

「ビジネス・コミュニケーション調査」結果

(財)NHK放送研修センター日本語センターでは、企業のことばコミュニケーションの現状や課題、取り組みについての「ビジネス・コミュニケーション」調査を行っております。

今年6～7月にかけて、東証1部上場企業の人事担当者の皆さまにご協力いただき、6年ぶりに調査を実施いたしました。結果のご報告が大変遅くなりましたこととお詫び申し上げます。

今回の調査には、121社からご回答をいただきました。

質問項目は全部で12問、複数の選択肢から選ぶ設問とそれに関連した自由記述でした。％は、回答をいただいた企業数121社を母数として、回答数を百分率で表したものです。

今回の調査から、次のような結果が出ました。詳細は、各設問結果をご覧ください。

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%
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・スキルというより、コミュニケーションを取ろうとする姿勢が見られないことが問題 ・本社と海外・国内連結会社とのコミュニケーション不足 ・若手社員同士が相手に踏み込まず、踏み込まれることを避ける傾向が強く、本音の議論にならない。 ・会議が多く、時間を取られる。 		

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%
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・後輩指導能力向上、人への興味・関心を持たせる ・当事者意識、自ら取り組む姿勢の向上 ・目標を達成するための職務遂行能力 	

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%
その他 ・情報を掲示板等に掲示しても確認している社員が少なく、情報伝達があまり上手くないように感じる。 ・利用する人、しない人がはっきりと分かれた。又、利用に対して全社員(社長を含む)が閲覧できてしまうので、情報の発信が、内容を含め億劫になってしまっている ・顔を見ないですむので、メールで逃げようとしている人がいる。 ・社内コミュニケーションが形骸化している。 ・メールでの正確な内容表現(文章力の不足による)基本能力(国語)に問題課題有り ・論理的に情報を整理できていないため、ミスコミュニケーションが発生する。 ・会話不足		

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%
その他 ・プロフィールにおいて、その個性が事前に理解できる。顔写真など		

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、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%
その他 ・コミュニケーション力以外として、基礎学力(言語・非言語) ・自分で物事を考え主体性を持って行動できる		

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%
その他 ・コミュニケーション不全による仕事上の失敗(不採算プロジェクトの発生)を防ぐため ・企業ビジョンや事業計画の達成に向けて、意識、理解、熱意を共有し、具体的なアクションにつなげるため ・新しい価値の創造や、環境変化に合わせ組織を強くし課題解決に当たるため ・業態として営業職が主体なため、傾聴力・発信力・問題解決能力が重要 ・部門間の連携を促進し、効果的・効率的に業務を遂行するため ・働きがい、やりがいの向上、生産性の向上 ・組織の活性化		

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%

その理由

すでに導入を決定しているが、英語化を特に促進する場面や情報経路の整理が必要。英語化により実質的なコミュニケーションの量・質が低下しないよう注意している。
全社導入はないかもしれないが、事業レベルではビジネスの舞台が国外に移っており、そこではほぼ英語が公用語となりつつある。国外に成長機会を求めると、この傾向は持続する。
英語の能力向上には取り組んでいるが、部門によって、英語力の必要性(頻度、能力の要求レベル等)が変わるため、一律で公用語を英語とすることは考えていない。
今後のグローバル展開をふまえると、社員の英語力向上の必要性は認識しているが、今のところ、社内公用語としての導入は考えていない。ただし、経営幹部の養成研修では TOEIC の受検を義務付けている。
一部英語でのミーティングを実施している部署はあるが、現時点では社内公用語とするほどの緊急課題ではない。
語学学習の機会は設けているが、公用語化は未定である。私見的には、公用語は日本語であるべきと考える。日本語の効用は、いずれ証明される。
公用語の解釈にもよるが、英語で伝えるべき相手がいるようなドキュメントや会議は英語で行えばよいし、その必要がない状況で英語化することもない。
グローバル化は急速に進展しており、遠くない将来、英語が当たり前の環境になると考えています。
英語を話す場が多くなり、採用や研修等に語学の能力を入れている。
海外工場は中国とタイにあり、英語を必要としていないため、海外販売会社は世界各地にあるが、それぞれに勉強しており、全員が達者である必要性を感じないため。
海外進出はしているものの、顧客の大半が日本国内の企業であり、現時点では導入の予定はない。
海外顧客、海外現法とのやりとりで支障が生じているため
コミュニケーションツールとして日本語も英語も活用できることは有益なことだが、社内の公用語を英語にする必要性を感じないから
一部会議では英語

