

Job総研による『2024年 ビジネスマナー実態調査』を実施 部下に指摘しない上司 8割 20代で“自信なし”が顕著 ～ “出世に影響” 9割が必要性感じるも“使う機会ある？”の声 ～

キャリアや就職・転職に特化した匿名相談サービス「JobQ^(※1)」を開発・運営する株式会社ライボ（本社:東京都渋谷区 代表取締役：森宏記 以下「ライボ」）の調査機関『Job総研^(※2)』は、497人の社会人男女を対象に「2024年 ビジネスマナー実態調査」を実施しました。

同調査はビジネスマナーの項目と必要性の意識、またビジネスマナーを教わった経験有無とその年代別、さらに自信の有無及びその理由や部下のマナーと上司の指摘有無、そしてビジネスマナーと出世の関係性や出世意欲などを調査しました。



【ビジネスマナーと世代間ギャップ】

現在職場にはコロナ禍入社若手世代やコロナ以前に社会人となった世代など、3年間のコロナ禍を経て様々な価値観の人が働くようになっていきます。そしてコロナ禍で普及したオンラインの働き方や、それに付随した価値観の変化によりコミュニケーションの在り方も変化する中、ビジネスマナーに対する意識にも世代によって捉え方に違いが出てきていると考えられます。職場の文化や“働く”に関する常識も個人によって異なりつつあるこの状況で、実際に働く社会人はビジネスマナーへどのような考えを持っているのでしょうか。

そこでJob総研では497人の社会人男女を対象に、ビジネスマナーの項目と必要性の意識、またビジネスマナーを教わった経験有無とその年代別、さらに自信の有無及びその理由や部下のマナーと上司の指摘有無、そしてビジネスマナーと出世の関係性や出世意欲などを調査した「2024年 ビジネスマナー実態調査」を実施しました。

【調査概要】

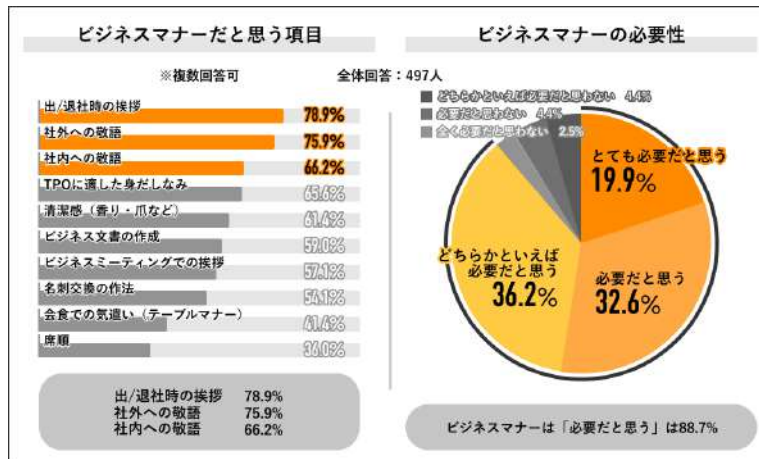
調査対象者	: 現在職を持つすべての社会人 JobQ Town（ジョブキュータウン）登録者
調査条件	: 全国 / 男女 / 20～50代
調査期間	: 2023年12月20日～12月25日
有効回答数	: 497人
調査方法	: インターネット調査

【TOPICS】

- ・ビジネスマナーの項目は「出/退社の挨拶」が最多 全体の88.7%がビジネスマナーは必要派と回答
- ・全体の68.2%が上司から教わった「経験あり」と回答 年代別では30代が最多
- ・全体の49.1%がビジネスマナーには「自信なし」と回答 自信がない理由は「臨機応変が苦手」
- ・上司の57.8%が部下のマナーは「気になる」 一方部下の82.6%は上司からの「指摘経験なし」
- ・全体の84.0%がビジネスマナーは出世に「影響する」と回答 全体の72.0%が「出世欲あり」

