

第1回
「コミュニケーションに関する意識」
調査

2022年1月

あなたの会社の **e-審査部**
リスクモンスター株式会社
<https://www.riskmonster.co.jp>

■ 調査の概要

1. 調査名称

第1回「コミュニケーションに関する意識」調査

2. 調査方法

インターネット調査

3. 調査エリア

全国

4. 期間

2021年11月12日(金)～11月15日(月)

5. 調査対象者

20代～60代の男女個人

6. 有効回収数

1,000 サンプル

7. 回答者の属性

男女・年代別 平均 44.7 歳

	20代	30代	40代	50代	60代	合計
男性	100	100	100	100	100	500
女性	100	100	100	100	100	500
合計	200	200	200	200	200	1,000

地域

北海道	東北	関東	中部	近畿	中・四国	九州	合計
41	55	427	177	162	82	56	1,000

1. 調査結果

[1] 「コミュニケーションに関する意識調査」／コミュニケーションの増減

コロナ禍における「コミュニケーションの変化」を調査したところ、「変化なし」(回答率 51.4%)が過半数となり、「減少した」(同 43.3%)が「増加した」(同 2.3%)を大幅に上回った。

テレワーク実施別では、テレワーク実施者は、過半数が「減少した」(同 54.9%)と回答した一方、テレワーク未実施者は、「減少した」(37.4%)が4割以下に留まり、6割以上が「変化なし」(同 60.7%)と回答した。

世代別では、60代では「減少した」(同 53.0%)が過半数となり、20代(同 30.5%)に比べて22.5ポイント高く、年齢が上がるほどコミュニケーションが減少している様子が表れている。一方で、20代では「変化なし」(同 58.0%)が約6割を占め、「増加した」(同 11.5%)は年齢別で最も高い結果となるなど、世代差が表れる結果となった。

役職別では、「増加した」が「管理職」(同 15.3%)、「役員」(同 10.5%)において10%を超えており、「一般社員」(同 3.8%)に比べて、コミュニケーションの増加が目立っている。その一方で、「役員」、「管理職」におけるコミュニケーションの減少(同 44.7%、46.0%)も多く、コミュニケーションの増減の二極化傾向がうかがえる。(図表A)

[2] 「コミュニケーションに関する意識調査」／テレワーク実施状況

テレワークの実施状況を調査したところ、6割以上が「テレワーク未実施」(回答率 66.1%)と回答し、テレワーク実施者は3人に1人の割合に留まる結果となった。

勤務先の規模別にテレワーク実施状況をみると、テレワークの実施は、「ベンチャー企業」(同 71.4%)で7割以上と最も進み、「大企業」(同 55.8%)は過半数で実施していることがわかった。働き方が柔軟なベンチャー企業や、社員数が多く出社人数に制限が求められる大企業において、テレワークの導入が進んでいる一方で、「中小企業」、「公務員」では、7割以上がテレワークを実施していない状況が明らかとなった。(図表B)

[3] 「コミュニケーションに関する意識調査」／コミュニケーション減少理由

コミュニケーションの減少理由について尋ねたところ、1位「会食の減少」(回答率 66.1%)、2位「家族、友人、知人との交流の減少」(同 62.6%)、3位「同僚、上司との会話の減少」(同 43.2%)となった。

テレワーク実施者においては、「同僚、上司との会話の減少」(同 55.9%)が2位となり、他のセグメントに比べ高い回答率となっている。テレワークによって出社頻度が下がったことで、同僚や上司との会話機会が減少している様子が表れている。

男女別では、女性は男性に比べて「家族、友人、知人との交流の減少」(同 男性 52.4% 女性 71.8%)が19.4ポイント高く、女性の7割以上が減少理由に挙げている。

世代別では、「同僚、上司との会話の減少」において、60代(同 48.1%)は20代(同 34.4%)に比べて13.7ポイント高くなっており、年齢が上がるほど、職場での会話が減少している傾向がみられる。(図表C)

[4] 「コミュニケーションに関する意識調査」／コミュニケーション増加理由

コミュニケーションの増加理由について尋ねたところ、1位「オンライン会議の増加」(回答率 47.2%)、2位「家族、友人、知人とのオンライン交流の増加」(同 39.6%)、3位「在宅時間が増え、家族と過ごす時間が増えた」(同 32.1%)となった。

テレワーク実施者においては、「オンライン会議の増加」(同 52.5%)が過半数となり、「家族、友人、知人とのオンライン交流の増加」(同 42.5%)が4割以上となっていることから、オンラインでのコミュニケーションが増加していることが表れている。

世代別では、30代、40代において、「オンライン会議の増加」が6割を占め、50代、60代では、「在宅時間が増え、家族と過ごす時間が増えた」が他の世代に比べて高い割合を占めるなど、世代差がみられた。(図表D)

