

ビジネスマナーに関する調査 -個人編-

2022年

人と仕事研究所

(c) AIDEM Inc.

調査概要

- 目的

ビジネスマナーの現代における変化を把握し、研修として展開することで企業のマネジメント・人材育成・定着など企業力の向上に寄与する

- 対象

18~60歳の、企業で正社員として働く人

- 方法

インターネット調査

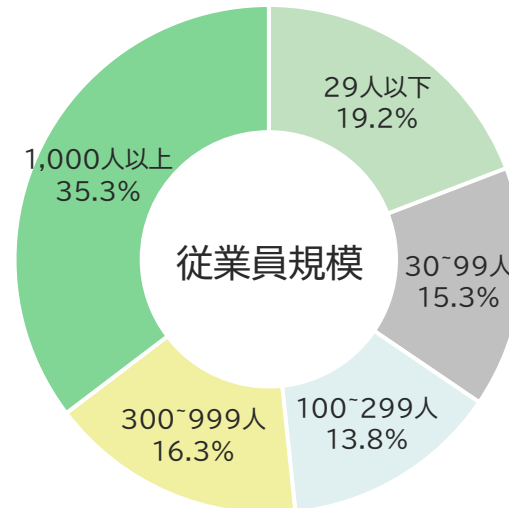
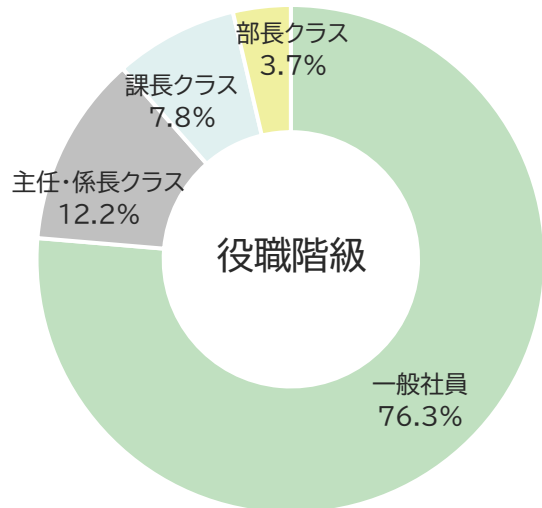
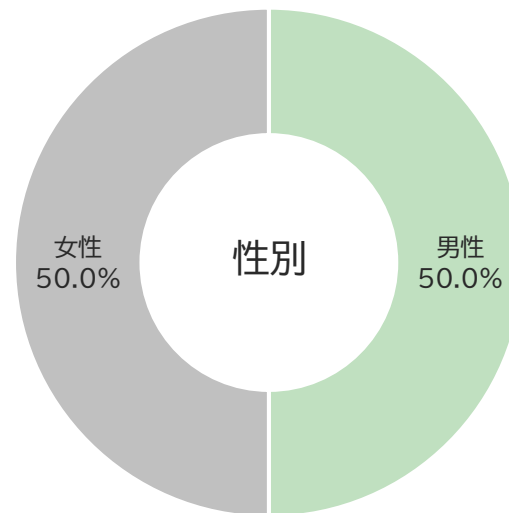
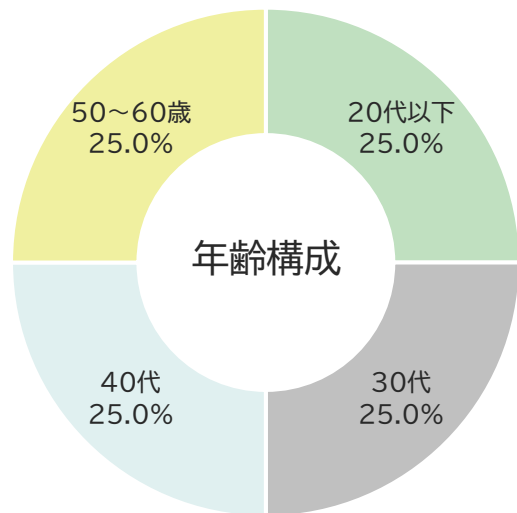
- 期間

2022/03/25~3/27(3日間)

- 有効回答数

600人

調査概要

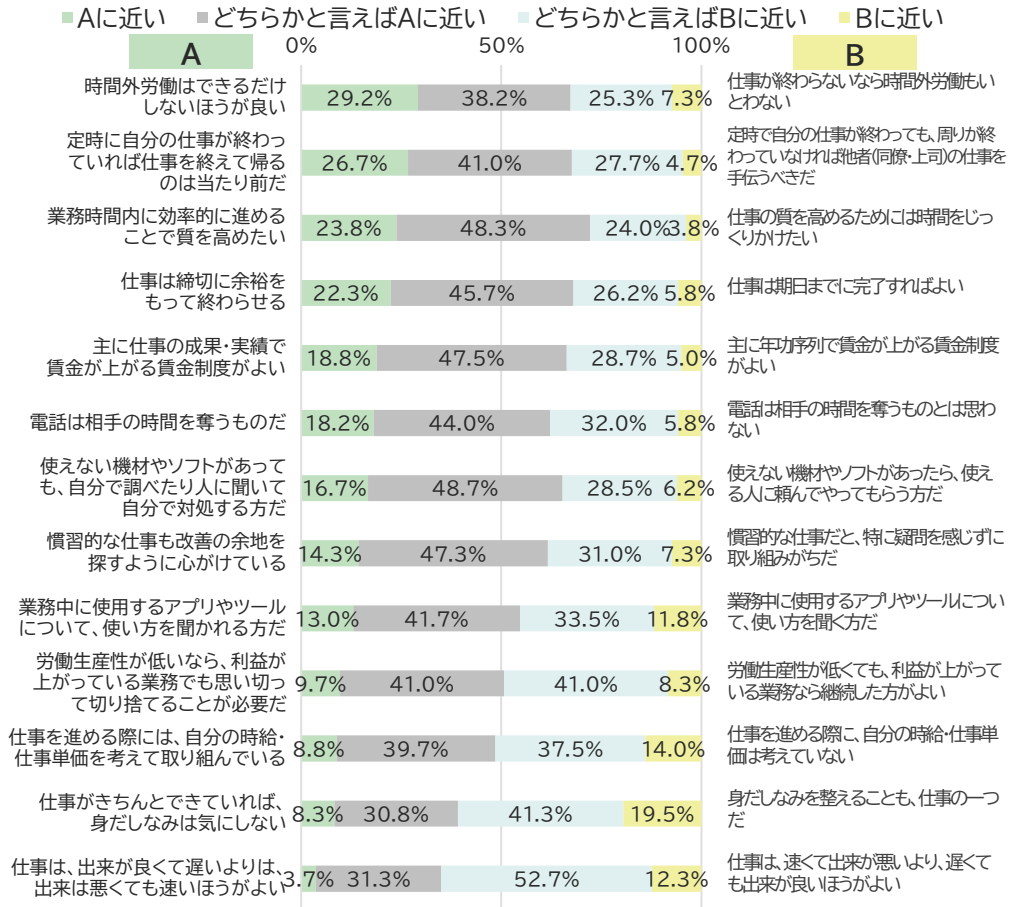


仕事の進め方、考え方について

対象者全員に、自身の仕事の進め方や、仕事に対する考え方が、提示するどちらに近いかをきいた。

時間外労働については、「出来るだけしないほうが良い」A側とした割合が29.2%だった。「どちらかと言えばAに近い」も含めれば、7割弱が時間外労働はしないほうが良いと考えている。

