については、パート・アルバイト等より労働時間が一般的に長い傾向にあり、また店長や現場のリーダーなどにおいては業務上の責任も大きい傾向にあることから、タイミーの導入による職場環境の改善の効果が相対的に大きく出たものと考えられる。

表7-1　職場の働き方の変化（従業員向け調査）

	N数	Aである	どちらかというとA	どちらかというとB	Bである		A計	B計
A.残業時間の減少	124	23.4%	66.1%	8.9%	1.6%	B.残業時間の増加	89.5%	10.5%
A.休暇取得数の増加	121	17.4%	57.9%	23.1%	1.7%	B.休暇取得数の減少	75.2%	24.8%
A.離職者数の減少	123	12.2%	64.2%	21.1%	2.4%	B.離職者数の増加	76.4%	23.6%
A.スキルアップのための機会（研修時間など）の増加	122	6.6%	67.2%	22.1%	4.1%	B.能力開発機会（研修時間など）の減少	73.8%	26.2%
A.メンタルヘルスの悪化等による休職者数の減少	122	14.8%	66.4%	18.9%	0.0%	B.メンタルヘルスの悪化等による休職者数の増加	81.1%	18.9%
A.従業員の働きがいや意欲の向上	123	10.6%	66.7%	20.3%	2.4%	B.従業員の働きがいや意欲の低下	77.2%	22.8%
A.従業員間の結束力の向上	123	13.8%	63.4%	20.3%	2.4%	B.従業員の人間関係の悪化	77.2%	22.8%
A.職場の業務プロセス改善意識の向上	122	18.9%	65.6%	14.8%	0.8%	B.職場の雰囲気の悪化	84.4%	15.6%
A.労働災害・事故発生の頻度の減少	123	15.4%	65.0%	19.5%	0.0%	B.労働災害・事故発生の頻度の増加	80.5%	19.5%
A.気持ちの余裕ができた	123	26.0%	55.3%	17.1%	1.6%	B.気持ちの余裕がなくなった	81.3%	18.7%
A.従業員同士のコミュニケーションの増加	123	16.3%	66.7%	17.1%	0.0%	B.従業員同士のコミュニケーションの減少	82.9%	17.1%

表7-2　職場の働き方の変化（従業員向け調査）（正社員及び契約社員のみ）

	N数	Aである	どちらかというとA	どちらかというとB	Bである		A計	B計
A.残業時間の減少	97	25.8%	64.9%	7.2%	2.1%	B.残業時間の増加	90.7%	9.3%
A.休暇取得数の増加	94	17.0%	58.5%	22.3%	2.1%	B.休暇取得数の減少	75.5%	24.5%
A.離職者数の減少	96	12.5%	64.6%	20.8%	2.1%	B.離職者数の増加	77.1%	22.9%
A.スキルアップのための機会（研修時間など）の増加	95	6.3%	68.4%	21.1%	4.2%	B.能力開発機会（研修時間など）の減少	74.7%	25.3%
A.メンタルヘルスの悪化等による休職者数の減少	95	15.8%	68.4%	15.8%	0.0%	B.メンタルヘルスの悪化等による休職者数の増加	84.2%	15.8%
A.従業員の働きがいや意欲の向上	96	11.5%	68.8%	17.7%	2.1%	B.従業員の働きがいや意欲の低下	80.2%	19.8%
A.従業員間の結束力の向上	96	14.6%	63.5%	19.8%	2.1%	B.従業員の人間関係の悪化	78.1%	21.9%
A.職場の業務プロセス改善意識の向上	95	18.9%	68.4%	11.6%	1.1%	B.職場の雰囲気の悪化	87.4%	12.6%
A.労働災害・事故発生の頻度の減少	96	14.6%	66.7%	18.8%	0.0%	B.労働災害・事故発生の頻度の増加	81.3%	18.8%
A.気持ちの余裕ができた	96	25.0%	56.3%	17.7%	1.0%	B.気持ちの余裕がなくなった	81.3%	18.8%
A.従業員同士のコミュニケーションの増加	96	15.6%	70.8%	13.5%	0.0%	B.従業員同士のコミュニケーションの減少	86.5%	13.5%

注：1）A計は「Aである」「どちらかというとA」の合計。B計は「Bである」「どちらかというとB」の合計。
　　2）各項目ごとに、一部未回答者がいるため、N数は一致していない。
出所：「働き方改革調査」より筆者作成

