

報道関係 各位

ビジネスコミュニケーションに関する調査2021

仕事でのコミュニケーション自己評価 「社内のコミュニケーションを上手く取れていない」27%

仕事でのコミュニケーションツール利用時の困りごと

1位「メールの処理に時間がかかる」2位「メールが上手く書けない」3位「web会議で相手の反応が読みづらい」
web会議利用で出現した“困った社員”ランキング

ビジネスチャット利用で出現した“困った社員”ランキング

絶対に秘密を守ってくれそう！悩み事を相談したい！セキュアなイメージの芸能人

1位「タモリさん」2位「有吉弘行さん」3位「マツコ・デラックスさん」4位「天海祐希さん」5位「所ジョージさん」
セキュアなイメージのアニメキャラ 1位「ドラえもん」2位「江戸川コナン」3位「亀門炭治郎」

株式会社クオリティア（東京都中央区、代表取締役：松田 賢）は、2021年4月6日～4月7日の2日間、全国の20歳～59歳の会社員・公務員・団体職員を対象に「ビジネスコミュニケーションに関する調査」を実施し、1,000名の有効サンプルを集計しました。（調査協力機関：ネットエイジア株式会社）

仕事でのコミュニケーション

P.2-P.5

- 仕事でのコミュニケーション自己評価 「社内のコミュニケーションを上手く取れていない」27%
- 社外の人とのコミュニケーションは？ 「取引先とのコミュニケーションを上手く取れていない」30%
- ビジネスパーソンでのコミュニケーションツール使用率 「メール」76%、「web会議」37%、「ビジネスチャット」20%
- テレワーカーでのコミュニケーションツール使用率 「メール」93%、「web会議」76%、「ビジネスチャット」44%
- テレワーカーが最もよく使うコミュニケーションツール 「メール」がダントツ
- 仕事でのコミュニケーションツール利用時の困りごと
 - 1位「メールの処理に時間がかかる」2位「メールが上手く書けない」3位「web会議で相手の反応が読みづらい」
- テレワーカーが仕事でのコミュニケーションツール利用で困っていること
 - 1位「メールの処理に時間がかかる」2位「web会議で相手の反応が読みづらい」3位「web会議で発言タイミングがつかめない」
 - 4位「web会議で相手の声が聞きづらい」5位「バラバラのツールで業務が煩雑になる」

新しいコミュニケーションツールの利用で出現した“困った社員”

P.6-P.7

- web会議利用で出現した“困った社員”ランキング
 - TOP7は「一切発言しない沈黙マン」「周囲がうるさい雑音マン」「発言が重なる被せマン」「キーボード音がうるさいカタカタマン」「しよっちゅう固まるフリーズマン」「ミュートに気づかず話し続ける口パクマン」「誰にも話させない演説マン」
- ビジネスチャット利用で出現した“困った社員”ランキング
 - TOP7は「既読なのに返事をしない既読スルーマン」「長文を送ってくる長文マン」「すぐの返信を求めてくる即レス要求マン」「言いたいことだけ言って去っていく自己中マン」「書きかけの文章を送ってくる誤送信マン」「妙にフレンドリーな馴れ馴れしいマン」「『お疲れ様です』から始めるメールマナーマン」

セキュアなイメージの人物・アニメキャラ

P.8-P.9

- 絶対に秘密を守ってくれそう！悩み事を相談したい！セキュアなイメージの芸能人
 - 1位「タモリさん」2位「有吉弘行さん」3位「マツコ・デラックスさん」4位「天海祐希さん」5位「所ジョージさん」
- セキュアなイメージの歴史上の人物 1位「徳川家康」2位「織田信長」3位「坂本龍馬」4位「聖徳太子」5位「明智光秀」
- セキュアなイメージのアニメキャラ 1位「ドラえもん」2位「江戸川コナン」3位「亀門炭治郎」、
「ロロア・ゾロ」が5位、「ケンシロウ」「ゴルゴ13」「孫悟空」が6位に並ぶ