仕事の進め方、考え方について



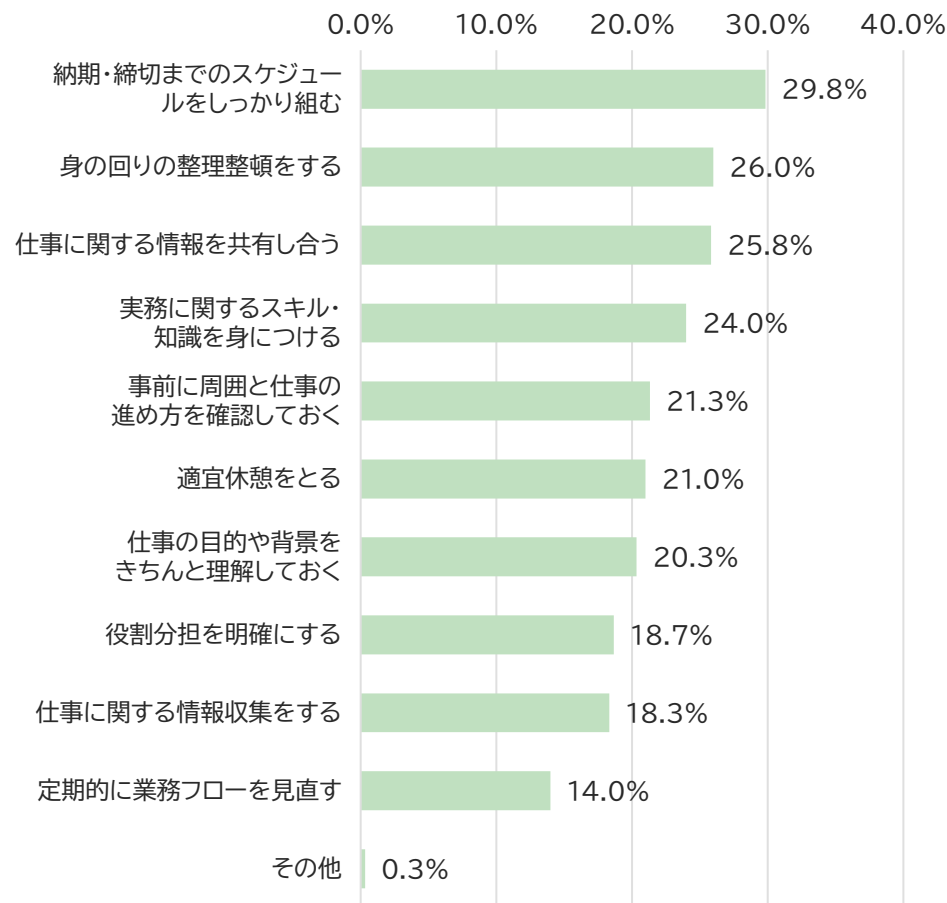
効率的に働くために重視していること

対象者全員に、効率的に働くために重視していることがあるかをきいた(最大3つまで複数回答)。

最も多かったのは「納期・締め切りまでのスケジュールをしっかりと組む」で29.8%、次いで「身の回りの整理整頓をする」が26.0%、「仕事に関する情報を共有し合う」が25.8%となった。日々取り組む業務が、滞りなく進められるように心がける項目を中心に、上位に上がった。

「定期的に業務フローを見直す」は14.0%で、選択肢の中では最も割合が小さかった。

効率的に働くために重視していること(最大3つ複数回答)

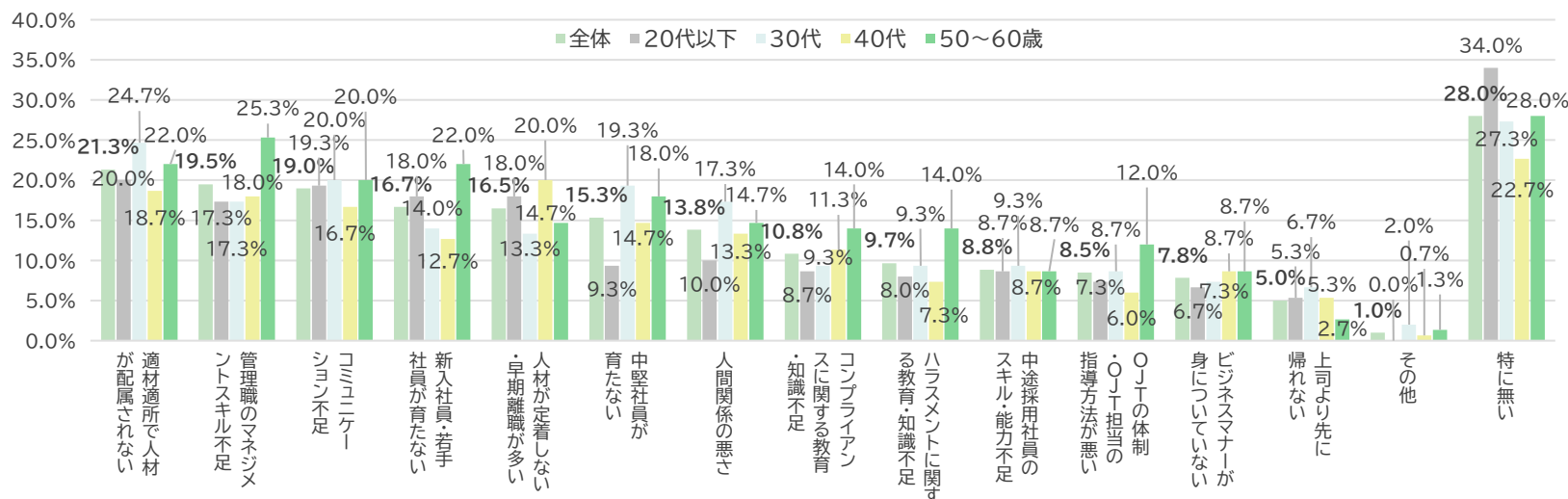


会社や職場で問題と感ずること

対象者全員に、会社や職場で問題と感ずることがあるかどうかきいた(複数回答)。最も多かったのは「適材適所で人材が配属されない」で21.3%、次いで「管理職のマネジメントスキル不足」が19.5%、「コミュニケーション不足」が19.0%となった。何らかの問題を感ずている人は、全体で約7割となった。

年代別にみると、「20代以下」はほかの年代に比べて「特になし」の割合が高く、問題と感ずることはまだ少ないようだ。部下や組織を管理する人も増えてくる「50~60歳」では、「管理職のマネジメントスキル不足」(25.3%)に票が集まっており、このほか「新入社員・若手社員が育たない」(22.0%)や「中堅社員が育たない」(18.0%)、「OJTの体制・OJT担当の指導方法が悪い」(12.0%)といった、教育環境に問題を感じている人も多い。

会社や職場で問題と感ずること(複数回答)