3–4　相互評価の活用実態

3–4–1　相互評価とは

タイミーにおいては、相互評価の機能がある。業務終了後にワーカーと事業者それぞれが相互に評価を記載できる仕組みを構築し、相互牽制による求人情報の内容の正確性及びワーカーの勤務態度の担保を実施している。相互評価では、ワーカーは「勤務時間はおおむね予定通りでしたか？」、「掲載されていた仕事内容通りでしたか？」、「またここで働きたいですか？」などの項目でGood/Badを選び、テキストコメントで働いた感想を記載することが求められる。記載したコメントはアプリ上で、他のワーカーからも見ることができ、まだその職場で勤務したことがないワーカーが安全・安心に仕事選びができるようになっている。

本稿は、相互評価のうち、ワーカーから事業者に対して行われるレビューに着目した。事業者においては、レビューコメントの内容を受け、職場環境の改善につなげるなどの効果も生まれる可能性があり、その点について調査を行った。

3–4–2　相互評価を従業員に共有している事業者は約6割

事業者向け調査において、「ワーカーから事業者への評価内容について、管理者の方から従業員の方に共有していますか」と尋ねており、これをまとめたのが表8である。それによれば、「共有している」（60.4%）、「共有していない」（39.6%）となっており、従業員間での相互評価の結果の共有を過半数以上の事業者で行っていることがわかる。

また、ワーカーの受入頻度別で見ると、「週1日以上」タイミーを活用している事業者（「共有している」が67.3%）の方が、「繁忙期など特に人手が必要なときだけ」タイミーを活用している事業者（「共有している」が55.6%）と比べ、その割合が高くなり、一定の関連性があるものと考えられる（表8）。一方、受け入れているワーカーがリピーターかリピーター以外かによっては、有意な差はなかった。

表8　相互評価の共有状況

	相互評価を従業員に				見直した取組・職場環境			
	N数	共有している	共有していない	計	N数	あり	なし	計
全体	518	60.4%	39.6%	100.0%	313	35.8%	64.2%	100.0%
＜ワーカーの受入頻度＞								
週5～7日程度	111	77.5%	22.5%	100.0%	86	48.8%	51.2%	100.0%
週3～4日程度	85	61.2%	38.8%	100.0%	52	28.8%	71.2%	100.0%
週1～2日程度	98	61.2%	38.8%	100.0%	60	36.7%	63.3%	100.0%
月に数日程度	80	43.8%	56.3%	100.0%	35	34.3%	65.7%	100.0%
繁忙期など特に人手が必要なときだけ	144	55.6%	44.4%	100.0%	80	26.3%	73.8%	100.0%
週1日以上	294	67.3%	32.7%	100.0%	198	39.9%	60.1%	100.0%
＜ワーカーの性質＞								
未経験者が中心	82	62.2%	37.8%	100.0%	51	25.5%	74.5%	100.0%
経験者（初回勤務の方）が中心	150	55.3%	44.7%	100.0%	83	33.7%	66.3%	100.0%
経験者（一度来たことがあるワーカー）が中心	286	62.6%	37.4%	100.0%	179	39.7%	60.3%	100.0%
リピーター以外	232	57.8%	42.2%	100.0%	134	30.6%	69.4%	100.0%

注：1）「リピーター以外」は「未経験者が中心」と「経験者（初回勤務の方）」を合計したもの。
　　2）「見直した取組・職場環境」：調査において「評価の結果を踏まえて、見直した取組・職場環境はありますか」の質問に対して「ある」、「なし」で回答を求めたもの。
出所：「働き方改革調査」より筆者作成

3–4–3　実際に相互評価を活用し見直した取組・職場環境がある事業者も一定数存在

3-4-2において、管理者と従業員の相互評価の共有状況を確認した。そこで「共有している」と回答し、相互評価を前向きに活用していると考えられる事業者に対して「評価の結果を踏まえて、見直した取組・職場環境はありますか」と尋ねており、その結果を表8にまとめている。それによれば、見直した取組・職場環境が「あり」（35.8%）、「なし」（64.2%）となっており、相互評価を共有するだけでなく、実際に従業員間で相互評価の共有を行った上で、職場環境の改善につなげる事業者が一定数あることがわかる。

なお、これらの特徴は、ワーカーの導入頻度でみても、統計的に有意な差はなかった。どの頻度でタイミーを活用していても、相互評価の結果を従業員同士で共有している事業者においては、職場環境等の見直しにつなげることが可能であることを示唆している。

3–4–4　実際に見直された取組・職場環境

相互評価を活用して、実際にどのような見直しが行われているのかを見てみよう。事業者向け調査の中で、実際に見直された取組・職場環境の具体例を自由記述で回答してもらった。その回答を「仕事の内容・求人内容に関するもの」、「雇用管理（ハード面）に関するもの」、「雇用管理（ソフト面）に関するもの」に分類し、一部紹介する。全体的にワーカーへの接し方に関するものについて多く回答があったが、ハード面の改善（更衣室の設置、休憩場所の変更、空調環境の改善など）や教育内容の変更（作業の動画マニュアルの作成など）など、一般的に事業者において改善の負担が大きいと考えられるような事例も見られた。