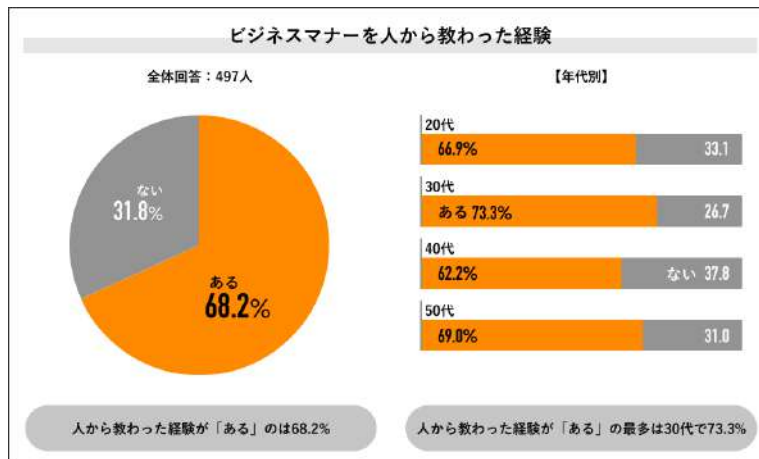
【ビジネスマナーと必要性】

回答者全体の497人にビジネスマナーだと思う項目を聞くと、「出/退社時の挨拶」が78.9%で最多となり、次いで「社外への敬語」が75.9%、「社内への敬語」が66.2%と、上位3つの回答となりました。同回答者にビジネスマナーの必要性を聞くと、「必要だと思う派」が88.7%で過半数を占め、内訳は「とても必要だと思う」19.9%、「必要だと思う」32.6%、「どちらかといえば必要だと思う」36.2%でした。



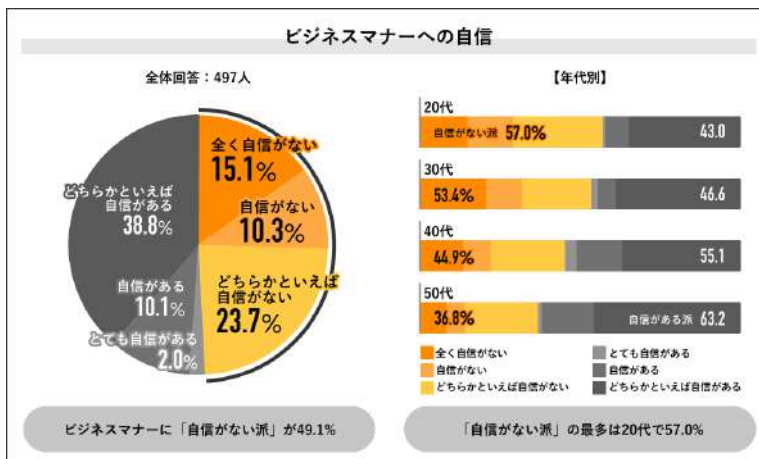
【教わった経験有無】

回答者全体の497人にビジネスマナーを教わった経験有無を聞くと「ある」が68.2%で過半数を占め、「ない」は31.8%でした。年代別の回答では30代の「経験ある派」が73.3%で最多となり、次いで50代が69.0%、20代が66.9%、40代が62.2%の結果になりました。



【自信有無】

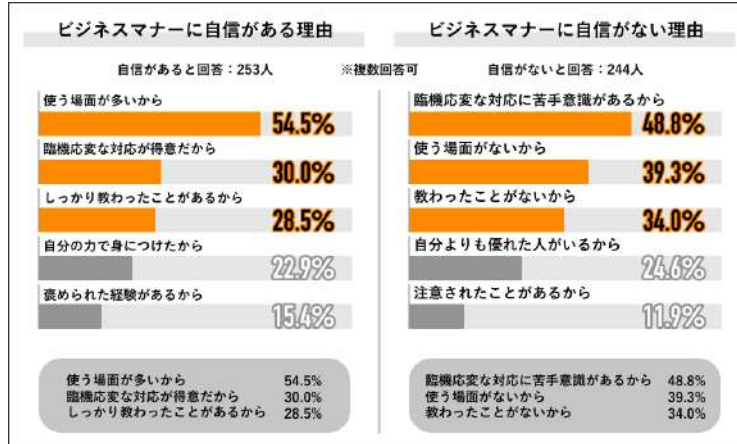
回答者全体の497人に自身のビジネスマナーへの自信有無を聞くと、「自信がない派」が49.1%となり、内訳は「全く自信がない」15.1%、「自信がない」10.3%、「どちらかといえば自信がない」15.1%でした。年代別の回答では20代の「自信がない派」が57.0%で最多となり、次いで30代が53.4%、40代が44.9%、50代が36.8%と、若手層ほど自信がなく上司層ほど自信がある結果になりました。



※更に詳細な集計データは別紙の「2024年 ビジネスマナー実態調査 報告書」をご参照ください(※3)

