

2021年9月2日

【新しい働き方の選択肢に関する意識調査 第4弾】 「テレワーク」のコミュニケーション不足は「気の使いすぎ」

～若手社員・先輩社員ともに約8割がコミュニケーション不足の悩みを抱える結果に～
～若手社員は「ちょっとしたことが相談できない」、
先輩社員は「一方通行のコミュニケーションになっていないか不安」が最多～

人材総合サービスを全国で展開する株式会社スタッフサービス・ホールディングス（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：阪本耕治）は、全国の20～59歳男女200人に対し、「テレワークにおけるコミュニケーション」についての意識調査を実施しました。テレワークにおけるコミュニケーションが課題と言われる中、第3弾「テレワークの導入率・賛否」（8月19日発表）に続くテレワークにおけるコミュニケーションに注目した調査となります。

スタッフサービスグループは、社会の変化に伴い、人々の「働く」も変わり続けていることから、2021年4月に経営理念「チャンスを。」を刷新し、目指すビジョンを「いつからでも、どこにいても、誰もがより良い『働く』に出会える社会へ」としました。今回の調査は、当グループとしてより良い働き方ができる社会の実現を目指しており、新しい働き方の可能性として「テレワーク」が議論されている点に着目し、現時点におけるこれらの賛否や導入可否、理由などを明らかにすべく、調査をしています。

<本リリースのポイント> ※詳細は次ページ以降をご参照ください。

- 社会人歴3年以内の若手社員のテレワークにおける悩みの上位はコミュニケーション面が目立つ結果に。半数以上が「ちょっとした相談ができない」と回答し、関係性が十分に構築できていない段階でオフィスのように気軽に話しかけられない課題が現れた結果に。一方でシステム面の悩みは少ない状況。
- 先輩社員が、若手社員に教育や指導する際の悩みでもっとも多かったのは、「一方通行のコミュニケーションになっていないか不安」。相談に困る若手社員に対し、先輩は「聞いてくれればいいのに」と、コミュニケーションの取り方や気遣いに、ギャップがあることがうかがえる結果に。
- 若手社員が先輩社員とのコミュニケーションの工夫について、上位は先輩社員の負荷軽減への配慮が目立ちました。半数以上が「用件をまとめて質問する」と回答し、オンライン上では話すタイミングが計りにくい中、相談時間をいかに確保するかを工夫が目立つ結果に。
- 先輩社員が若手社員とのコミュニケーションの工夫について、上位は先輩社員が相談を受けやすいよう工夫する項目が目立ちました。多くが「自身のスケジュールを伝えている／公開している」など、相談タイミングを探る若手社員に向けた工夫や、コミュニケーションの場を設けるなど寄り添おうとする姿勢がみえる結果に。

【調査概要】

- 調査方法：インターネット調査
- 調査期間：2021年6月24日～6月25日
- 調査対象：全国20歳～59歳の男女200人
- 職業：テレワークを導入している会社で働く会社員・派遣スタッフ
 - ※若手社員100人（社会人歴3年以内）
 - ※先輩社員100人（部下がいる／指導している若手社員をもつ／後輩がいる）

※本調査リリースの調査結果・グラフをご利用いただく際は、必ず【スタッフサービス・ホールディングス調べ】とご明記ください

【報道関係者様 問い合わせ先】

株式会社スタッフサービス・ホールディングス 広報部 野坂・野崎
TEL：03-5209-7177 / メール：ssg-pr@staffservice.ne.jp
野坂（携帯）080-3317-6920 / 野崎（携帯）080-4458-5599

