

「ビジネス・コミュニケーション調査」結果

社内のコミュニケーションに「課題がある」と考えている企業 …… 71%

課題のトップ

■ 報告・連絡・相談が不足 …… 60%

進めるうえでの課題

■ 対面コミュニケーションの減少 …… 64%

■ 個人のコミュニケーションスキルの低下 …… 64%

求める能力

新入社員 的確に説明・報告する能力 …… 90%

管理職 問題解決能力 …… 64%

活性化の取組み

コミュニケーションデーなど会話の場を設定。コミュニケーション研修など

1. 社内のコミュニケーションに課題がありますか	回答数	%
①ある	86	71%
②どちらともいえない	30	25%
③ない	5	4%

2. 社員のコミュニケーションで課題と思われるものに○をつけてください。 (3つ以内)	回答数	%
①報告・連絡・相談が不足している	72	60%
②相手の本音やニーズを聞き出せない	48	40%
③筋道立てて考えを話すことができない	45	37%
④他の分野の人にわかるように話せない	39	32%
⑤相手の話を深める質問ができない	38	31%
⑥発言をしない(何を考えているかわからない)	34	28%
⑦他人の話をよく聞かない	18	15%
⑧相手の話をうまく要約できない	12	10%
⑨社会人として適切なことばづかいができない	7	6%
⑩外部との応対(電話など)がうまくできない	3	2%

3. 社内コミュニケーションを進める上で、課題となっていることは何ですか。 該当するものに○をつけてください。(3つ以内)	回答数	%
①個人のコミュニケーションスキルの低下	78	64%
②対面コミュニケーションの減少	77	64%
③業務が多忙で会議や話し合いの機会が持てない	43	36%
④一緒に食事をしたり飲んだりする機会が減った	32	26%
⑤個人の生活を重視する傾向	25	21%
⑥組織風土	20	17%
⑦派遣、パート、臨時職員など雇用形態の混在化	14	12%
⑧フレックスタイム制で就業時間がばらばら	2	2%

4. 社員には、どのようなコミュニケーション能力の向上を求めていますか。

該当するものに○をつけてください。(3つ以内)

【新入社員】	回答数	%
①的確に説明・報告する能力	109	90%
②人の話をしっかり聞き取る能力	100	83%
③適切な敬語を使う能力	38	31%
④問題解決能力	31	26%
⑤顧客のニーズを聞き取る能力	30	25%
⑥プレゼンテーション能力	17	14%
⑦企画力・発想力	9	7%
⑧折衝や交渉する能力	7	6%
⑨クレーム対応する能力	1	1%
⑩会議を進める能力	1	1%

【管理職】	回答数	%
①問題解決能力	77	64%
②折衝や交渉する能力	65	54%
③企画力・発想力	57	47%
④顧客のニーズを聞き取る能力	42	35%
⑤プレゼンテーション能力	40	40%
⑥的確に説明・報告する能力	30	25%
⑦人の話をしっかり聞き取る能力	19	16%
⑧クレーム対応する能力	14	12%
⑨会議を進める能力	10	8%
⑩適切な敬語を使う能力	0	0%

5. 社内コミュニケーションに活用しているITツールで該当するものに○をつけてください。	回答数	%
①PCメール	108	89%
②イントラネット(社内掲示板など)	98	81%
③グループウェア(サイボウズなど)	24	20%
④社内SNS	13	11%
⑤社内ブログ	5	4%
⑥メールマガジン	4	3%
⑦その他 ・テレビ会議システム ・社内LAN ・TV会議システム	3	2%
⑧ITツールは利用していない	1	1%
⑨ツイッター	0	0%
⑩フェイスブック	0	0%

6. ITツールの利用で、コミュニケーションに問題があると感じるものに○をつけてください。(2つ以内で)	回答数	%
①なんでもメールで片づける人が増えた	53	44%
②顔が見えないので、微妙なニュアンスが伝わりにくい	51	42%
③ネットに頼りすぎて、生のコミュニケーションが少なくなった	46	38%
④情報が一方通行になりやすい	42	35%
⑤メールを見たか見ないかわかりにくい	12	10%
⑥無責任な情報や通信が増えた	9	7%
⑦機械を使える人と使えない人とのギャップが広がった	2	2%

7. ITツールを導入したメリットで該当したものに○をつけてください。(2つ以内で)	回答数	%
①情報の共有	89	74%
②仕事の効率化	73	60%
③自席で情報が手に入る	40	33%
④会議の時間を節約できる	12	10%
⑤無駄な会議が減った	5	4%
⑥立場を越えた意見を引き出せる	4	3%
⑦社員の本音を引き出せる	2	2%

8. 社員を採用する際、学生のどのような能力を重視しますか。お考えに近いと思われるものに、○をつけてください。(3つ以内で)	回答数	%
①明るく意欲があり、好感度が高い	78	64%
②コミュニケーション能力が高い	75	62%
③何ごとにも好奇心が旺盛で、情熱がある	62	51%
④粘り強く筋を通し、少々のことではへこたれない	49	40%
⑤バランス良く行動し組織の一員として協調性がある	44	36%
⑥素直で飾らない性格である	25	21%
⑦アイデアが豊富で独創性がある	6	5%
⑧研究熱心で専門知識がある	3	2%
⑨用意周到で慎重に物事を運ぶ	1	1%
⑩コンピューターの操作に習熟している	0	0%

9. 最近は、採用時にコミュニケーション能力が重視されますが、特にどの部分を重視しますか。該当するものに○をつけてください。(3 つ以内で)	回答数	%
①自分の意見や事物の説明を筋道立てて話すことができる	89	74%
②質問を正しく理解し、過不足なく応える	64	53%
③元気よくハキハキ話し、明るい	53	44%
④相手をきちんと理解する力がある	42	35%
⑤聞き手の理解に気を配り、適切な量で話す	33	27%
⑥社会人としてきちんとした対応の仕方を身につけている	29	24%
⑦話が具体的で分かりやすい	18	15%
⑧落ち着いて丁寧に話す	9	7%
⑨敬語など社会人にふさわしい話しことばを身につけている	5	4%
⑩機知に富みユーモアがある	3	2%

10. 社内コミュニケーションを向上させる目的は何ですか。該当するものに○をつけてください。(2 つ以内で)	回答数	%
①情報や組織目標を共有するため	96	79%
②人材育成のため	72	60%
③社員の意識改革のため	35	29%
④メンタルヘルス対策	12	10%
⑤危機管理のため	2	2%

11. 社内公用語として「英語」を導入する予定はありますか。該当するものに○をつけてください。	回答数	%
①導入する考えはない	111	92%
②導入を検討している	7	6%
③すでに導入している	2	2%

12. このほか、社内コミュニケーション活性化のために取り組んでいること（自由記述）
毎月1回業務終了後に、“コミュニケーションデー”という社長、役員、社員が自由に話をする場を設定している(アルコール、料理付き)。
経営者や組織リーダーとの対話会を意識的に頻繁に実施し、IT ツールを活用しないコミュニケーションの機会を確保している
人の話を聴く重要性の理解促進の為に、部長層より教育を行っている。
・組織を横断した社員による「活性化のためのプロジェクト」の活動 ・入社3年目までの「聞く・書く・話す」能力向上のための研修
コミュニケーション活性化の為に、補助金制度を導入
①職種、年齢、立場を問わない「わいがや」の開催、②役職での呼称を奨励しない「〇〇部長」ではなく、「〇〇さん」での呼びかけを奨励。