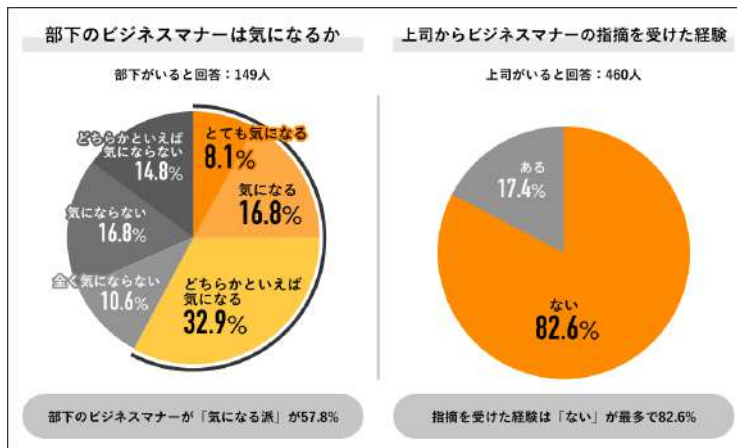
【自信がある理由/ない理由】

自身のビジネスマナーに自信があると回答した 253 人にその理由を聞くと「使う場面が多いから」が 54.5%で最多となり、次いで「臨機応変な対応が得意だから」が 30.0%、「細かく教わったことがあるから」が 28.5%と、上位 3 つの回答となりました。自身のビジネスマナーに自信がないと回答した 244 人にその理由を聞くと「臨機応変な対応に苦手意識があるから」が 48.8%で最多となり、次いで「使う場面がないから」が 39.3%、「教わったことがないから」が 34.0%と、上位 3 つの回答となりました。



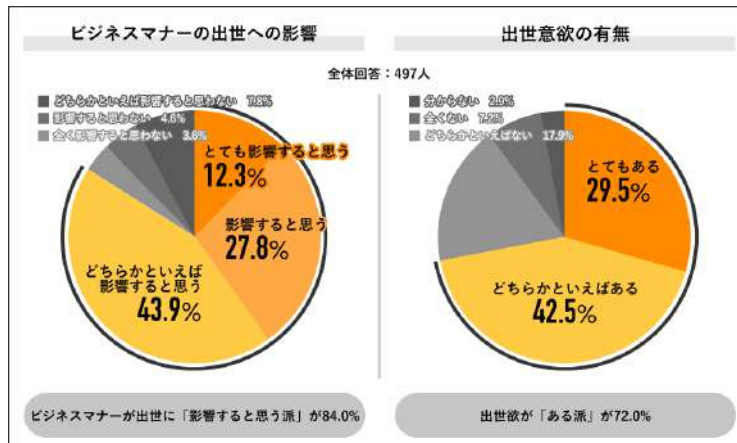
【部下のマナーと上司の指摘】

現在部下がいると回答した 149 人に部下のビジネスマナーは気になるかを聞くと、「気になる派」は 57.8%で過半数を占め、内訳は「とても気になる」8.1%、「気になる」16.8%、「どちらかといえば気になる」32.9%でした。一方現在上司がいると回答した 460 人に上司からビジネスマナーの指摘を受けた経験の有無を聞くと、「ない」が 82.6%で過半数を占め、「ある」は 17.4%でした。



【出世との関係性と意欲】

回答者全体の 497 人にビジネスマナーは出世に影響するかを聞くと、「影響すると思う派」は 84.0%で過半数を占め、内訳は「とても影響すると思う」12.3%、「影響すると思う」27.8%、「どちらかといえば影響すると思う」43.9%でした。同回答者に出世意欲の有無を聞くと「出世意欲がある派」は 72.0%で過半数を占め、内訳は「とてもある」29.5%、「どちらかといえばある」42.5%でした。



※更に詳細な集計データは別紙の「2024年 ビジネスマナー実態調査 報告書」をご参照ください(※3)

【回答者自由記述コメント】

ビジネスマナーは必要であるが使う機会は減ってきている主旨のコメントが顕著でした

- ・相手へ敬意を払う手段としては必要だと思いますが、無理にやらなくて良いとも思います
- ・そこまで酷い振る舞いでなければ受け手側も不快にはならないと思うが、少しはできた方がいい
- ・使う場面は減っていると感じる。捉え方も人それぞれ。だからこそどう振る舞うのかも重要と思う
- ・必要と思うので練習中ですが、使っている人をあまり見ないのでやらなくても良いかなとも思います
- ・ビジネスマナーができなくても他でカバーできる力があれば良い。昭和とは風潮も変わってきている

※その他、ビジネスマナーに関するコメントは下記「JobQ Town」にて確認いただけます。

<https://job-q.me/27361>

【調査まとめ】

今回実施した「2024年 ビジネスマナー実態調査」では、社会人が考えるビジネスマナーは「出/退社時の挨拶」や「社内外への敬語」など、基本的な項目が上位回答となり、全体の9割がビジネスマナーは「必要」と回答する結果となりました。必要性が強く見られた中、全体の7割がビジネスマナーを教わった経験があり、年代別では30代の経験ありが最多となっています。さらに、自身のビジネスマナーに「自信がない派」は全体の半数で、最も自信がない年代が20代、最も自信がある年代は50代と、年代が下がるごとに自信のなさが顕著になるだけでなく、教わった経験と自信は比例しないことがわかりました。自信がない理由は「臨機応変な対応が苦手」や「使う場面が少ない」、「細かく教わったことがない」が上位回答となる一方、自信がある理由は「使う場面が多い」や「臨機応変な対応が得意」、「細かく教わったことがある」など、自信なしの理由と正反対の回答が上位となりました。