[5] 「コミュニケーションに関する意識調査」／業種別

業種別にテレワークの実施状況を調査したところ、「テレワーク実施」が半数を超えた業種は17業種中で「農業・漁業・鉱業」(回答率 78.6%)、「情報通信業」(同 62.8%)の2業種のみとなり、13業種で「テレワーク未実施」が6割以上となった。「娯楽業」(同 100.0%)、「医療、福祉」(同 89.6%)、「運輸業」(同 86.5%)、「小売業」(同 80.9%)、「不動産業」(同 80.8%)においては、8割以上が実施しておらず、特にテレワークが導入されにくい業種といえる。また、業種別のコミュニケーションの変化をみると、テレワーク普及率の低い業種は「変化なし」の回答割合が高い傾向が表れている。(図表E)

[6] 「コミュニケーションに関する意識調査」／テレワーク実施者のストレス変化、業務効率変化

テレワーク実施者に対してコミュニケーションの変化とストレスの変化を調査した。コミュニケーションが増えた人は、「ストレスが増えた」(同 50.0%)が半数を占めつつ、4割が「ストレスが減った」(同 40.0%)とも回答しており、ストレスの増減に二極化がみられた。一方で、コミュニケーションが減った人においては、「ストレスが増えた」(同 37.1%)が「ストレス減った」(同 23.1%)を14ポイント上回り、ややストレスの増加につながっている傾向がみられた。(図表F)

また、テレワーク実施者に対してコミュニケーションの変化と業務効率の変化を調査したところ、コミュニケーションが増えた人は、「業務効率が改善した」(57.5%)が「業務効率が悪化した」(35.0%)を22.5ポイント上回ったのに対して、コミュニケーションが減った人においては、「業務効率が悪化した」(同 43.0%)が「業務効率が改善した」(同 13.4%)を約30ポイント上回っており、コミュニケーションの減少が業務効率の悪化につながっていることが表れている。(図表G)

2. 総評

コロナ禍において、密の回避が求められるなど、生活環境や働き方が変化する中、コロナ禍前後でのコミュニケーション変化を調査したものが本アンケートである。

今回の調査によれば、4割以上の方がコロナ禍前後でコミュニケーションが減少していることがわかった。会食の減少、親しい人との交流の減少、職場での会話の減少など、出社や外出機会の減少に伴い、コミュニケーションが減少していることが浮き彫りとなった。特に年齢が上がるほどコミュニケーションが減少する傾向がみられた。

3人に1人がテレワークを実施する中、テレワーク実施者の過半数でコミュニケーションが減少しており、大企業やベンチャー企業で特にテレワークが普及していることを考慮すると、これらの企業のベテラン社員を中心に、コミュニケーションの減少を余儀なくされている様子がうかがえる。

コミュニケーションが減少したテレワーク実施者は、約4割でストレスの増加や業務効率の悪化につながっており、新しい働き方における改善の余地がうかがえよう。

一方で、テレワーク実施者の1割以上は、コミュニケーションが増加しており、オンラインツールを活用して会議や交流を行うことで、コミュニケーションを図っている様子が見られた。

コミュニケーションが増加したテレワーク実施者においては、ストレスの増加を感じる人も多いものの、4割はストレスの減少を感じ、約6割は業務効率の改善を実感していることも明らかとなった。

コロナ禍において生活様式が変化する中、人々のコミュニケーションが減少し、ストレスの増加や業務効率の悪化が目立つ状況にあるが、企業にとって、テレワークを活用した働き方改革は歩むべき方向であり、経営の効率化においても挑戦すべき取り組みである。本調査において、テレワーク下でも上手にコミュニケーションをとり、ストレスの低減や業務効率の改善につなげている成功例が見られることから、それに習い、新たな働き方への挑戦を続けていく姿勢が望まれよう。

図表A 第1回「コミュニケーションに関する意識調査」／ コミュニケーションの変化

(n=1,000/単一回答)

		増加した	減少した	変化なし
全体		5.3%	43.3%	51.4%
勤務	テレワーク実施	11.8%	54.9%	33.3%
	テレワーク未実施	2.0%	37.4%	60.7%
性別	男性	5.6%	41.2%	53.2%
	女性	5.0%	45.4%	49.6%
年齢	20代	11.5%	30.5%	58.0%
	30代	5.0%	42.5%	52.5%
	40代	4.0%	42.5%	53.5%
	50代	3.0%	48.0%	49.0%
	60代	3.0%	53.0%	44.0%
役職	役員	10.5%	44.7%	44.7%
	管理職	15.3%	46.0%	38.7%
	一般社員	3.8%	42.6%	53.6%

※背景色有りは、全体を超える回答率

図表B 第1回「コミュニケーションに関する意識調査」／ テレワーク実施状況

n=1000(単一回答)

	全体	大企業	中小企業	ベンチャー企業	公務員
テレワーク実施	33.9%	55.8%	24.8%	71.4%	21.1%
テレワーク未実施	66.1%	44.2%	75.2%	28.6%	78.9%

※背景色有りは、各項目で最も高い回答率

図表C 第1回「コミュニケーションに関する意識調査」／ コミュニケーションの減少理由

(n=433/複数回答)