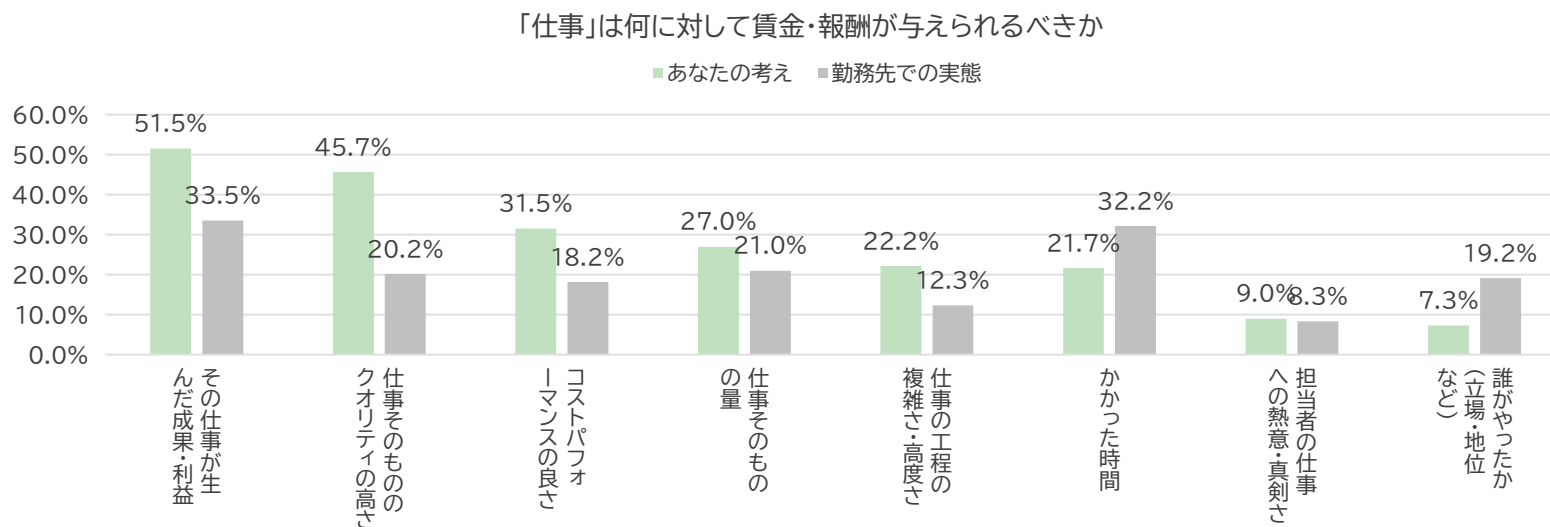


「仕事」は何に対して賃金・報酬が与えられるべきか

対象者全員に、「仕事」は何に対して賃金・報酬が与えられるべきと考えているかきいた（複数回答）。最も多かったのは「その仕事が生んだ成果・利益」で51.5%、次いで「仕事そのもののクオリティの高さ」が45.7%、「コストパフォーマンスの良さ」が31.5%となった。

対象者の考えの一方、実際に勤務先での実態はどうなのかも合わせてきいた。最も多かったのは「その仕事が生んだ成果・利益」で33.5%、次いで「かかった時間」が32.2%、「仕事そのものの量」が21.0%となった。

「その仕事が生んだ成果・利益」については、「あなたの考え」「勤務先での実態」どちらにおいても最多だったが、割合に18.0ptの差がある。また、「かかった時間」や「誰がやったか」は「あなたの考え」よりも「勤務先での実態」の方が高い割合で、実態と考えにはズレがあることがわかる。

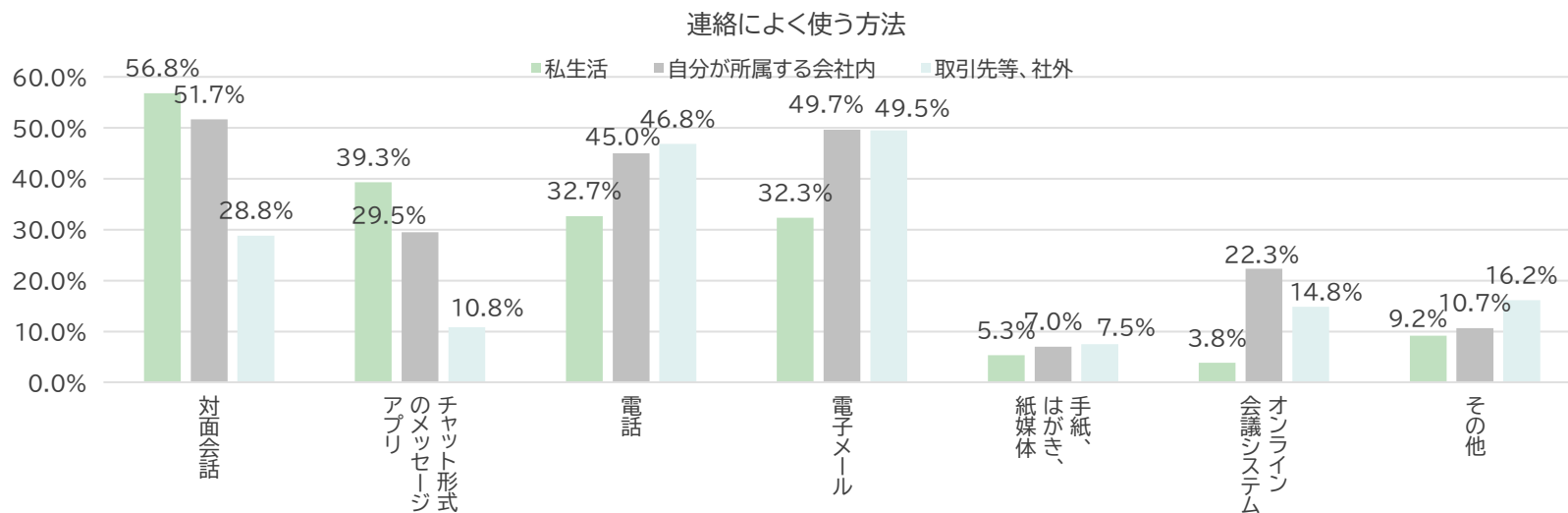


連絡によく使う方法

対象者全員に、普段連絡でよく使う方法を、連絡する対象者別にきいた(複数回答)。

「私生活」でよく使う連絡方法は、最多が「対面会話」で56.8%、次いで「チャット形式のメッセージアプリ」で39.3%、「電話」が32.7%となった。「自分が所属する会社内」で最多になったのは「対面会話」で51.7%、次いで「電子メール」の49.7%、「電話」の45.0%と続いた。「取引先等、社外」の人に対しては「電子メール」が49.5%、「電話」が46.8%、「対面会話」が28.8%となった。

どの対象に対しても「対面会話」「電話」「電子メール」は半数程度の回答が集まったが、「取引先等、社外」に対しては対面会話やメッセージアプリを選択する率が低かったり、会社内では「オンライン会議システム」が他よりも選ばれている傾向がみられた。いずれの対象に対しても、「手紙、はがき、紙媒体」は低く、1割に満たなかった。