またビジネスマナーは出世に影響するかを聞くと、全体の8割が「影響すると思う」と回答しており、全体の7割が「出世欲あり」を示しています。しかし、現在部下を持つ上司の6割が部下のビジネスマナーは「気になる」と回答するものの、現在上司がいる部下の8割が上司からビジネスマナーの指摘を受けた経験は「ない」と回答しており、上司の意識と実際の指摘の有無にはギャップが生じています。

一般的に“マナー”は相手への配慮であり“ルール”とは異なると考えられていますが、“ビジネスにおけるマナー”は出世にも影響する必要性が高いものであるだけでなく、習得には教わる経験や実践も関係すると考えられていることがわかりました。とはいえ、世代により教わった経験や自信には差があり、現在は上司から部下への“指摘”は減少傾向にある結果を見ると、上司側は“指摘”そのものが“パワハラ”になるリスクへの懸念を持つ時代になっているため、部下は自身のビジネスマナーについて上司に自らFBを貰いに行く、もしくは個人でのアップデートを重ねていく必要性が見えてきます。令和になり職場での指導法も昭和時代と異なりつつある中、上司と部下のコミュニケーションも変化している状況を踏まえると、今後のビジネスマナーの在り方も変化していくことが予想できる調査結果となりました。

ライボでは今後も就職・転職・働き方などに関連する様々な調査を実施し、リアルで透明度の高い情報を発信することで個が活躍する社会の実現を目指してまいります。



株式会社ライボ コミュニケーション戦略部 部長
広報グループ長 兼 Job 総研室長
堀 雅一（ほり まさかず）

2021年にJob総研を立ち上げる。その後“働く社会人や就活生”を中心に様々な視点から意識や行動について調査研究を実施。市場の現状と未来を分析し、社会へ発信することで働く社会人や就活生の選択機会に貢献できる事を目的としている。

またJob総研の調査をもとに各大学で「キャリア設計」の授業を実施する他、多くのメディアでキャリアや働き方など社会との関連などを解説している。

※取材についてのお問い合わせはプレスリリース最下部にある連絡先からお願いします

【※3】2024年 ビジネスマナー実態調査 報告書】

報告書では同調査の属性やその他設問の回答結果をより詳細にご確認いただけます。

<https://job-q.me/articles/15521>

【※2】Job 総研について】

Job 総研は就職・転職やキャリア全般に関する研究や各種調査の実施により、市場の現状と未来を分析し、社会へ発信することで就転職関連市場に貢献する事を目的とし立ち上げられました。就職・転職・働き方・ランキング・働く女性など多数のジャンルで信頼できる情報を発信していくことにより、就転職活動に役立てていただくことや、キャリアに関する不安や悩みを解決する一助として“個が活躍する社会により良い選択の機会”を提供し就転職市場に貢献してまいります。

【※1】JobQ について】

「あなたが知りたい“働く”は誰かが知っている」をコンセプトに運営する JobQ の累計登録者数は 40 万人を超え、キャリアや転職に関する情報交換と相談ができるサービスです。具体的な企業名を検索して、現役社員や元社員による口コミだけではなく、仕事全般に関する悩みや就職・転職への不安など漠然とした内容も含まれ、匿名によるユーザ同士でコミュニケーションを取りながら、より良い選択をつくる場になっています。

■JobQ“ビジネスマナー・挨拶”に関する Q&A

<https://job-q.me/categories/skill/manner>

【会社概要】

会社名	: 株式会社ライボ
設立	: 2015年2月3日
代表取締役	: 森 宏記 (もり こうき)
所在地	: 〒150-0043 東京都渋谷区道玄坂1丁目19-9 第一暁ビル3階
事業内容	: キャリアや転職に特化した匿名相談サービス「JobQ」の企画・開発・運営
グループ会社	: 2019年3月1日 パーソルキャリア株式会社にグループイン
ホームページ	: https://laibo.jp/
JobQ	: https://job-q.me/

報道関係者様お問い合わせ先 株式会社ライボ 広報担当：堀 雅一

Tel・Fax：03-6416-1760 携帯：080-4193-1810

Mail：masakazu.hori@laibo.jp

※現在主にテレワークでの勤務形態をとっておりますので、誠に勝手ながらお問い合わせは携帯電話かメールにてお願い致します