■ 本リリースに関する報道関係者のお問い合わせ先 ■

株式会社クオリティア 営業本部マーケティング部 担当：稲垣
TEL：03-5623-2532 E-mail：press_pr@qualitia.co.jp

調査結果

《仕事でのコミュニケーション》

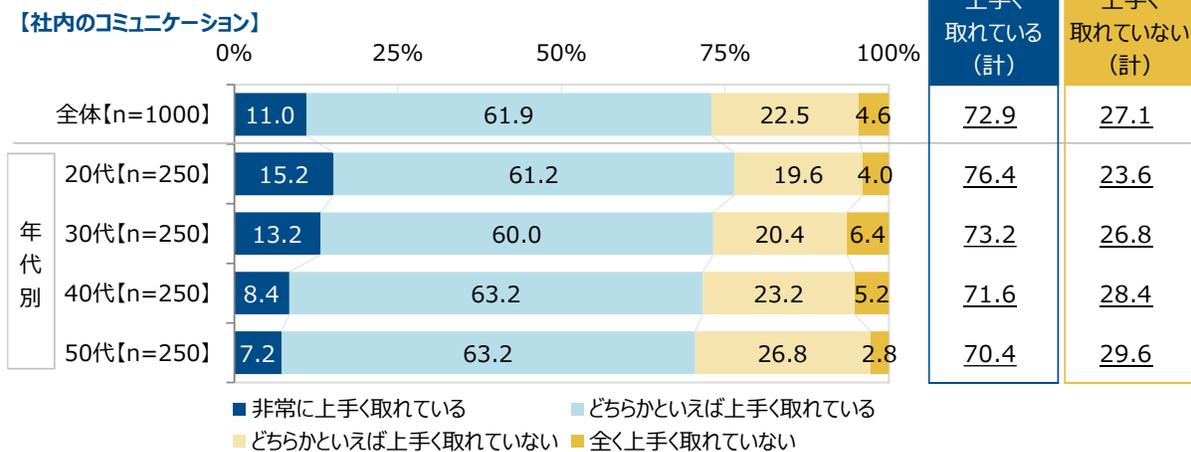
- **仕事でのコミュニケーション自己評価「社内のコミュニケーションを上手く取れていない」27%**
- **社外の人とのコミュニケーションは？「取引先とのコミュニケーションを上手く取れていない」30%**

全国の20歳～59歳の会社員・公務員・団体職員1,000名（全回答者）に、仕事でのコミュニケーションについて質問しました。

まず、全回答者（1,000名）に、仕事でのコミュニケーションに対する自己評価を聞いたところ、【社内のコミュニケーション】では、「非常に上手く取れている」11.0%、「どちらかといえば上手く取れている」61.9%で、合計した『上手く取れている（計）』は72.9%、「全く上手く取れていない」4.6%、「どちらかといえば上手く取れていない」22.5%で、合計した『上手く取れていない（計）』は27.1%となりました。社内の人と十分にコミュニケーションを取れていないことに悩んでいるビジネスパーソンは少なくないようです。

年代別に見ると、『上手く取れていない（計）』と回答した人の割合は、上の年代ほど高く、50代では29.6%でした。

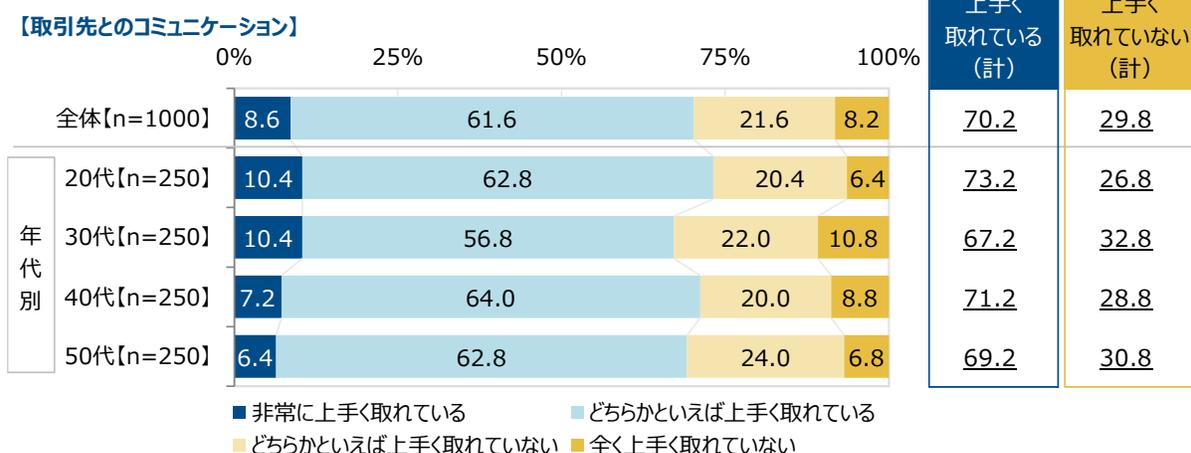
◆仕事におけるコミュニケーションをどのくらい上手く取れていると思いますか。 [単一回答形式]