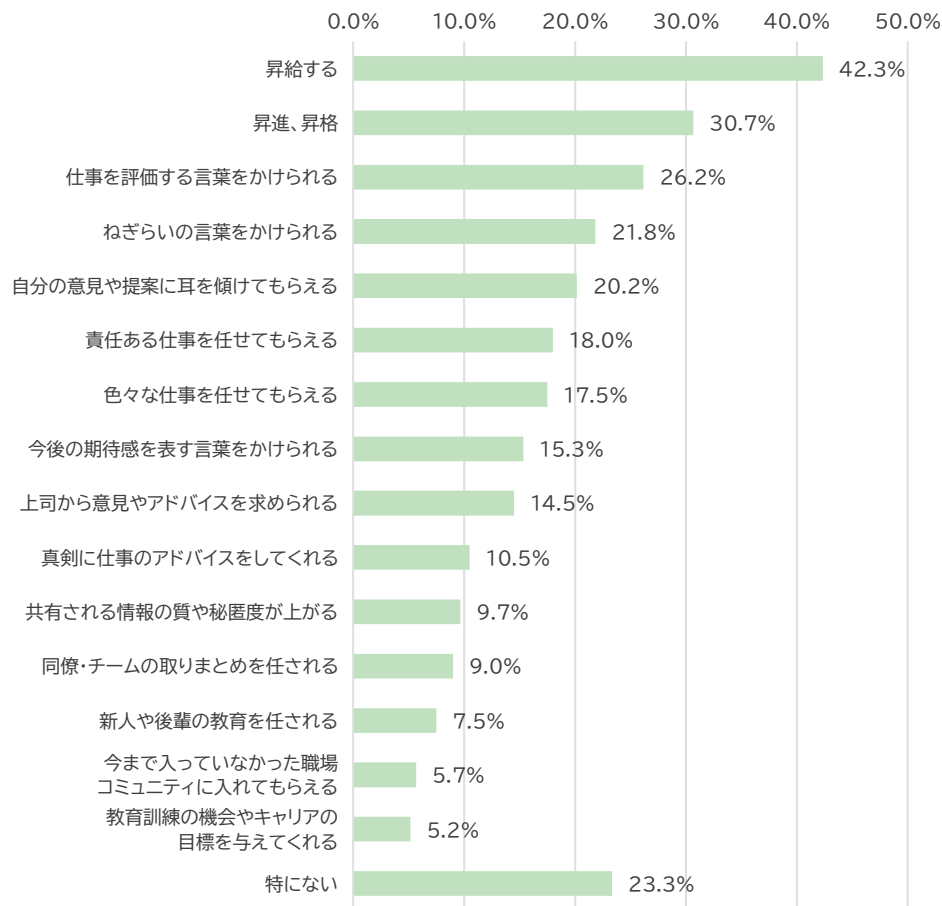
「認められた」と感じる会社の反応

対象者全員に、会社から「認められた」と感じるのはどんなときかをきいた（複数回答）。

最も多かったのは「昇給する」で42.3%、次いで「昇進、昇格」が30.7%、「仕事を評価する言葉をかけられる」が26.2%となった。より責任ある立場になったり、給与の数値として目に見える形で反応があると、「認められた」と感じやすいようだ。

一方、「教育訓練の機会やキャリアの目標を与えてくれる」(5.2%)や、「今まで入っていなかった職場コミュニティに入れてもらえる」(5.7%)、「新人や後輩の教育を任される」(7.5%)に関することがあっても、会社から「認められた」と感じる人はごく一部のようだ。

会社から「認められた」と感じるのはどんなときか(複数回答)



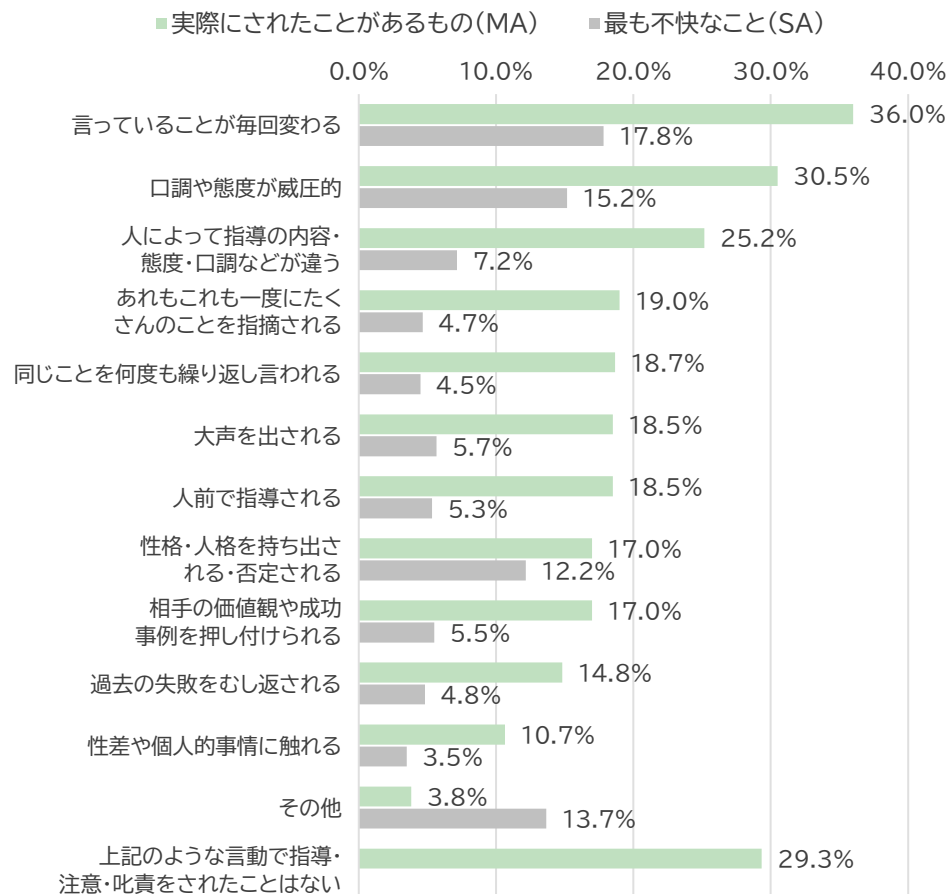
上司・先輩からされたことのある指導・注意・叱責

対象者全員に、上司や先輩からされたことのある指導・注意・叱責に関して、「実際にされたことがあるもの」(複数回答)と、項目の中で「最も不快なこと」はなにかをきいた。

実際にされたことがあることの中では、「言っていることが毎回変わる」が最多の36.0%、次いで「区長や態度が威圧的」が30.5%、「人によって指導の内容・態度・口調等が違う」が25.2%となった。一貫性のない指導が目立っている。

「最も不快なこと」で最多となったのは「言っていることが毎回変わる」で17.8%、次いで「口調や態度が威圧的」が15.2%、「その他」が13.7%、「正確・人格を持ち出される・否定される」が12.2%となった。「その他」に意見が集まっていることから、選択肢としてあげた項目以外にも、それぞれで不快に感じることがあるようだ。

上司・先輩からされたことのある指導・注意・叱責

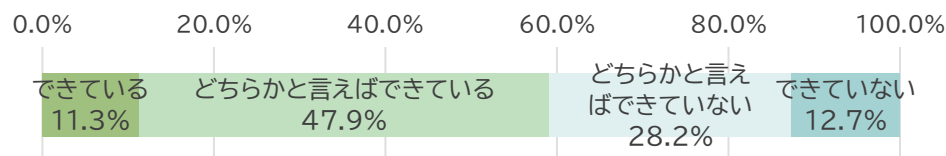


部下や後輩に対して、叱れるかどうか

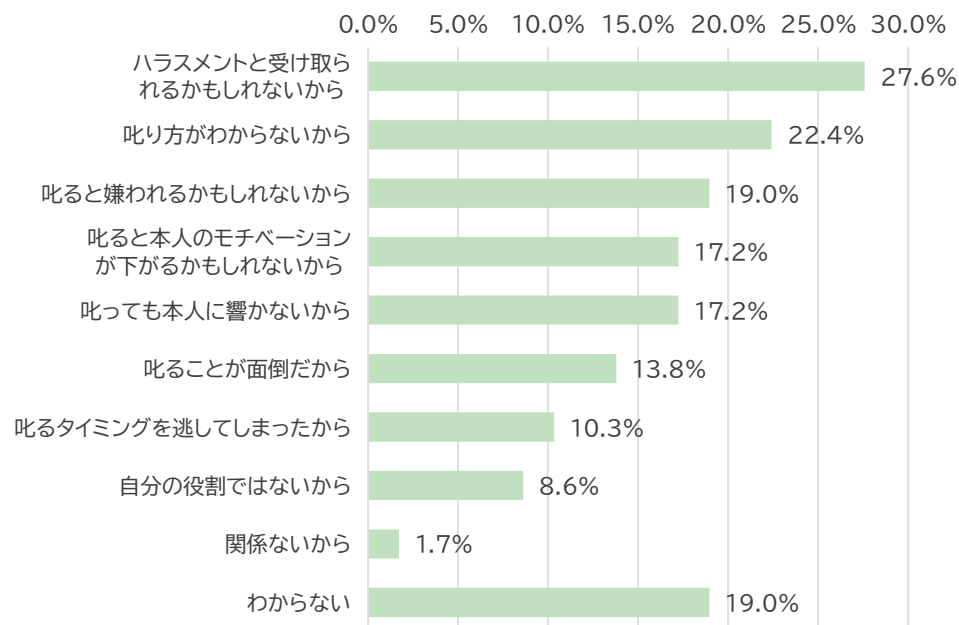
一般社員を除く対象者全員に、部下や後輩に対して、必要な時に叱れているかどうかをきいた。「できている」が11.3%、「どちらかと言えばできている」が47.9%となり、できていると考えている人は6割弱となった。反対に、出来ていないと考えている人は約4割となった。

