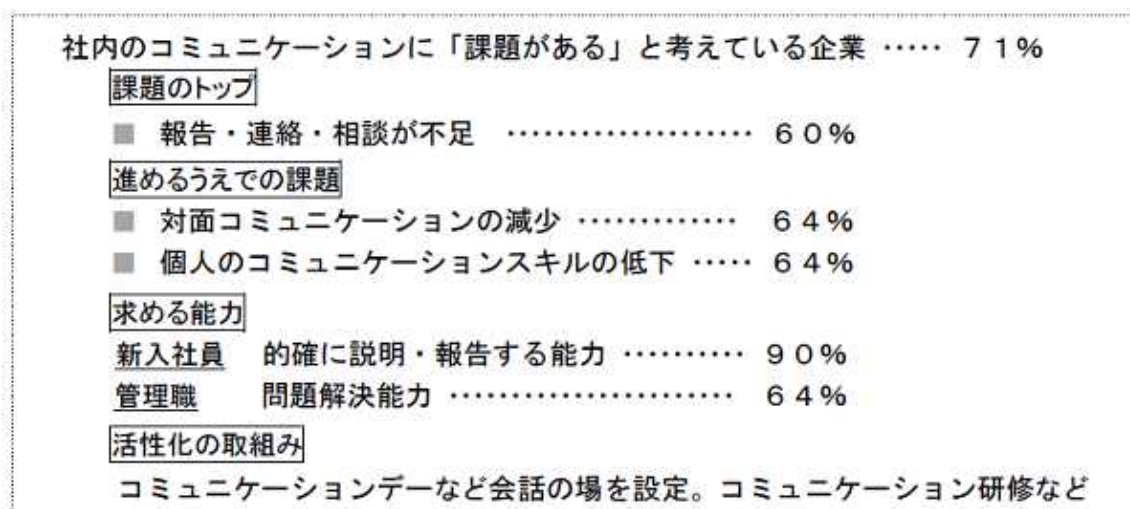


コミュニケーション・コミュニケーション能力等の内容に言及した調査の例

1. 一般財団法人NHK放送研修センター日本語センター「ビジネス・コミュニケーション」調査
 実施時期：2012年6～7月
 調査対象：東証1部上場企業の人事担当者（121社から回答）
 （％は、121社を母数として、回答数を百分率で表したもの。）



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外部との対応(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%