また、社外の人とのコミュニケーションについても聞いたところ、【取引先とのコミュニケーション】では、『上手く取れている（計）』は70.2%、『上手く取れていない（計）』は29.8%となりました。

年代別に見ると、『上手く取れていない（計）』と回答した人の割合は、30代（32.8%）と50代（30.8%）では3割を超えました。

◆仕事におけるコミュニケーションをどのくらい上手く取れていると思いますか。 [単一回答形式]



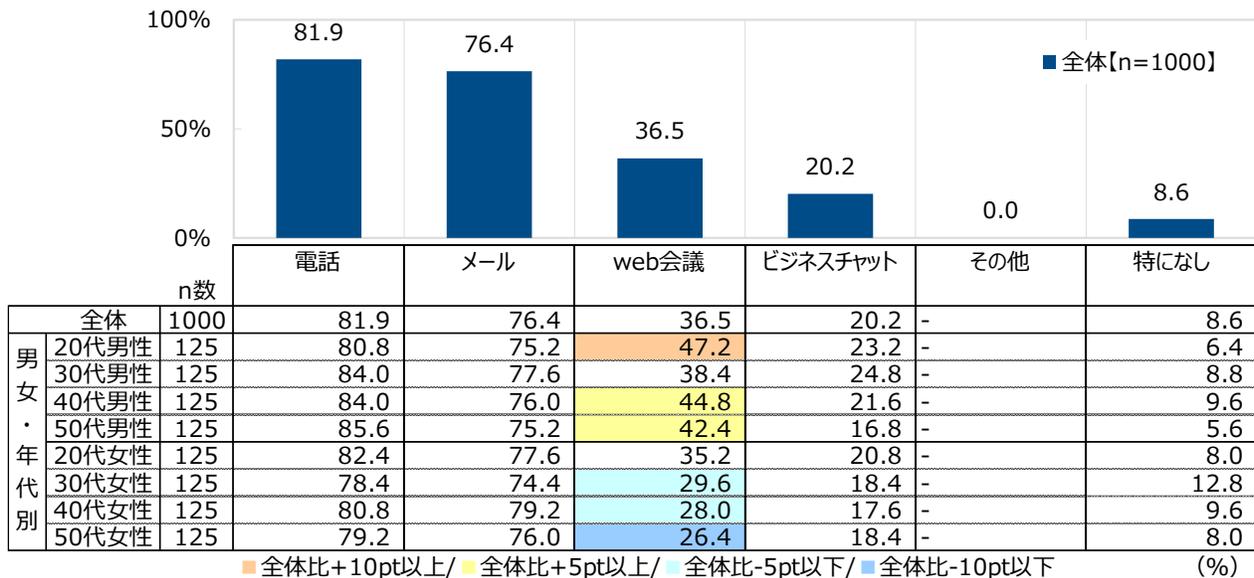
- **ビジネスパーソンのコミュニケーションツール使用率 「メール」76%、「web会議」37%、「ビジネスチャット」20%**
- **テレワーカーのコミュニケーションツール使用率 「メール」93%、「web会議」76%、「ビジネスチャット」44%**
- **テレワーカーが最もよく使うコミュニケーションツール 「メール」がダントツ**