調査結果詳細

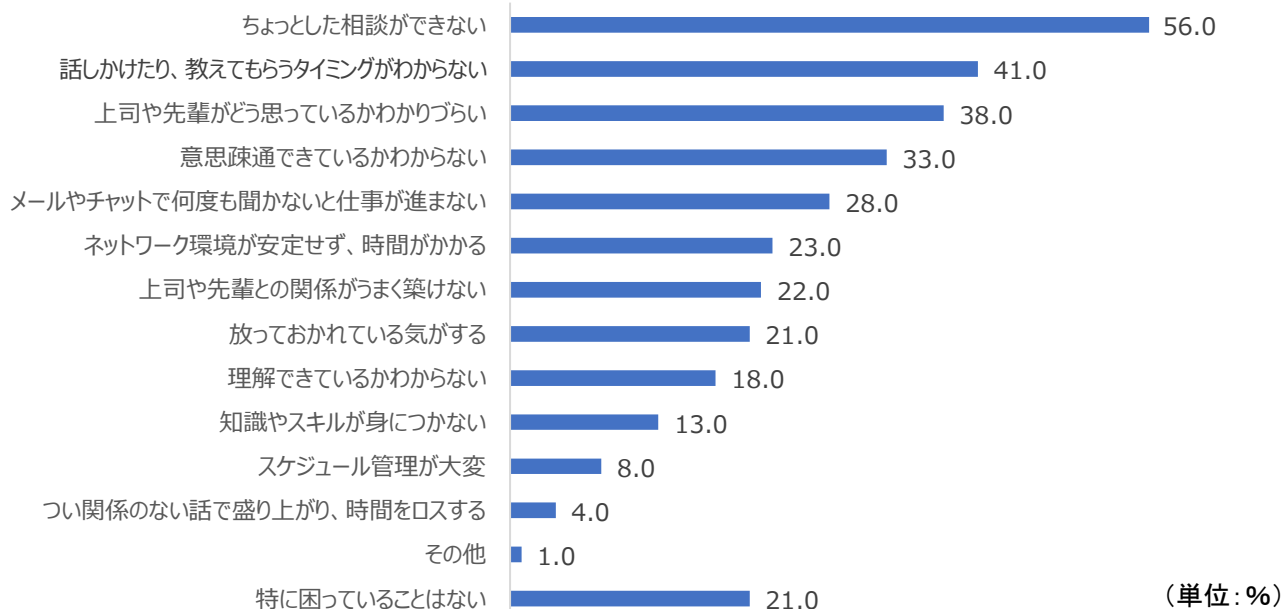
若手社員のテレワーク上の悩み

社会人歴3年以内の若手社員のテレワークにおける悩みの上位はコミュニケーション面が目立つ結果に。半数以上が「ちょっとした相談ができない」と回答し、関係性が十分に構築できてない段階でオフィスのように気軽に話しかけられない課題が現れた結果に。一方でシステム面の悩みは少ない状況。

- ◆ 若手社員の79%が何かしら困っているという結果。若手社員のテレワークにおける悩み1位は「ちょっとした相談ができない」(56%)でした。第2位に「話しかけたり、教えてもらうタイミングがわからない」(41%)、第3位に「上司や先輩がどう思っているかわかりづらい」(38%)と続き、悩み上位はコミュニケーションが目立つ結果となりました。一方で、ネットワークやスケジュール管理といったシステム面やその他の悩みは多くない結果となっています。

Q1: 若手社員: テレワークで仕事を進めるときに困っていることはありますか。

(n=100、複数回答)



若手社員の主な悩み

- ・対面だと数秒で解決するような疑問を、気軽に聞くことができない (男性/25歳)
- ・雑談をする時間もあまりないので先輩社員のみなさんとの距離を感じる。直接会って話せば5分で終わることがWeb会議やメールになった途端、手間と時間がかかってしまう (女性/23歳)
- ・チャットで相談や質問をするときの言葉の言い回しに悩む (女性/24歳)
- ・わからないことを、文章化して丁寧な言葉で伝えるのが大変 (女性/22歳)
- ・わからないことの相談が思うようにできず、解決が遅れることがある (女性/24歳)
- ・オンラインで教えてもらうには限界があると感じる。職場の人たちに置いていかれるような気持ちになることがある (女性/25歳)
- ・指示をすぐに聞くことができない。上司が今何しているのかが、会議などの組まれたスケジュールからしかわからない (女性/23歳)
- ・文面のやりとりのみで、相手の感情がよめない。質問するにも相手が今忙しいのかどうなのかわからずタイミングが難しい (女性/24歳)