上記の質問で「できていない」「どちらかと言えばできていない」と回答した人に、その理由をきいた(複数回答)。最も多かったのは「ハラスメントと受け取られるかもしれないから」で27.6%、次いで「叱り方がわからないから」が22.4%、「叱ると嫌われるかもしれないから」が19.0%だった。ハラスメントに関する基礎知識のほか、指導方法を知らないために適切な対処ができない人が多いようだ。

部下や後輩に対して、必要な時に叱れているか



必要な時に叱ることが「できていない」「どちらかと言えばできていない」と回答した理由(複数回答)



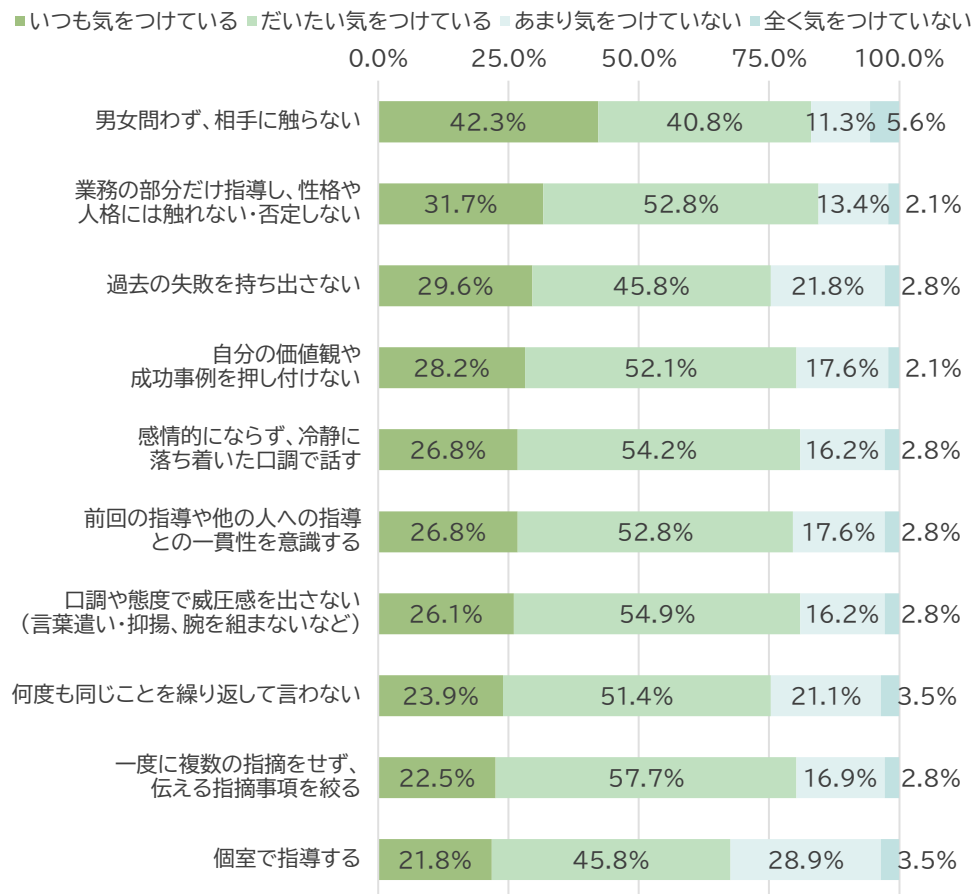
指導・注意・叱責の際、気をつけていること

一般社員を除く対象者全員に、部下や後輩を指導・注意・叱責する際、気をつけていることに関してきいた。

「いつも気をつけている」が最も多かったのは「男女問わず、相手に触らない」(42.3%)だったが、その一方で少数ながら「全く気をつけていない」も最も多く5.6%だった。

「いつも気をつけている」「だいたい気をつけている」を合わせてみると、ほとんどの項目が7割を超えていた。何らかの注意をしながら指導するよう心がけている人が多いようだ。

部下や後輩を指導・注意・叱責する際、気をつけていること



他人と交流する際に意識していること

対象者全員に、他人と交流際に意識していることを、交流する人の属性別にきいた(複数回答)。

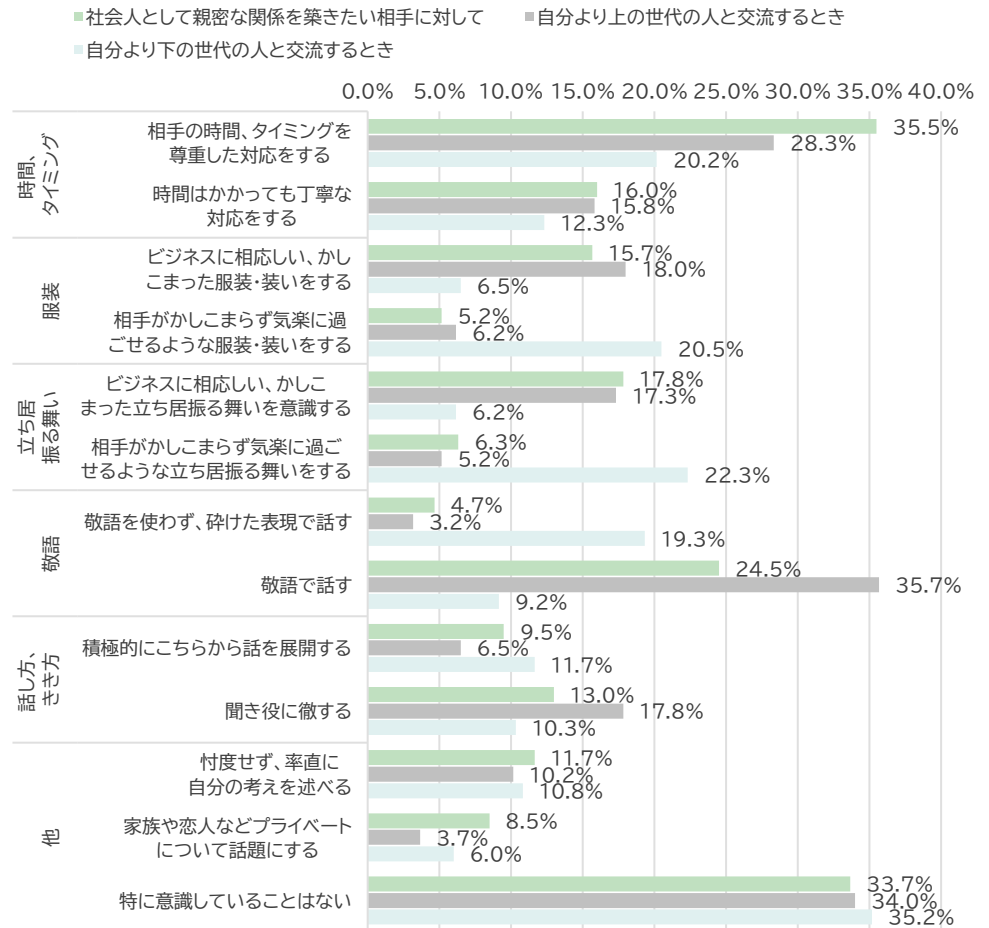
「社会人として親密な関係を気づきたい相手に対して」には、「相手の時間、タイミングを尊重した対応をする」が35.5%、「敬語で話す」が24.5%、「ビジネスに相応しい、かしまった立ち居振る舞いを意識する」が17.8%となった。