仕事を効率よく進めるうえで、コミュニケーションツールは大きな役割を果たします。では、どのようなツールを使っているビジネスパーソンが多いのでしょうか。

全回答者（1,000名）に、仕事でどのようなコミュニケーションツールを使っているか聞いたところ、「電話」は81.9%、「メール」は76.4%、「web会議」は36.5%、「ビジネスチャット」は20.2%となりました。コロナ禍以降、テレワーク制度を導入することと併せて、web会議やビジネスチャットなどの新しいコミュニケーションツールを取り入れる企業が増えたのではないのでしょうか。

男女・年代別に見ると、「web会議」は20代男性（47.2%）が特に高くなりました。20代ビジネスマンには、仕事でweb会議を活用している人が多いようです。

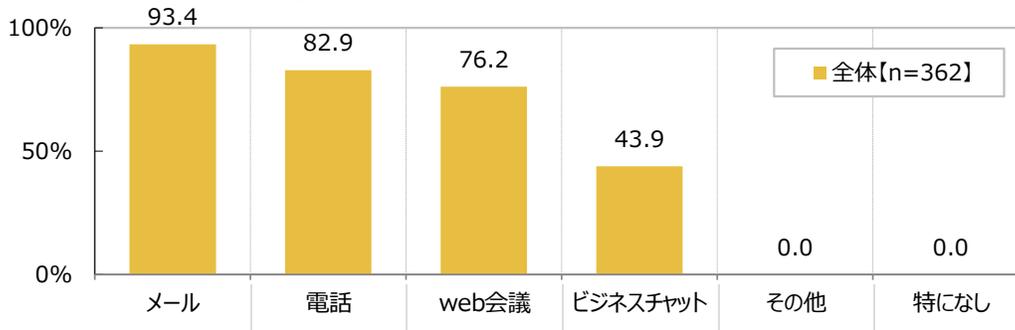
◆仕事でどのようなコミュニケーションツールを使っていますか。 [複数回答形式]



テレワークを行うことがある人（362名）の回答をみると、「メール」は93.4%、「電話」は82.9%、「web会議」は76.2%、「ビジネスチャット」は43.9%となりました。

◆仕事でどのようなコミュニケーションツールを使っていますか。 [複数回答形式]

対象：テレワークを行うことがある人

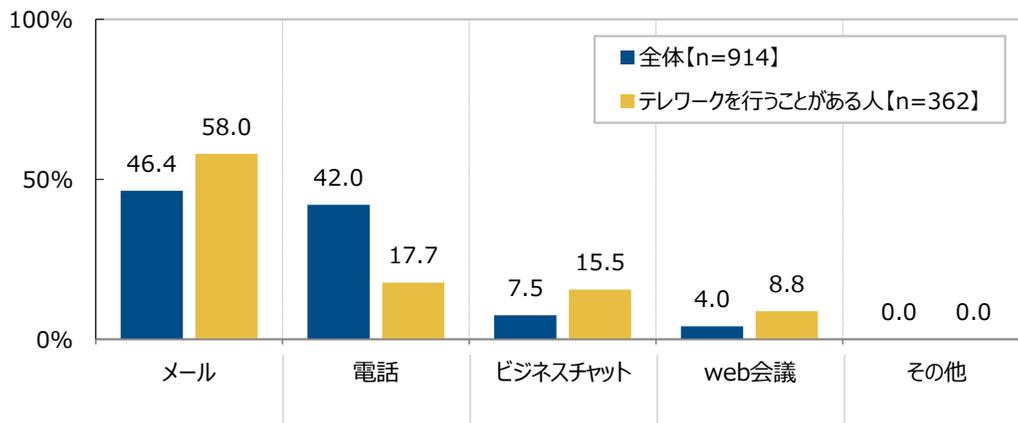


また、仕事でコミュニケーションツールを使っている人（914名）に、使用しているコミュニケーションツールの中で、最も使用頻度が高いものを聞いたところ、「メール」（46.4%）が最も高く、次いで、「電話」（42.0%）、「ビジネスチャット」（7.5%）、「web会議」（4.0%）となりました。

テレワークを行うことがある人（362名）の回答をみると、「メール」（58.0%）が突出して高く、以降、「電話」（17.7%）、「ビジネスチャット」（15.5%）、「web会議」（8.8%）が続きました。