調査結果詳細

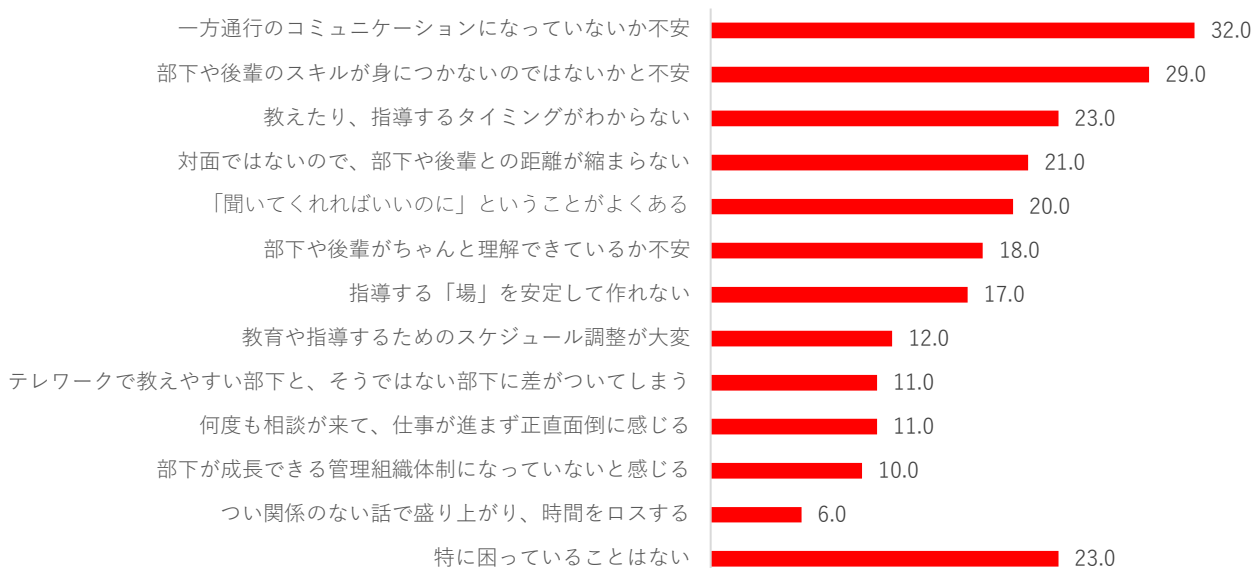
先輩社員のテレワークの悩み

先輩社員が、若手社員に教育や指導する際の悩みでもっとも多かったのは、「一方通行のコミュニケーションになっていないか不安」。相談に困る若手社員に対し、先輩は「聞いてくれればいいのに」と、コミュニケーションの取り方や気遣いに、ギャップがあることがうかがえる結果に。

- ◆ 先輩社員の77%が何かしら困っているという結果。先輩社員に聞いた、「テレワークで部下や後輩の教育や指導するときに困っていること」でもっとも多かったのは、「一方通行のコミュニケーションになっていないか不安」(32%)でした。2位は「部下や後輩のスキルが身につかないのではないかと不安」(29%)、3位は「教えたり、指導するタイミングがわからない」(23%)と続きます。文書で伝えることの難しさや教育の仕方の課題だけでなく、若手社員が相談に困っていることに対して、先輩社員は「『聞いてくれればいいのに』ということがよくある」(20%)が上位となっていることから、コミュニケーションの取り方・気遣いに、ギャップがあることがうかがえます。

Q2:先輩社員:テレワークで部下や後輩の教育や指導するときに困っていることはありますか？

(n=100、複数回答)



(単位: %)

先輩社員の主な悩み

- ・直接会わないコミュニケーションは本音がわかりづらい (女性/49歳)
- ・対面よりも実際、伝わっているかどうか、わからなくて困っている (男性/45歳)
- ・厳しくして部下が辞めてしまわないか、きちんとついてきてくれるか (男性/41歳)
- ・叱りたいがどう言ったらいいかわからない (女性/23歳)
- ・直接話せば簡単で悪気のない言葉も、メールやSNSなどで伝えると冷たく感じてしまうのではないかと (女性/40歳)
- ・会って話すわけではないので、細かく指示しないと伝わりづらい (女性/30歳)
- ・どこまで理解できているのかよくわからない点が不安 (男性/48歳)
- ・具体的な業務をしながら教えることができない (女性/25歳)
- ・様子がみえないため、相手から報告が来なければ作業進捗がまったくわからない (女性/25歳)
- ・リモートで会話すると、相手の雰囲気を実感としてつかみづらい。理解しているかどうかの判断が難しく、どの程度丁寧な説明が必要か、コントロールするのが難しい (男性/53歳)