2. 一般財団法人日本経営協会「ビジネス・コミュニケーション白書 2015 「第7回ビジネス・コミュニケーション実態調査」結果報告書」

実施時期：2015年5～6月

調査対象：日本経営協会会員及び前回までの調査回答企業（団体）等

調査方法：質問紙調査及びウェブによる調査

有効回答数：535社・団体

（％は、535社を母数として、回答数を百分率で表したものの。）

第7回ビジネス・コミュニケーション実態調査結果概要

<社内(庁内)コミュニケーションについて>

- ◎ 社内(庁内)コミュニケーションが行われている場合は、「執務スペース」(44.3 %)が前回から 14.1 ポイント比率を落とした。一方「Eメール・グループウェア・社内(庁内)版 SNS 等のバーチャルな場」が 51.6 %という高い比率となった。コミュニケーションの場合は、対面からバーチャルな場に変化していると推測される。
- ◎ 活用している情報メディア（ツール）は、紙媒体から電子媒体への移行が進んでいる。
- ◎ SNS 等の新しいメディア(ツール)は、社内(庁内)コミュニケーションのメディア(ツール)としての利用があまり進んでいないが、導入している企業(団体)においては、民間企業等は「LINE」と「社内ブログ」、行政・自治体は「Facebook」と「Twitter」に、それぞれ利用メディア(ツール)が分かれた。
- ◎ ICT(情報通信技術)の利用による効果としては、「情報伝達の迅速化」「情報共有の進展」「仕事の効率化」が上位を占めた。また、課題としては「対面によるコミュニケーションが減少する」「活用効果が測定しにくい」「セキュリティに不安がある」「更新・メンテナンスが面倒」が上位となった。
- ◎ ICT(情報通信技術)の活用によるコミュニケーションは、職場に次のような弊害をもたらしている。
(1)対面でないこと、一方的であることによって、正確な情報伝達が困難。(2)ICT スキルの不足や個人差によって、情報検索・取捨選択が困難。
- ◎ 5 年程度前と比較して、組織・職場内のコミュニケーション状況が「良くなった」と感じているのは 26.9 %、「悪くなった」と感じているのは 7.9 %であった。総じて改善傾向にあると言える。
- ◎ ダイバーシティコミュニケーションについて、最も悩むことの多い相手は「異なる世代の社員(職員)」である。そして、職場において気を付けていることのトップ3は、「相手の立場に立って話を受ける」「一方的に話さないように意識して話す」「傾聴しながら話す」であり、話すことより聴くことに重点を置いている。なお、この傾向は民間企業等より行政・自治体に強く表れている。
- ◎ コミュニケーションを円滑にする目的については、「OJT 等の人材育成の充実」が前回の 14.6 %から今回は 19.4 %に、「メンタルヘルス対策の充実」は 13.4 %から 17.4 %にそれぞれ増加している。このことは、人材育成やメンタルヘルスに対する問題意識が前回調査時よりも増したことを示している。
- ◎ コミュニケーションの円滑化に必要なこととして、前回調査に比べ、「日常の会話」「相手を理解しようとする意識」「対面での話し合いの機会」「話し方・傾聴のスキル」がそれぞれ順位を上げていることから、企業(団体)は、直接会話の減少に伴う会話スキルの低下について危惧していることが推測できる。
- ◎ コミュニケーション円滑化対策としては、「社内(庁内)イベント・懇親会等の開催」「面談・面接の制度化」といった対面コミュニケーションの場を設けることが上位を占めた。続いて多かったものは「集合研修や OJT によるマインド(意識)の醸成」「言葉や掲示による意識づけ・啓発」「集合研修や OJT によるスキル(技術)の育成」等の育成・啓発系の回答であり、スキルとマインドに重点を置いている企業(団体)が多いことも確認できた。

12 組織・職場内のコミュニケーションの円滑化に必要なことについて

これも前回から引き続きの設問であるが、今回の調査では選択肢に「ICT(情報通信技術)活用スキル」を追加して実施した。図表タイトルに（MA3 つまで）と記載があるが、これは、最多で3 つまで複数回答可であることを示す（以下、同様とする）。

トップは前回同様「必要とする情報が共有できる環境」であるが、回答率としては前回の 62.6% から 45.0% へと落ち込んだ。前回 2 位の「組織目標の共通理解」も 47.8% から 33.6% へと回答率が落ち、順位は 3 位となっている。

これに反して前回 3 位の「日常の会話」、前回 6 位の「相手を理解しようとする意識」、前回 7 位の「対面での話し合いの機会」がそれぞれ 1 つずつ順位を上げ、さらに前回 10 位の「話し方・傾聴のスキル(技術)」は 2 つ順位を上げることとなった。また、その回答率もそれぞれ増加している。