◆仕事で使用しているコミュニケーションツールの中で、最も使用頻度が高いツールはどれですか。

[単一回答形式] 対象：仕事でコミュニケーションツールを使っている人



● 仕事でのコミュニケーションツール利用時の困りごと

1位「メールの処理に時間がかかる」2位「メールが上手く書けない」3位「web会議で相手の反応が読みづらい」

● テレワーカーが仕事でのコミュニケーションツール利用で困っていること

1位「メールの処理に時間がかかる」「web会議で相手の反応が読みづらい」3位「web会議で発言タイミングがつかめない」
4位「web会議で相手の声が聞きづらい」5位「バラバラのツールで業務が煩雑になる」

では、仕事でコミュニケーションツールを使う際に、どのような“困りごと”に直面している人が多いのでしょうか。

全回答者（1,000名）に、仕事でのコミュニケーションツール利用において、どのようなことで困っているか聞いたところ、1位「メールの処理に時間がかかる」（15.1%）となりました。大量のメールを処理することに多くの時間を割いているビジネスパーソンが多いようです。次いで、2位「メールが上手く書けない」（11.7%）、3位「web会議で相手の反応が読みづらい」（9.8%）、4位「web会議で発言タイミングがつかめない」「web会議で相手の声が聞きづらい」（いずれも9.1%）となりました。メールに関する困りごとのほか、web会議を使っているときに直面した困りごとにも上位に挙がりました。そのほか、「バラバラのツールで業務が煩雑になる」（7.0%）や「メールとチャットの使い分けに悩む」（4.3%）といった、複数のコミュニケーションツールを使っていることで生じた悩みもみられました。

テレワークを行うことがある人（362名）の回答をみると、1位「メールの処理に時間がかかる」「web会議で相手の反応が読みづらい」（いずれも20.7%）、3位「web会議で発言タイミングがつかめない」（19.3%）、4位「web会議で相手の声が聞きづらい」（19.1%）、5位「バラバラのツールで業務が煩雑になる」（13.8%）と、web会議に関する困りごとが多く挙がりました。テレワーカーには、コミュニケーションツールが多種多様になっていることで、業務効率低下を招くと不満を感じている人が多いようです。

◆仕事でのコミュニケーションツール利用において、
 どのようなことでお困りですか。【複数回答形式】
 ※上位10位までを表示

	全体【n=1000】	%
1位	メールの処理に時間がかかる	15.1
2位	メールが上手く書けない	11.7
3位	web会議で相手の反応が読みづらい	9.8
4位	web会議で発言タイミングがつかめない	9.1
	web会議で相手の声が聞きづらい	9.1
6位	新しいツールが使いこなせない	7.7
7位	バラバラのツールで業務が煩雑になる	7.0
8位	メールの振り分けが上手くできない	6.8
9位	メールとチャットの使い分けに悩む	4.3
	web会議で頻繁にフリーズする	4.3

◆仕事でのコミュニケーションツール利用において、
 どのようなことでお困りですか。【複数回答形式】
 ※上位10位までを表示

	テレワークを行うことがある人【n=362】	%
1位	メールの処理に時間がかかる	20.7
	web会議で相手の反応が読みづらい	20.7
3位	web会議で発言タイミングがつかめない	19.3
4位	web会議で相手の声が聞きづらい	19.1
5位	バラバラのツールで業務が煩雑になる	13.8
6位	メールが上手く書けない	12.2
7位	メールとチャットの使い分けに悩む	10.2
8位	新しいツールが使いこなせない	9.1
	web会議で頻繁にフリーズする	9.1
10位	メールの振り分けが上手くできない	8.8
	web会議が盛り上がらない	8.8

《新しいコミュニケーションツールの利用で出現した“困った社員”》

●web会議利用で出現した“困った社員”ランキング

TOP7は「一切発言しない沈黙マン」「周囲がうるさい雑音マン」「発言が重なる被せマン」「キーボード音がうるさいカタカタマン」「しょっちゅう固まるフリーズマン」「ミュートに気づかず話し続ける口パクマン」「誰にも話させない演説マン」

仕事でweb会議やビジネスチャットを使っている人（409名）に、新しいコミュニケーションツール（web会議システムやビジネスチャットなど）の利用によって職場に出現した“困った社員”について質問しました。