	全体	テレワーク 実施	テレワーク 未実施	男性	女性	20代	30代	40代	50代	60代
会食の減少	66.1%	67.7%	64.8%	67.5%	64.8%	59.0%	67.1%	63.5%	69.8%	67.9%
家族、友人、知人との 交流の減少	62.6%	53.2%	69.6%	52.4%	71.8%	62.3%	64.7%	62.4%	57.3%	66.0%
同僚、上司との会話の減少	43.2%	55.9%	33.6%	47.1%	39.6%	34.4%	36.5%	44.7%	47.9%	48.1%
会議の減少	39.5%	40.9%	38.5%	44.7%	34.8%	21.3%	40.0%	48.2%	37.5%	44.3%
趣味に関わる人的交流の減少	31.9%	30.1%	33.2%	27.7%	35.7%	32.8%	29.4%	29.4%	35.4%	32.1%
異性、人脈拡大に関する 交流の減少	23.3%	23.7%	23.1%	24.3%	22.5%	27.9%	34.1%	25.9%	20.8%	12.3%
その他	0.2%	0.0%	0.4%	0.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.9%

※背景色有りは、上位2項目

図表D 第1回「コミュニケーションに関する意識調査」／ コミュニケーションの増加理由

(n=53/複数回答)

	全体	テレワーク 実施	テレワーク 未実施	男性	女性	20代	30代	40代	50代	60代
オンライン会議の増加	47.2%	52.5%	30.8%	50.0%	44.0%	47.8%	60.0%	62.5%	33.3%	16.7%
家族、友人、知人との オンライン交流の増加	39.6%	42.5%	30.8%	35.7%	44.0%	43.5%	40.0%	37.5%	33.3%	33.3%
在宅時間が増え、家族と 過ごす時間が増えた	32.1%	37.5%	15.4%	21.4%	16.0%	21.7%	0.0%	12.5%	33.3%	33.3%
対面コミュニケーション	18.9%	12.5%	38.5%	32.1%	32.0%	43.5%	30.0%	12.5%	16.7%	33.3%
オンライン飲み会の増加	15.1%	17.5%	7.7%	14.3%	16.0%	21.7%	30.0%	0.0%	0.0%	0.0%
余暇時間の増加に伴い、 交流が増えた	11.3%	10.0%	0.0%	7.1%	8.0%	13.0%	10.0%	0.0%	0.0%	0.0%
オンラインでの出会いが増加	7.5%	12.5%	7.7%	10.7%	12.0%	8.7%	10.0%	12.5%	16.7%	16.7%
その他	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

※背景色有りは、上位2項目

図表E 第1回「コミュニケーションに関する意識調査」／ 業種別テレワーク実施状況・コミュニケーションの変化

(n=1,000/単一回答)

	テレワーク		コミュニケーション		
	実施	未実施	増えた	減った	変化なし
全体	33.9%	66.1%	5.3%	43.3%	51.4%
農業・漁業・鉱業	78.6%	21.4%	28.6%	21.4%	50.0%
建設業	37.1%	62.9%	9.7%	37.1%	53.2%
製造業	39.7%	60.3%	5.9%	46.6%	47.5%
情報通信業	62.8%	37.2%	4.7%	45.3%	50.0%
運輸業	13.5%	86.5%	5.8%	38.5%	55.8%
卸売業	37.9%	62.1%	3.4%	58.6%	37.9%
小売業	19.1%	80.9%	4.3%	44.7%	51.1%
金融・保険業	43.1%	56.9%	5.2%	50.0%	44.8%
不動産業	19.2%	80.8%	3.8%	30.8%	65.4%
専門サービス業	46.7%	53.3%	6.7%	50.0%	43.3%
飲食店、宿泊業	22.2%	77.8%	0.0%	38.9%	61.1%
娯楽業	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	100.0%
教育、学習支援業	24.5%	75.5%	1.9%	49.1%	49.1%
医療、福祉	10.4%	89.6%	5.2%	28.6%	66.2%
その他サービス業	30.4%	69.6%	8.9%	41.8%	49.4%
公務	23.5%	76.5%	1.2%	42.0%	56.8%
その他	40.0%	60.0%	0.0%	51.4%	48.6%

※背景色有りは、各項目で60%を超える回答率

図表F 第1回「コミュニケーションに関する意識調査」／

テレワーク実施者におけるコミュニケーションの変化とストレスの変化

(n=339/単一回答)

	ストレスが増えた	ストレスが減った	変化はない	合計
全体	29.2%	23.3%	47.5%	100%
コミュニケーションが増えた	50.0%	40.0%	10.0%	100%
コミュニケーションが減った	37.1%	23.1%	39.8%	100%
コミュニケーションに変化はない	8.8%	17.7%	73.5%	100%

※背景色有りは、全体を超える回答率

図表G 第1回「コミュニケーションに関する意識調査」／

テレワーク実施者におけるコミュニケーションの変化と業務効率の変化

(n=339/単一回答)

	業務効率が改善した	業務効率が悪化した	変化はない	合計
全体	18.9%	31.3%	49.9%	100%
コミュニケーションが増えた	57.5%	35.0%	7.5%	100%
コミュニケーションが減った	13.4%	43.0%	43.5%	100%
コミュニケーションに変化はない	14.2%	10.6%	75.2%	100%

※背景色有りは、各項目で最も高い回答率