調査結果詳細

若手社員の先輩社員とのコミュニケーションの工夫

若手社員が先輩社員とのコミュニケーションの工夫について、上位は先輩社員の負荷軽減への配慮が目立ちました。半数以上が「用件をまとめて質問する」と回答し、オンライン上では話すタイミングが計りにくい中、相談時間をいかに確保するかを工夫が目立つ結果に。

- ◆ 若手社員の85%が何かしら工夫している結果。若手社員の先輩社員とのコミュニケーションの工夫の1位は「用件をまとめて質問する」（51%）、2位は「スケジュール表を事前に確認して話しかける」（42%）、3位に「メールやチャットを投げて、返信が来るのを待つ」（39%）という結果となりました。効率よく、上司・先輩社員の都合に配慮しながら質問しようとする部下・後輩社員の姿勢がうかがえます。同時に、配慮が余計な作業やストレスを生んでいる可能性も。

Q3:若手社員:テレワークの中、上司や先輩に仕事の相談や質問するときに工夫していることはありますか
(n=100、複数回答)



若手社員の主な工夫

- ・なるべく（連絡を）まとめて回数を減らす（女性／22歳）
- ・時間に余裕があるときにまとめて話す（女性／22歳）
- ・ひとつの業務の質問は一度にまとめてできるように、紙にまとめてから電話する（女性／25歳）
- ・相談は基本チャットで、相手の都合のいいタイミングで返信してもらおう（女性／24歳）
- ・会話したいときはアポイントをとり、会話しなくてもいいときはチャットですます（女性／30歳）
- ・チャットの場合は、なるべく短文かつ具体的な文章になるよう考える（女性／24歳）
- ・わからないことがあったときは、自分なりに調査した事項をまとめて連絡する（女性／24歳）

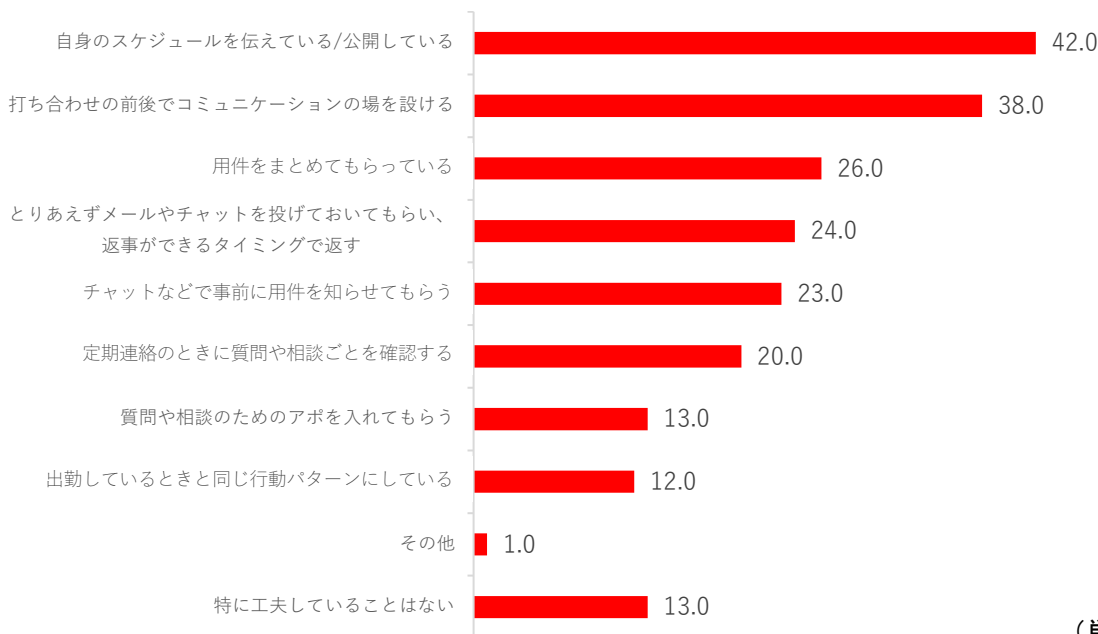
調査結果詳細

先輩社員の若手社員とのコミュニケーションの工夫

先輩社員が若手社員とのコミュニケーションの工夫について、上位は先輩社員が相談を受けやすいよう工夫する項目が目立ちました。多くが「自身のスケジュールを伝えている／公開している」など、相談タイミングを探る若手社員に向けた工夫や、コミュニケーションの場を設けるなど寄り添おうとする姿勢がみえる結果に。