「自分より上の世代の人と交流するとき」には、「敬語で話す」が35.7%、「相手の時間、タイミングを尊重した対応をする」が28.3%、「ビジネスに相応しい、かしまった服装・装いをする」が18.0%、「聞き役に徹する」が17.8%だった。

「自分より下の世代の人と交流するとき」には、「相手がかしまらず気楽に過ごせるような立ち居振る舞いをする」が22.3%、「相手がかしまらず気楽に過ごせるような服装・装いをする」が20.5%、「相手の時間、タイミングを尊重した対応をする」が20.2%、「敬語を使わず、砕けた表現で話す」が19.3%となった。

相手によって対応方法を変える人が多い一方で、どんな相手に対しても「特に意識していることはない」という人も、それぞれ3割以上いた。

他人と交流する際に意識していること(複数回答)

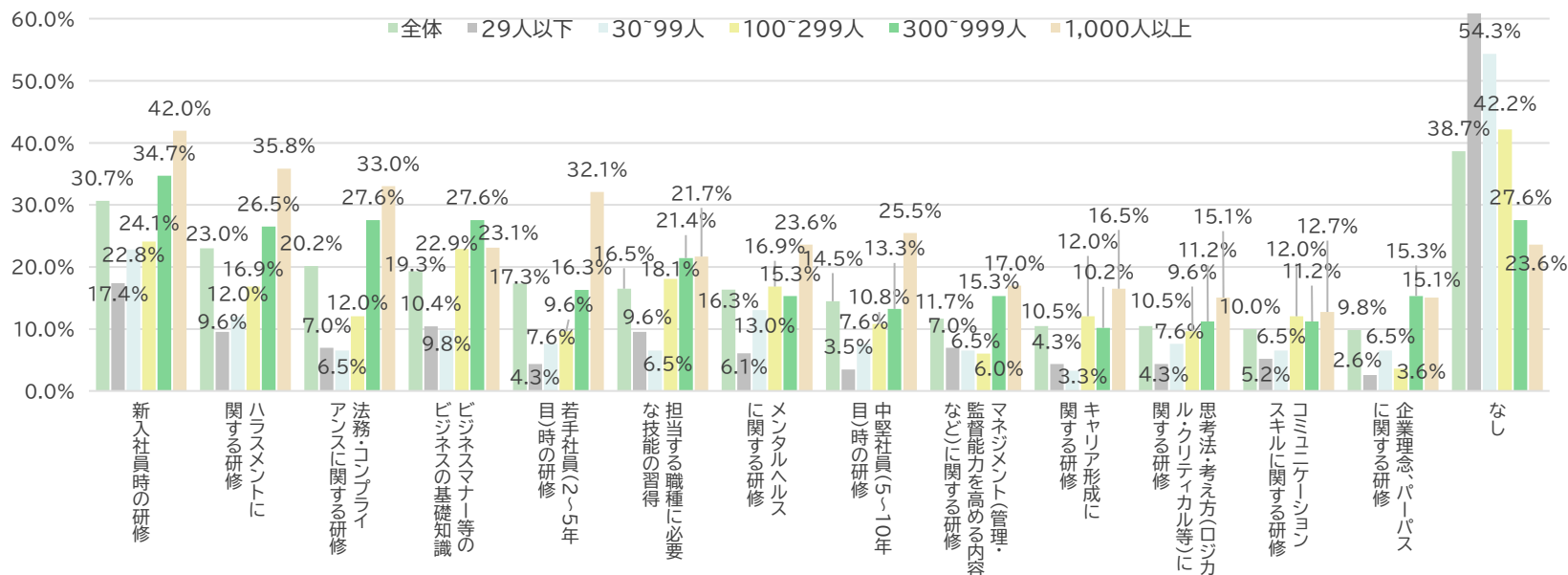


現在の会社で受けたことがある教育・研修

対象者全員に、今現在働いている会社で受けたことがある教育・研修についてきいた（複数回答）。研修の中で最も多かったのは「新入社員時の研修」で30.7%、次いで「ハラスメントに関する研修」が23.0%、「法務・コンプライアンスに関する研修」が20.2%となった。現在の会社では教育・研修を受けたことがない「なし」を選んだ人は38.7%で、約4割だった。

企業の従業員規模別にみると、従業員規模が大きくなるにつれて、受けたことがると回答する割合が高くなる項目が多かった。また、「29人以下」の企業では、「なし」が60.9%となり、企業規模によって教育・研修の機会に大きく差があることがわかる。

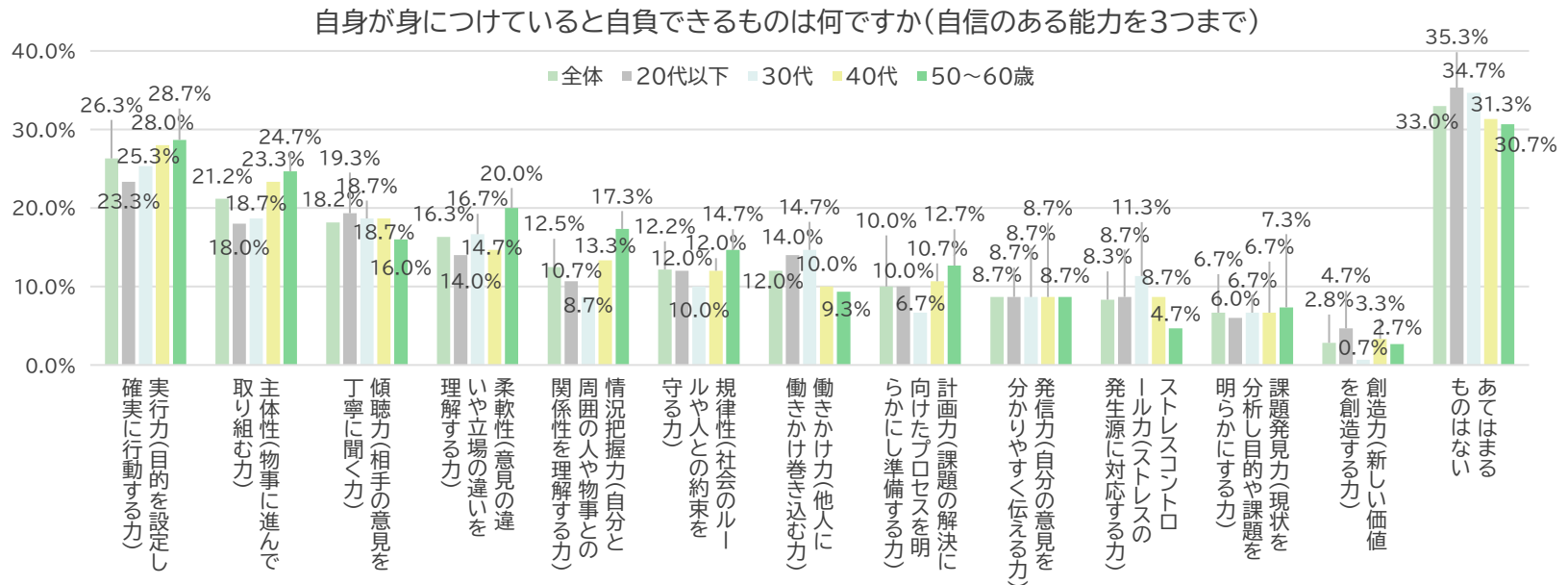
現在の会社でどのような教育を受けたことがありますか(複数回答)



自信のある社会人基礎力

対象者全員に、社会人基礎力の中で自信があるものは何かきいた(3つまで複数回答)。全体で最も多かったのは「実行力」で26.3%、次いで「主体性」が21.2%、「傾聴力」が18.2%となった。一方で、「創造力」は2.8%で最も低く、「あてはまるものはない」は33.0%となった。社会人基礎力の中でも、自信があるものと、そうでないものには、かなり差があるようだ。