仕事でweb会議を使っている人（365名）に、web会議の利用によって出現した“困った社員”が職場にいるか聞いたところ、「web会議で一切発言しない沈黙マン」（14.5%）が最も高くなりました。web会議に参加しているにもかかわらず、積極的に発言しようせず終始無言を貫き通すといった困った対応をする人があらわれているようです。以降、「web会議で周囲がうるさい雑音マン」（12.6%）、「web会議で発言が重なる被せマン」（8.2%）、「web会議でキーボード音がうるさいカタカタマン」（7.4%）、「web会議でしょっちゅう固まるフリーズマン」（7.1%）が続きました。雑音やキーボード音で騒がしくしたり、タイミングの合わない発言をしたり、通信環境が悪く頻繁にフリーズしたりすることで、web会議でのコミュニケーションの流れを止めてしまう人もあらわれていることがわかりました。そのほか、「web会議でミュートに気づかず話し続ける口パクマン」（6.8%）が6位、「web会議で誰にも話させない演説マン」（5.8%）が7位となりました。

◆職場には、新しいコミュニケーションツール（web会議システムやビジネスチャットなど）の利用によって出現した「困った社員」はいますか。[複数回答形式]
 ※上位10位までを表示 対象：仕事でweb会議を使っている人
 【web会議】

	全体【n=365】	%
1位	web会議で一切発言しない沈黙マン	14.5
2位	web会議で周囲がうるさい雑音マン	12.6
3位	web会議で発言が重なる被せマン	8.2
4位	web会議でキーボード音がうるさいカタカタマン	7.4
5位	web会議でしょっちゅう固まるフリーズマン	7.1
6位	web会議でミュートに気づかず話し続ける口パクマン	6.8
7位	web会議で誰にも話させない演説マン	5.8
8位	web会議でド派手な背景の目立ちたがりマン	5.2
9位	web会議で困るとフリーズのふりをするパントマイムマン	4.9
10位	web会議で背景の日光がまぶしい逆光マン	3.6

●ビジネスチャット利用で出現した“困った社員”ランキング

**TOP7は「既読なのに返事をしない既読スルーマン」「長文を送ってくる長文マン」「すぐの返信を求めてくる即レス要求マン」
「言いたいことだけ言って去っていく自己中マン」「書きかけの文章を送ってくる誤送信マン」
「妙にフレンドリーな馴れ馴れしいマン」「『お疲れ様です』から始めるメールマナーマン」**

また、仕事でビジネスチャットを使っている人（202名）に、チャットの利用によって出現した“困った社員”が職場にいるか聞いたところ、「チャットで既読なのに返事をしない既読スルーマン」（13.4%）が最も高く、次いで、「チャットなのに長文を送ってくる長文マン」（12.9%）となりました。ビジネスチャットを利用して、既読しているにもかかわらず反応がない人や、読みづらい長さの長文をチャットで送ってくる人に遭遇したという人が多いようです。以降、「チャットですぐの返信を求めてくる即レス要求マン」（7.9%）、「チャットで言いたいことだけ言って去っていく自己中マン」（7.4%）、「チャットで書きかけの文章を送ってくる誤送信マン」「チャットだと妙にフレンドリーな馴れ馴れしいマン」「チャットなのに『お疲れ様です』から始めるメールマナーマン」（いずれも6.9%）となりました。やり取りのしやすさがチャットの利点である一方で、その利点を自分勝手に解釈し、“即レスを求めてくる”“一方的に言いたいことだけ言う”“馴れ馴れしく接してくる”といった、マナーをわきまえない人があらわれているようです。また、メールソフトと勝手に違い文章を途中で送ってしまっている人や、メールと同じような書き出しを徹底している人に遭遇した人もいたことがわかりました。

◆職場には、新しいコミュニケーションツール（web会議システムやビジネスチャットなど）の利用によって出現した「困った社員」はいますか。[複数回答形式]
※上位10位までを表示 対象：仕事でビジネスチャットを使っている人
【チャット】