- ◆ 先輩社員の87%が何かしら工夫している結果。先輩社員の若手社員とのコミュニケーションの工夫の1位は「自身のスケジュールを伝えている／公開している」（42%）。2位に「打ち合わせの前後でコミュニケーションの場を設ける」（38%）と続き、若手社員が相談しやすいような工夫が目立つ結果となりました。一方で、3位「用件をまとめてもらっている」など、若手社員からのアクションにゆだねている回答も2割以上を占めています。

Q4: 先輩社員:テレワークの中、部下や後輩とのコミュニケーションで工夫していることはありますか？
(n=100、複数回答)



(単位: %)

先輩社員の主な工夫

- ・スケジュールを共有して相互に確認できる (女性/54歳)
- ・自分から話しかける (女性/25歳)
- ・朝昼夕と定期的に状況報告のタイミングを作っている (女性/25歳)
- ・コロナ禍なので、しっかり寄り添って仕事への不満、不安を感じないように努力する (男性/35歳)
- ・最初に雑談を挟む (男性/53歳)
- ・できる限りフランクに打ち合わせできる雰囲気 (男性/59歳)
- ・何気ない談話や声かけを普段から意識するようにしている (男性/46歳)
- ・気軽に質問できる雰囲気づくりに励む (男性/48歳)
- ・困ることがないか適宜聞く (男性/41歳)
- ・毎日のコミュニケーション時間を特別に設ける (男性/59歳)
- ・なるべく多めにミーティング時間をとる (女性/26歳)
- ・まめにチャット等で連絡をとるようにしている (女性/49歳)
- ・一方通行にならないように (男性/48歳)
- ・リモート飲みなどをして懇親を深める (男性/42歳)

【ご参考】テレワークにおけるコミュニケーション課題の克服事例 当グループ スタッフサービス・クラウドワーク 取り組み

今回の調査では、実際にテレワークで働く上ではコミュニケーション面の課題がわかりました。

2020年4月の緊急事態宣言をきっかけに、世の中のテレワーク導入が本格化して1年以上が経過しましたが、テレワークの大きな課題点として、しばしば社員間のコミュニケーションの難しさが指摘されています。スタッフサービスグループには、「コミュニケーションの活性化施策」を取り入れ、こうしたテレワーク特有の課題を克服している障がい者就労事例があり、参考情報としてご紹介します。

重度身体障がい者のテレワーク就労事例（スタッフサービス・クラウドワークの取り組み）

重度身体障がい者の方が働くには、通勤・バリアフリー環境・就業時間などさまざまな障壁があります。

- ・ 障がい者求人は都市部に集中し、地方在住者にとっては自宅から就業先までが遠く、通勤に負荷がかかる
- ・ 働き始めたとしても就業先のバリアフリー環境が不足している
- ・ 生活介助や通勤の時間的制約から規定の勤務時間を守って働くことが難しい
- ・ 業務連絡・報告が就業先と本人にとどまり、一人で作業をすることで「孤独感」を感じる

そこで「在宅でのテレワーク環境」+「コミュニケーション活性化施策」をセットで導入し、こうした課題を解決

スタッフサービス・クラウドワークに入社した社員は、在宅のままテレワーク環境で就労しており、主にWeb上にあるマーケット調査やお客さんから頂戴してきた名刺の電子化（営業担当補助）などを担当します。