年代別にみると、「実行力」や「主体性」、「課題発見力」については、年代が上がるほど自信があるという人が増えた。反対に、「傾聴力」や「働きかけ力」については、若い年代の人の方が自信があるという傾向がみられる。あくまで本人が自負する項目であって、実際にその能力が相対的に優れているかは別であることに注意したい。

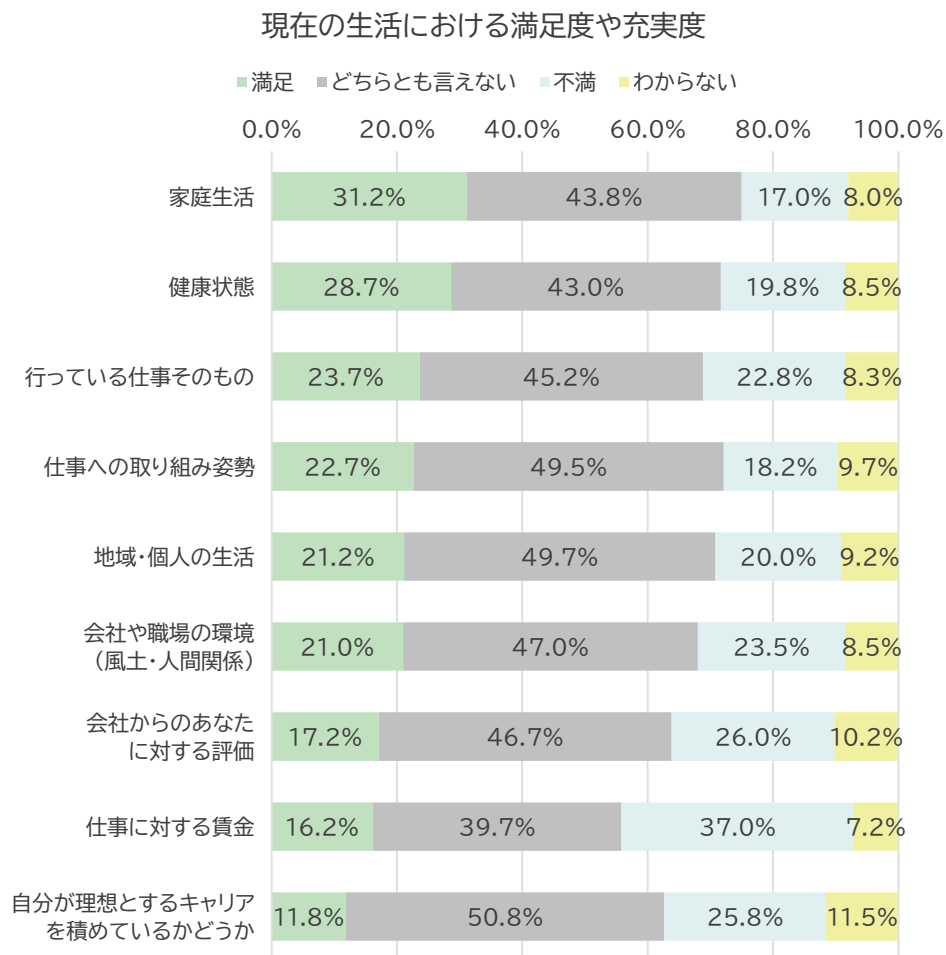


現在の生活における満足度や充実度

対象者全員に、現在の生活における満足度や充実度をきいた。

「満足」が最も多かったのは「家庭生活」で31.2%、次いで「健康状態」が28.7%、「行っている仕事そのもの」が23.7%と続いた。

「不満」が最も多かったのは「仕事に対する賃金」で37.0%、次いで「会社からのあなたに対する評価」が26.0%、「自分が理想とするキャリアを積んでいるかどうか」が25.8%となった。ほとんどの項目で、半数の人は「わからない」を選択していた。



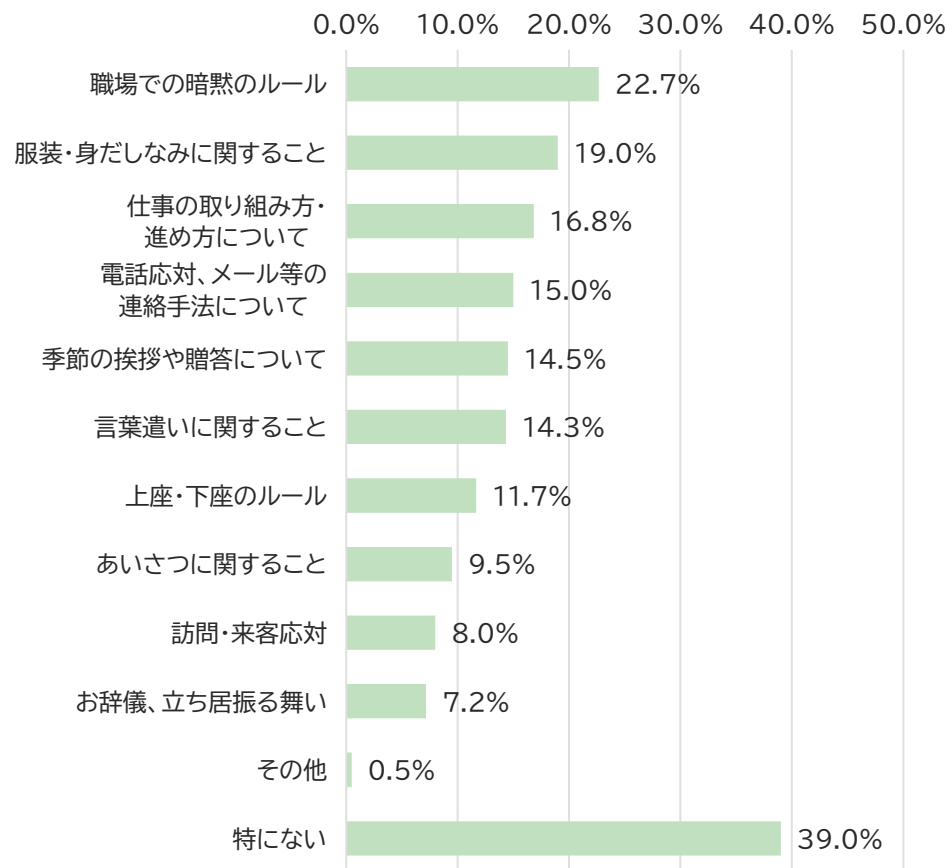
違和感を感じるビジネスマナーや慣習

対象者全員に、日頃何らかの違和感や、もっと現代社会に合った形があるのではと感じる「ビジネスマナー」や「慣習」があるかをきいた(最大3つまで複数回答)。

意見がある中で最も多かったのは「職場での暗黙のルール」で22.7%、次いで「服装・身だしなみに関すること」が19.0%、「仕事の取り組み方・進め方について」が16.8%となった。全体では、約6割の人が何らかのことに對して意見を持っているようだ。

様々な意見が上がる中、「特にない」という人は39.0%となった。

何らかの違和感や、もっと現代社会にあった形があるのではと感じる「ビジネスマナー」や「慣習」はあるか(最大3つ複数回答)