【仕事内容・求人内容に関するもの】

・経験者の経験値を生かせる配置に見直した
・作業設計の変更
・退勤時間の見直し
・業務の単純化をはかり生産性を上げる
・採用期日の延長

など

【雇用管理（ハード面）】

・休憩所、個人ロッカーの増設などの整備
・空調環境の改善
・専用の手荷物BOXの設置。休憩スペースの整備
・女性更衣室の設置
・休憩場所の変更
・トイレ、休憩エリア、休憩時間など見直し
・ネームプレートの導入など
・バイクにスマホホルダーを設置した

など

【雇用管理（ソフト面）】

・指示の出し方など

・ワーカーへの接し方の改善
・気配りを再教育
・作業の動画マニュアルの作成
・社員の配置換え
・自店舗アルバイトスタッフのタイミースタッフへの対応の改善
・挨拶の徹底
・声がけの徹底
・接する時の態度や言葉遣い
・就業開始前の作業内容・現場・ロッカー・挨拶などの説明
など

4　おわりに

本稿は、タイミーを導入する事業者における従業員の職場環境に対する積極的な効果を整理したものである。その結果、タイミーの導入が、単に「人手不足」の課題解消に対する効果だけでなく、従業員の職場環境への積極的な効果を与えることを発見できた。

事業者向け調査及び従業員向け調査について、双方とも総じて従業員の職場環境に対する積極的な効果が見られ、「従業員満足度」などの総合的な指標が大きく改善するとともに、その中でも「働き方改革」を進める上での重要な要素となる「労働時間の削減」（本調査では「残業時間の減少」）に効果が見られた。また、従業員向け調査では、「残業時間」の減少に加えて、「メンタルヘルスの悪化等による休職者数の減少」、「気持ちの余裕ができた」といった従業員の精神的な負担を軽減させる可能性が示唆された。

さらに、タイミーを導入する過程において、業務の切り出しなどが必要となり、従業員の「職場の業務プロセスの改善意識」が向上したり、「従業員同士のコミュニケーション」が増加する可能性、そして相互評価の機能を事業者サイドと従業員で共有し、職場環境の改善に向けた検討が行われる姿を想像できる結果も示された。

一方、「タイミーを導入する理由」として、これらに着目している事業者は少なく、導入時では職場環境に対する効果についての認識は不足しているものと考えられる。「働き方改革」は多くの事業者で関心事項になっているものであり、これらに関心を持つ事業者に対して、スポットワークの導入を促進していくことは、当該事業者の課題解消に寄与していけるものとなるだろう。

今後、これらの取組みを進めていくため、本稿で整理した効果をタイミーから積極的に発信を行っていくことは当然に重要ではあるが、これにとどまらず、国（例えば、働き方改革支援センター[20]）や地方自治体等で行われている事業者に対する働き方改革に係る支援と連動していくことが望ましいだろう[21]。働き方改革に課題感を持つ事業者がプールされる公的

[20] 厚生労働省が民間事業者に委託し、47都道府県に設置するセンター。働き方改革に向けて、特に中小企業・小規模事業者が抱える様々な課題に対応している。

[21] 「地方創生2.0の「基本的な考え方」」（2024年12月24日新しい地方経済・生活環境創生本部決定）においては、「地方創生2.0の基本構想の５本柱」として、「魅力ある働き方、職場づくり、人づくりを起点にした社会の変革により、楽しく働き、楽しく暮らせる場所として、「若者・女性にも選ばれる地方（＝楽しい地方）」をつくる。」と掲げられており、地方創生を進めるために、働き方改革の必要性が示されている。

機関の窓口において、事業者に対してスポットワークの活用を一つの選択肢として提示し、既存の従業員の負担を軽減し、生産性を上げていくと同時に、スポットワークが本来得意としている地域の潜在労働力（高齢者、専業主婦（夫）、就職困難者など）を喚起していくことは、国及び地方自治体が抱える課題に複数面からアプローチしていくことにつながるものと考える。

また、本調査においては、相互評価の機能のレビューコメントの内容を受けて、事業者が職場環境の改善につなげている実態も紹介した。相互評価の活用頻度や活用場面は各社で異なるところであるが、ヒアリング等を通じて、実際に職場環境の改善に至るプロセスなどの事例を蓄積・横展開していくことが重要である。そのような事例をタイミーから発信するとともに、上記のような公的機関で行われる支援の中で情報提供を行っていくことで、国内の働き方改革がより推し進められていくだろう。

本件に関する問い合わせ：
株式会社タイミー スポットワーク研究所
E-mail:info-spotwork@timee.co.jp