英語は必要ですが、まだ英語で真意を伝達し、理解するだけの力はありません。
今後のビジネスタージョットにおいてグローバル化への展開があれば検討したい
事業領域が英語を必要としていない。英語を必要とする対象者が社員のごく一部であるため。
当社の社風にふさわしくない。むしろ、日本語できちんとコミュニケーションすることのほうが基本
現状では、導入することによって生じるデメリットの方が大きいと考えているから。
現在のところ業務上必要としておらず、環境整備も難しい。
社員の英語力に大きな差があり、現状、導入は困難です。
現段階では、社員全体の底上げをすることが必要であるため。
現状の社員の英語レベルから導入は不可能。
従業員の英語使用可能水準に大きな開きがある。
まだ、公用語としての必要性は感じていない。
海外に展開しているが、アジアが中心のため
社風に合わない(グローバル化)。業務効率が落ちる。
日本語でのコミュニケーションの向上が先
現在当社の業務内容からは、不要だから
今のところ、国内従事者が大半のため
今後は未定だが優先順位は低いと考える。
その必要性が今のところない
未だドメスティックな産業であるため
海外展開する予定が無い為
グローバル企業ではないから
業務の殆どが国内である
国内業務中心
必要性が少ない
必要性を感じない

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)。
事業年度の初頭にキックオフミーティングと称して、社長を中心とするメンバーが全社員向けに前年度の総括と今期の計画をプレゼンしています。下期の初頭にもどうようのミーティングを持ちます。年2回、事業所ごとに全メンバーで集まり、立食形式で納涼祭と忘年会を開催しています。5月の下旬に、社内向けの決算説明会を行って、その後立食形式のお疲れさま会を開催しています。以上は、全社員を対象とするものです。
職場単位でコミュニケーション予算を設けており、半年に一度は、食事などしながら職場内人間関係・絆を深める活動を行っている。
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
①階層別未来塾 異業種の社員を5~8名集め一つのテーマに対して、三つの提言をまとめる小集団活動を実施している。他業種の人との人脈形成、飲みケーションなどのスキルが向上
②社内カレッジ制度 社内の有志におけるノンジャンルなテーマでの講義を開催している 講師はプレゼンテーション能力の向上、受講者はスキルの向上、さらに講師への質疑応答などを繰り返すことでのコミュニケーションの向上
各種階層別研修でコミュニケーション関係の講義やカリキュラムを積極的に取り入れるようにしている。

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
社内研修においてコミュニケーションスキルの習得についてのカリキュラムを設けています。
三国グループの合同研修(立場が変わる中での相互理解)実施、社内英会話倶楽部の推進
1.メンタルヘルスのため管理者のコミュニケーション能力の向上のため研修に力を入れている。 2.人材育成のため、目標について上司と部下との期中面談を促進している。
入社1年目に外部講師を利用した、コミュニケーションスキル向上研修を実施
目標管理の運用での面談、選抜研修でのプレゼンテーション
異文化交流、社内対人コミュニケーション研修など
コミュニケーション研修、リスナー研修
朝礼 昼礼の奨励、ミーティングの話題(会社情報)の積極的提供
コミュニケーション研修 通信教育等
社内研修を合宿形式で実施している。
2005年より、コーチングを社内に導入している。
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。
風土改革活動の一環として、社員行動規範をカードに印刷して社員に配布し、「誰にでも笑顔で挨拶します」「相手の気持ちを考えて行動します」などの項目を実践させている。
・各種委員会やPJの運営 ・クラブ活動 ・事業所行事の開催
社員同士が集まる場を作る 顔と名前を一致させるための工夫
社内活動として挨拶運動を実施。
TV会議システムの活用(会議、研修→経費節減効果もある)
・人事評価時における評価者、被評価者の面接 ・週間業務予定作成時における上司との打合
上記2点について面接・打合の内容、実施率において課題はあるが、充実に向けて取り組んでいる
会話の中身にもよるが、基本としているルールを周知させています。
第一に相対して直接会話すること。次に不可の場合電話にて。最終的にはメールも可。
通常のOJT、社内会議、評価面接等の他
1.社内報の定期発行 2.社内イントラネット(掲示板)を利用した情報共有 3.事業所および全社的なレクリエーション等の実施
コミュニケーションの基本は「話しを聞くこと」という考えが周知徹底されています。
海外グループ会社とのコミュニケーション活発化や社内SNSを通じた社員間の情報共有強化
・QCサークル活動 ・IM(マネジメント・スタイル変革によるホワイトカラーの生産性向上活動)
コミュニケーション活性化の為、補助金制度を導入
定期的にボーリング大会などを企画している。
組合等のレク活動の支援など
社内イベントの実施
アンケート

※この調査結果について、詳細をお知りになりたい方は、日本語センターへお問い合わせください。

この調査結果をご利用になりたい場合は、お手数ですが日本語センターにご連絡ください。

電話03-3415-7121 担当 花田