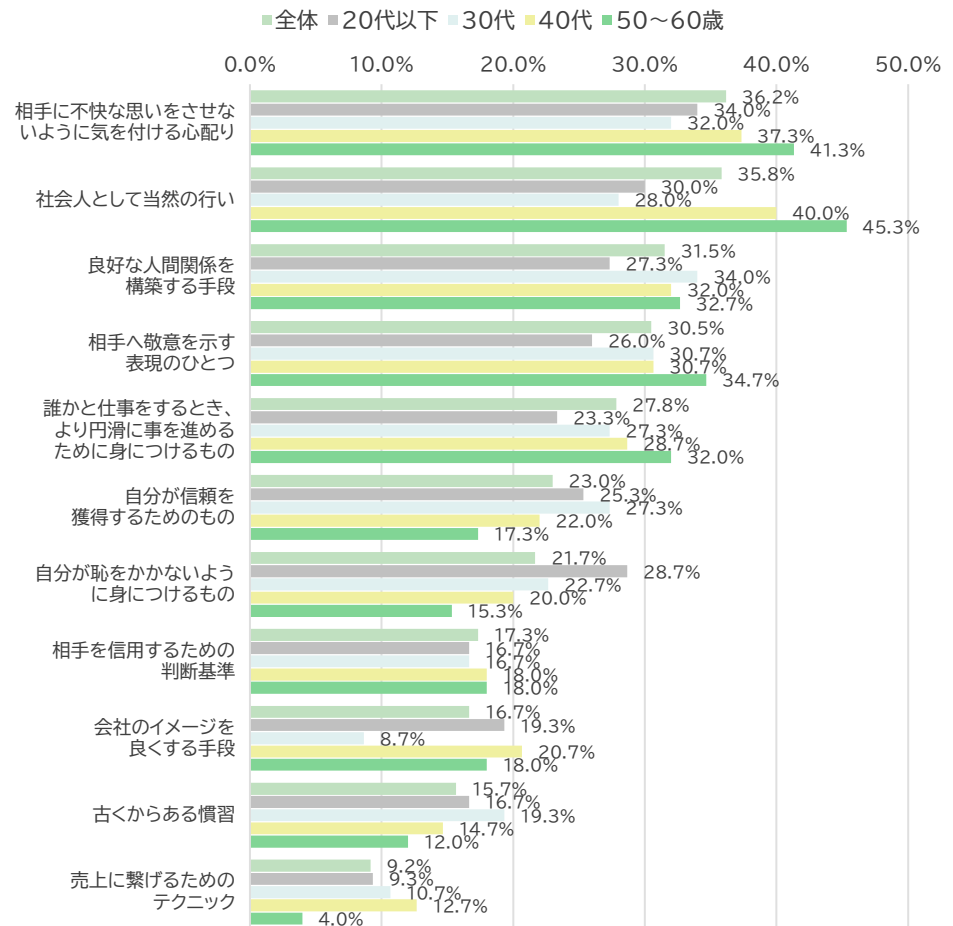


「ビジネスマナー」のとらえかた

対象者全員に、「ビジネスマナー」はどんなものだと考えているかをきいた(複数回答)。全体で最も多かったのは「相手に不快な思いをさせないように気をつける心配り」で36.2%、次いで「社会人として当然の行い」が35.8%、「良好な人間関係を構築する手段」が31.5%となった。「売上に繋げるためのテクニック」(9.2%)や、「古くからある慣習」(15.7%)といった意見を持つ人は少なかった。

年代別に見てみると、「20代以下」では「自分が恥をかかないように身につけるもの」(28.7%)が他の年代と比べて高かった。「50～60歳」では、多くの項目で他の年代よりも高い割合となっており、ビジネスマナーに対して様々な条件を前提にしているようだ。

「ビジネスマナー」とはどんなものだと考えるか(複数回答)



相手にもビジネスマナーを求めるか

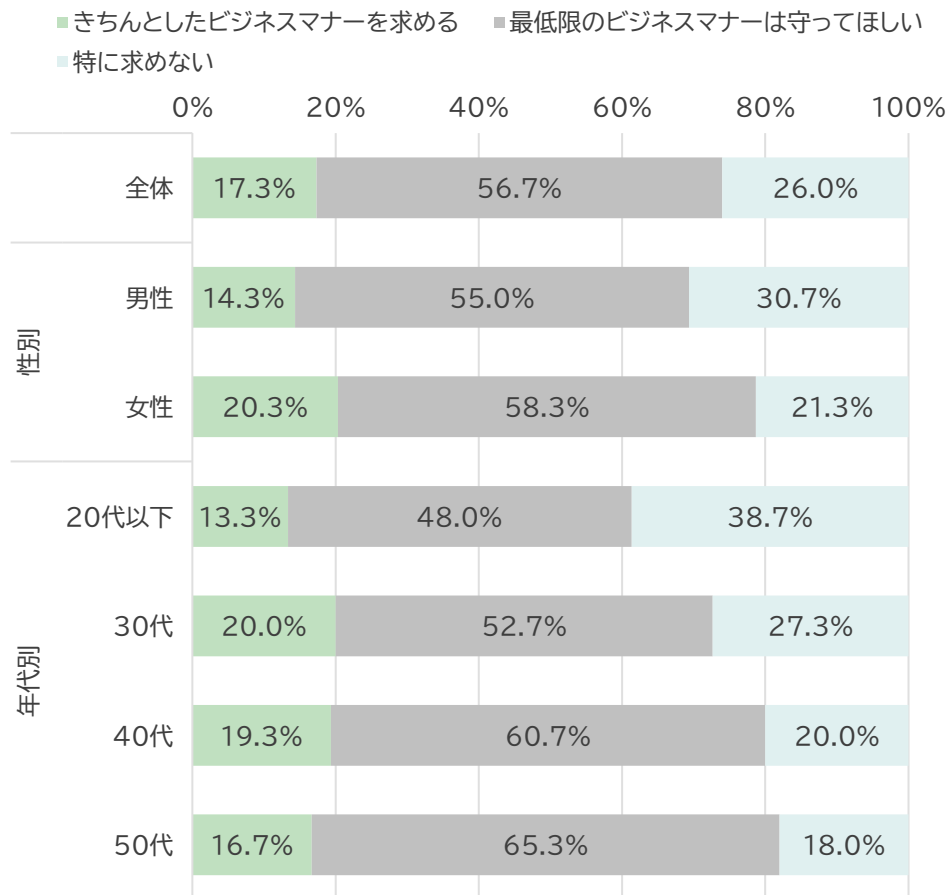
対象者全員に、社会人として交流する相手にもビジネスマナーを求めるか聞いた。

全体では、「きちんとしたビジネスマナーを求める」が17.3%、「最低限のビジネスマナーは守ってほしい」が56.7%、「特に求めない」が26.0%となった。「最低限のビジネスマナーは守ってほしい」も含めると、7割以上の方がビジネスマナーを相手にも求めているようだ。

性別にみると、男性では「特に求めない」が30.7%となり、女性よりも9.4pt高くなった。

年代別にみると、年代が若いほど「特に求めない」割合が高く、年代が上がるにつれて「最低限のビジネスマナーは守ってほしい」の割合が高くなった。

あなたは、相手にもビジネスマナーを求めますか



ビジネスパートナーに求める条件

対象者全員に、仕事を進める上で、ビジネスパートナーに求める条件はどんなものがあるかをきいた(複数回答)。

「同じ会社の人」に対して最も多かったのは「気持ちよく仕事を進められる気配り」で41.8%、次いで「仕事を素早く進める技術」が30.8%、「大概の理解をより深めようとする誠実さ」が28.5%となった。

「取引先のお客様」に対して最も多かったのは「互いの理解をより深めようとする誠実さ」で25.2%、次いで「気持ちよく仕事を進められる気配り」が24.5%、「仕事を素早く進める技術」が18.5%となった。

いずれの相手にも、何らかの条件を求めている人が多いが、「同じ会社の人」に対してはより多くの条件を求めているようだ。それぞれ複数選択の平均回答個数は、「同じ会社の人」では3.10、「取引先のお客様」では2.13となった。

ビジネスパートナーに求める条件(複数選択)