	全体[n=202]	%
1位	チャットで既読なのに返事をしない既読スルーマン	13.4
2位	チャットなのに長文を送ってくる長文マン	12.9
3位	チャットですぐの返信を求めてくる即レス要求マン	7.9
4位	チャットで言いたいことだけ言って去っていく自己中マン	7.4
5位	チャットで書きかけの文章を送ってくる誤送信マン	6.9
	チャットだと妙にフレンドリーな馴れ馴れしいマン	6.9
	チャットなのに「お疲れ様です」から始めるメールマナーマン	6.9
8位	チャットでムダ話ばかりのおしゃべりマン	6.4
9位	チャットの途中で突然なくなる蒸発マン	5.4
10位	チャットの返しタイミングがみんなと違うテンポ乱しマン	5.0

《セキュアなイメージの人物・アニメキャラ》

- **絶対に秘密を守ってくれそう！ 悩み事を相談したい！ セキュアなイメージの芸能人**
1位「タモリさん」2位「有吉弘行さん」3位「マツコ・デラックスさん」4位「天海祐希さん」5位「所ジョージさん」
- **セキュアなイメージの歴史上の人物** 1位「徳川家康」2位「織田信長」3位「坂本龍馬」4位「聖徳太子」5位「明智光秀」
- **セキュアなイメージのアニメキャラ** 1位「ドラえもん」2位「江戸川コナン」3位「竈門炭治郎」、
「ロロノア・ゾロ」が5位、「ケンシロウ」「ゴルゴ13」「孫悟空」が6位に並ぶ

仕事でのコミュニケーションでは、自社や取引先などに関する秘密を漏らさないことが不可欠で、危険がないという印象や安心感を与えられるような対応を取ることが大切です。この“安心な”“危険がない”といったことを、情報セキュリティの分野では“セキュア”という言葉で表現することがあります。そこで、絶対に秘密を守ってくれるセキュアなイメージの人物・アニメキャラについて質問しました。

全回答者（1,000名）に、絶対に秘密を守ってくれる（悩み事を相談したい）と思うセキュアな（安心な、安全な、堅牢な、危険がない）人物・アニメキャラを自由回答で聞いたところ、【芸能人】では、1位「タモリさん」（43名）、2位「有吉弘行さん」（34名）、3位「マツコ・デラックスさん」（30名）、4位「天海祐希さん」（28名）、5位「所ジョージさん」（20名）となりました。2位に挙がった有吉弘行さんは先日夏目三久さんとの結婚を報告し、2人の周囲の人でさえ交際について知らなかったということが話題となりました。有吉弘行さんなら大事な情報や秘密を徹底的に守ってくれそうだと感じる人が多いようです。

男女別にみると、男性回答では1位「タモリさん」、女性回答では1位「天海祐希さん」でした。タモリさんのような博識で安定感のある印象の人や、天海祐希さんのような正義感や責任感のある印象の人であれば、「秘密を守ってくれそうだ」「悩み事を打ち明けたい」と安心感を抱く人が多いのではないのでしょうか。

◆絶対に秘密を守ってくれる（悩み事を相談したい）と思うセキュアな（安心な、安全な、堅牢な、危険がない）芸能人を自由にご記入ください。

【自由回答形式】 ※上位10位までを表示

全体【n=1000】			男性【n=500】			女性【n=500】		
順位	名前	名	順位	名前	名	順位	名前	名
1位	タモリ	43	1位	タモリ	22	1位	天海祐希	22
2位	有吉弘行	34	2位	有吉弘行	21	2位	タモリ	21
3位	マツコ・デラックス	30	3位	所ジョージ	16	3位	マツコ・デラックス	20
4位	天海祐希	28	4位	マツコ・デラックス	10	4位	有吉弘行	13
5位	所ジョージ	20	5位	ビートたけし	9	5位	阿部寛	8
6位	阿部寛	17		阿部寛	9		西島秀俊	7
7位	堺雅人	11	7位	明石家さんま	7	6位	中居正広	7
	中居正広	11		堺雅人	6		鈴木亮平	7
9位	ビートたけし	10	8位	天海祐希	6		櫻井翔	7
	鈴木亮平	10	10位	新垣結衣 / 内村光良	5	10位	堺雅人	5