◆1日3回のWeb会議で「雑談」を推奨し、孤独感を払拭。「チーム意識」を醸成

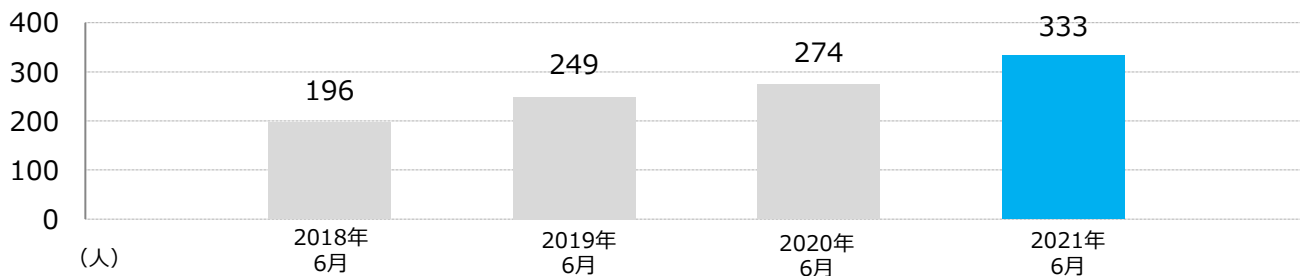
業務は1チーム5～15人で担当し、Web会議システムを利用した定例会議を1日3回おこなっています。業務進捗確認以外に、気分転換のための雑談も推奨し、互いの顔をみながらのコミュニケーションと関係性構築を重要視しています。

◆感謝の気持ちをカードを通して伝え合う「サンクスカード」システム

「資料作成フォローしてくれてありがとう！」「相談に乗ってくれて助かりました！」など、ちょっとした感謝の気持ちをWeb上で気軽に伝えられるサンクスカードを導入しており、チーム内の雰囲気やチームワークの向上を図っています。



<スタッフサービス・クラウドワークの在宅勤務人数推移>



【ご参考】本調査結果のコラム／動画「テレワークの現状と課題」について

- スタッフサービス・ホールディングスが、運営するWebコラム「Cheer」でも、本調査をコラム形式で紹介しています。「私らしいライフスタイルを応援する」Cheerは、仕事に役立つさまざまな情報をコラムでお届けするサイトです。「テレワーク下の新人教育、気を遣い過ぎていない？ 部下・後輩社員、上司・先輩社員のそれぞれの本音！」
<https://www.staffservice.co.jp/cheer/work/education.html> (右記QRコード)



新しい働き方の選択肢に関する意識調査について

スタッフサービスグループは、社会の変化に伴い、人々の「働く」も変わり続けていることから、2021年4月に経営理念「チャンスを。」を刷新し、目指すビジョンを「いつからでも、どこにいても、誰もがより良い『働く』に出会える社会へ」としました。今回の調査は、当グループとしてより良い働き方ができる社会の実現を目指していることから、新しい働き方の可能性が議論されている点に着目し、現時点におけるこれらの必要性や理由などを明らかにすべく、調査しています。

- ・第1弾 「副業」、「選択式週休3日制」について (2021年6月23日発信) (右記QRコード)

https://www.staffservice.co.jp/nt-files/nr_210623.html

- ・第2弾 「定年制」について (2021年7月20日発信) (同)

https://www.staffservice.co.jp/nt-files/nr_210720.html

- ・第3弾 「テレワーク」について (2021年8月19日発信) (同)

https://www.staffservice.co.jp/nt-files/nr_210819.html



■ スタッフサービスグループ概要

- 創 業 : 1981年11月29日
 代 表 : 阪本 耕治
 本 部 : 東京都千代田区神田練塀町85 JEBL秋葉原スクエア
 事業内容 : 人材派遣(事務職、技術者、ITエンジニア、製造業務、医療・介護分野)、紹介予定派遣、人材紹介、業務請負
 売上高 : 3233億円(2021年3月期)
 従業員数 : 4,374人(2021年4月現在)
 取引先件数 : 46,275件(2021年3月現在)
 有効登録者数 : 約120万人(2021年3月現在)
 就業者数 : 79,874人(2021年3月現在)
 拠点数 : 国内166拠点(2021年4月現在)

■ スタッフサービス・クラウドワーク概要

- 社 名 : 株式会社スタッフサービス・クラウドワーク
 本 部 : 神奈川県相模原市中央区鹿沼台1-7-7 トラスト・テック相模原ビル
 事業内容 : 在宅就労の障がい者によるスタッフサービスグループのバックヤード業務支援事業
 従業員数 : 在宅社員333人(2021年6月1日現在)
 ホームページ : www.biz-support.co.jp/cloudwork (右記QRコード)