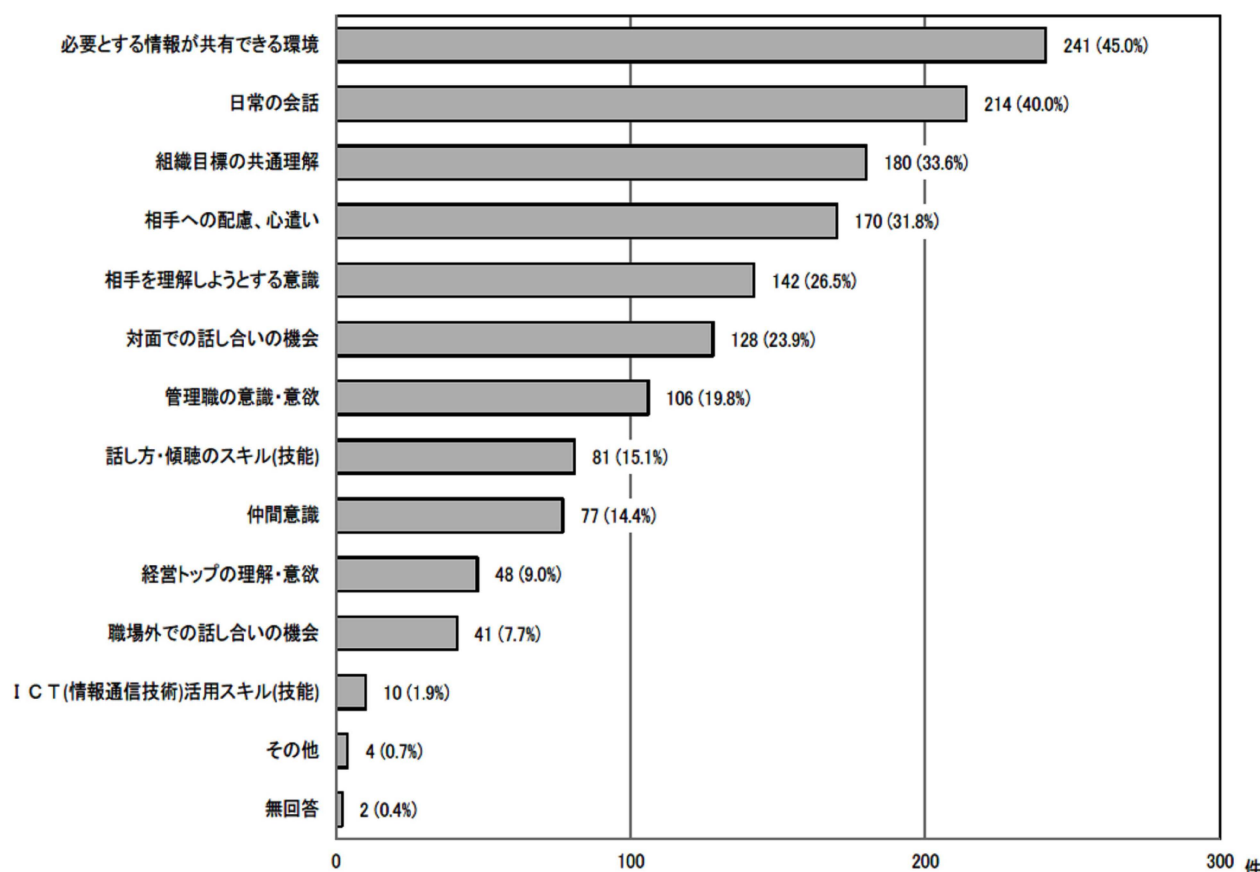
逆に「管理職の意識・意欲」「経営トップの理解・意欲」については、それぞれ 2 つずつ順位を落としている。

この結果から、職場の社員(職員)同士の会話が減少している状況がみて取れ、コミュニケーションメディア(ツール)を利用する際には、相手の感情や表情が分かりにくい分、直接会話の時以上に相手を意識し、相手に合わせるが必要になってくると認識していることがわかる。

また、「話し方・傾聴のスキル(技術)」の必要性を以前にも増して感じているという結果となったが、この点からは、直接会話の減少に伴う会話スキルの低下への危惧が増してきていることがうかがわれる。

便利なメディア(ツール)がある以上、これを利用する機会は今後ますます増える傾向にあるが、執務スペースでの直接会話の場が増えるような取り組みと、直接会話の際の「話し方・傾聴のスキル」の向上への取り組みが、コミュニケーションの円滑化に好影響を与えることになると言えよう。