【歴史上の人物】では、1位「徳川家康」（69名）、2位「織田信長」（67名）、3位「坂本龍馬」（53名）、4位「聖徳太子」（52名）、5位「明智光秀」（25名）となりました。3位に挙がった坂本龍馬は、幕末期犬猿の仲にあった長州藩と薩摩藩の間に立ち、両藩からの信頼を受け薩長同盟成立に向けて秘密裏に奔走する人物として歴史ドラマや歴史小説で描かれることが多いためか、「秘密を守ってくれそうだ」「秘密を共有しても安心だ」というイメージを持たれているようです。

- ◆絶対に秘密を守ってくれる（悩み事を相談したい）と思う
セキュアな（安心な、安全な、堅牢な、危険がない）歴史上の人物を
自由にご記入ください。【自由回答形式】 ※上位10位までを表示

	全体[n=1000]	名
1位	徳川家康	69
2位	織田信長	67
3位	坂本龍馬	53
4位	聖徳太子	52
5位	明智光秀	25
6位	上杉謙信	22
7位	西郷隆盛	21
8位	豊臣秀吉	19
9位	武田信玄	12
10位	福沢諭吉	11

【アニメキャラ】では、1位「ドラえもん（ドラえもん）」（80名）、2位「江戸川コナン（名探偵コナン）」（74名）、3位「竈門炭治郎（鬼滅の刃）」（57名）、4位「アンパンマン（それいけ！アンパンマン）」（23名）、5位「ロロノア・ゾロ（ONE PIECE）」（18名）と、真っ直ぐで素直な性格のキャラクターや困ったときに頼りになるイメージのキャラクターが上位に挙がりました。また、5位に挙がったロロノア・ゾロは非常に仲間思いのキャラクターとして作品中で描かれており、どんな悩みでも相談できそうだと感じる人が多いようです。以降、6位には「ケンシロウ（北斗の拳）」「ゴルゴ13（ゴルゴ13）」「孫悟空（ドラゴンボール）」（いずれも13名）が挙がりました。

- ◆絶対に秘密を守ってくれる（悩み事を相談したい）と思う
セキュアな（安心な、安全な、堅牢な、危険がない）アニメキャラを
自由にご記入ください。【自由回答形式】 ※上位10位までを表示

	全体[n=1000]	名
1位	ドラえもん（ドラえもん）	80
2位	江戸川コナン（名探偵コナン）	74
3位	竈門炭治郎（鬼滅の刃）	57
4位	アンパンマン（それいけ！アンパンマン）	23
5位	ロロノア・ゾロ（ONE PIECE）	18
6位	ケンシロウ（北斗の拳）	13
	ゴルゴ13（ゴルゴ13）	13
	孫悟空（ドラゴンボール）	13
9位	モンキー・D・ルフィ（ONE PIECE）	10
	ルパン三世（ルパン三世）	10

「調査概要」

- ◆調査タイトル : ビジネスコミュニケーションに関する調査2021
- ◆調査対象 : ネットエイジアサーチのインターネットモニター会員を母集団とする
全国の20歳～59歳の会社員・公務員・団体職員
- ◆調査期間 : 2021年4月6日～4月7日の2日間
- ◆調査方法 : インターネット調査
- ◆調査地域 : 全国
- ◆有効回答数 : 1,000サンプル

(内訳)

	20代	30代	40代	50代	計
男性	125s	125s	125s	125s	500s
女性	125s	125s	125s	125s	500s

- ◆実施機関 : ネットエイジア株式会社

■■ 報道関係の皆様へ ■■

**本ニュースレターの内容を転載される際は
「クオリティア調べ」と付記のうえ
ご使用くださいますよう、お願い申し上げます。**

■■ 本リリースに関する報道関係者のお問い合わせ先 ■■

株式会社クオリティア 営業本部マーケティング部 担当：稲垣
TEL : 03-5623-2532 E-mail : press_pr@qualitia.co.jp

■■ 会社概要 ■■

- 社名 : 株式会社クオリティア (英名: QUALITIA CO., LTD.)
- 代表取締役名 : 松田 賢
- 設立 : 1993年10月
- 本社所在地 : 〒103-0025 東京都中央区日本橋茅場町 3-11-10 PMO 日本橋茅場町
- 事業内容 : メッセージング関連ソリューションの開発・販売
- ホームページ : <https://www.qualitia.co.jp/>