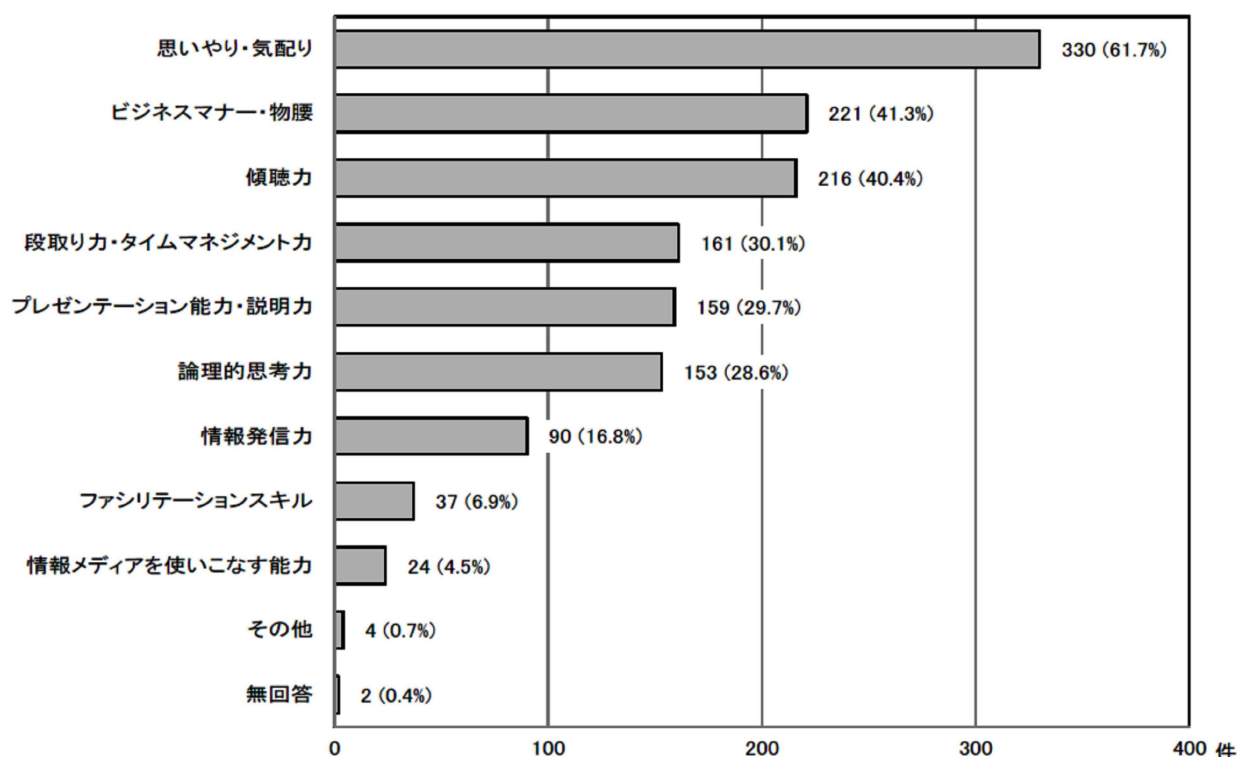
図表 27 組織・職場内コミュニケーションをよくするために必要なこと（MA3 つまで）



15 組織・職場内コミュニケーション円滑化のために必要な能力やスキルについて

これは今回新設した設問である。円滑な組織・職場内コミュニケーションを実現するために、社員(職員)に求められる能力やスキルを尋ねたところ、「思いやり・気配り」(61.7%)が最も多く、6割以上の企業(団体)が必要と考えていることとなった。次に「ビジネスマナー・物腰」(41.3%)、そして「傾聴力」(40.4%)と続く。「14 組織・職場内コミュニケーション円滑化の対策について」において、「集合研修やOJTによるマインド(意識)の醸成」が「集合研修やOJTによるスキル(技能)の育成」を上回った結果とも一致するが、スキルの修得以前に、そのために必要とされるマインドを持つことが求められているという結果となった。

図表 36 組織・職場内コミュニケーションに必要な能力・スキル (MA3 つまで)



《属性別からみた集計結果》

業種別には全般的に民間企業等よりも行政・自治体の方が高い回答率となっている。特に「傾聴力」については、これを必要とする率が高いが、この点は図表 23 の「性・世代・立場の異なる人とのコミュニケーションで気を付けていること」の属性別集計結果とも合致する。

図表 37 属性別：組織・職場内コミュニケーションに必要な能力・スキル (MA3 つまで)

(上段は件数、下段は比率(%)である)

	合計	物腰 ビジネス マナー	思いやり・ 気配り	段取り力・ タイム マネジメント 力	傾聴 力	プレゼン テーショ ン能力・ 説明力	論理的 思考力	ファシリ テーショ ンスキル	情報 発信力	情報メ ディアを 使いこ なす能 力	その他
民間企業等	446 100.0	182 40.8	274 61.4	130 29.1	167 37.4	130 29.1	132 29.6	29 6.5	69 15.5	20 4.5	4 0.9
行政・自治体	89 100.0	39 43.8	56 62.9	31 34.8	49 55.1	29 32.6	21 23.6	8 9.0	21 23.6	4 4.5	0 0.0
全体	535 100.0	221 41.3	330 61.7	161 30.1	216 40.4	159 29.7	153 28.6	37 6.9	90 16.8	24 4.5	4 0.7