
【6カ国調査】社内コミュニケーションに“認識ギャップ”あり
デスク47%・現場29%に大きな開き、明確な発信で仕事満足度は約3.5倍
～新年度が始動、組織変革期に問われる社内コミュニケーションの実態、
海外調査を日本語で公開～

世界約1,500社が導入する従業員コミュニケーションのグローバルリーダー、Staffbase(スタッフベース、本社:ドイツ)は、英国の国際調査会社YouGovが実施し、Staffbaseが協力した6カ国調査の主要結果を日本語で公開しました。

本調査では、社内コミュニケーションの質に対する満足度において、デスク従業員が47%であるのに対し、現場従業員(非デスク従業員)は29%にとどまり、両者の間に大きな認識ギャップが存在することが明らかになりました。

さらに、経営陣によるコミュニケーションが明確である場合、従業員の仕事満足度は約3.5倍に高まることも示されており、社内コミュニケーションの質がエンゲージメントや意思決定の納得感、ひいては企業の事業推進力に直結することが示唆されています。

なお、2026年夏に発表予定の次回調査では、日本も調査対象国として加わる予定です。これにより、日本企業における社内コミュニケーション(従業員体験の一部)とエンゲージメント、事業成長との関係性が、海外との比較の中でより明らかになる見込みです。

【Staffbaseの6カ国調査】

**社内コミュニケーションに
「認識ギャップ」あり**

デスク47%、現場29%に大きな開き
明確な発信で仕事満足度は約3.5倍



※現場従業員(非デスク従業員):店舗・工場・物流・医療・建設など、デスクを持たず現場で働く従業員(フロントラインワーカーともいう)。世界の労働者の約80%を占める。

◆ 主な調査結果

・【認識ギャップ】デスクと現場で大きな差

1) デスク47%、現場29%で大きな認識ギャップ

社内コミュニケーションの質に満足している割合は、デスク従業員が「47%」であるのに対し、現場従業員は「29%」にとどまり、両者の間に大きな認識ギャップが存在。

・【経営インパクト】コミュニケーションの質が組織成果に直結

2) 明確なコミュニケーションは仕事満足度を約3.5倍に高める

経営陣によるコミュニケーションを「非常に明確」と感じている従業員の仕事満足度は89%で、「非常に不明確」と感じている従業員の25%を大きく上回り、約3.5倍の差が見られる。

3) コミュニケーション不足は離職の一因に

転職を検討している従業員の63%が、社内コミュニケーション不足を理由の一つとして挙げている。

・【組織課題】現場に届かないコミュニケーション

4) 会社の変化の「理由」が、現場まで伝わっていない

会社の変化の理由について、十分な情報を得られていると感じている割合は、デスク従業員で25%、現場従業員で17%にとどまる。さらに現場従業員では、5人に1人(20%)が十分な情報を得られていないと感じている。

5) 意思決定への関与実感にもギャップ

「自分の意見が考慮されている」と感じている割合は、デスク従業員が52%、現場従業員は39%にとどまり、現場ほど意思決定との距離を感じやすい。

6) 職場での孤独感はコミュニケーション課題の表れ

従業員の10%が職場で孤独を「常に」または「頻繁に」感じており、従業員同士の有意義なつながりを会社が「非常にうまく育てている」と感じているのは20%にとどまる。

7) 課題は“情報過多”ではなく“届いていないこと”

勤務先から届くニュースや情報の配信頻度については、各国で約5割が「ちょうどよい」と回答した一方、「やや少ない」「少なすぎる」と感じる層も2~3割存在した。量そのものより、“届き方・質”に課題がある実態がうかがえる。

・【解決の方向性】信頼される“人”と“チャネル”の設計が鍵

8) 最も信頼される情報源は「直属の上司」

一方で、従業員アプリを利用している場合は、アプリからの情報を最も信頼していると回答

9) 変革期・危機時には従業員アプリが有効

従業員アプリを主要チャネルとする企業では、68%が自社の危機対応を「良好」と評価(平均52%を上回る)。

・【国際比較】コミュニケーションの最適解は国によって異なる

10) チャネル活用には地域差が存在

イントラネットを主要情報源とする割合はドイツで61%、米国では39%にとどまるほか、SMSの活用状況にも国ごとの差が見られる。

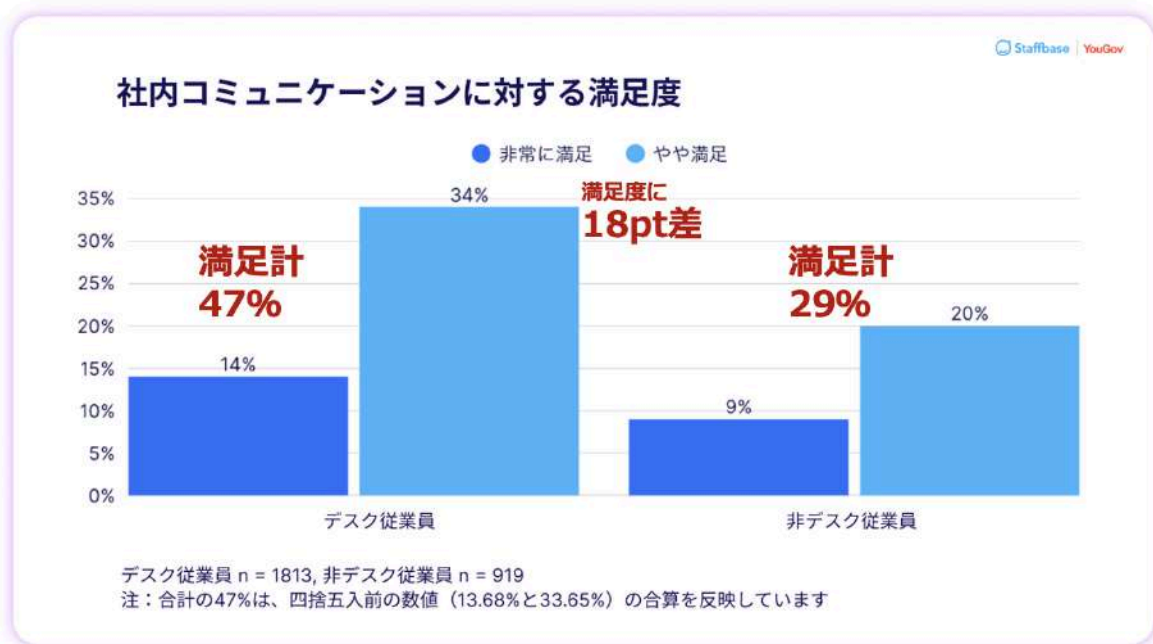
◆詳細

・【認識ギャップ】デスクと現場で大きな差

1) デスク47%、現場29%で大きな認識ギャップ

社内コミュニケーションの質に「非常に満足」または「やや満足」と回答した現場従業員は29%（非常に満足9%、やや満足20%）にとどまりました。

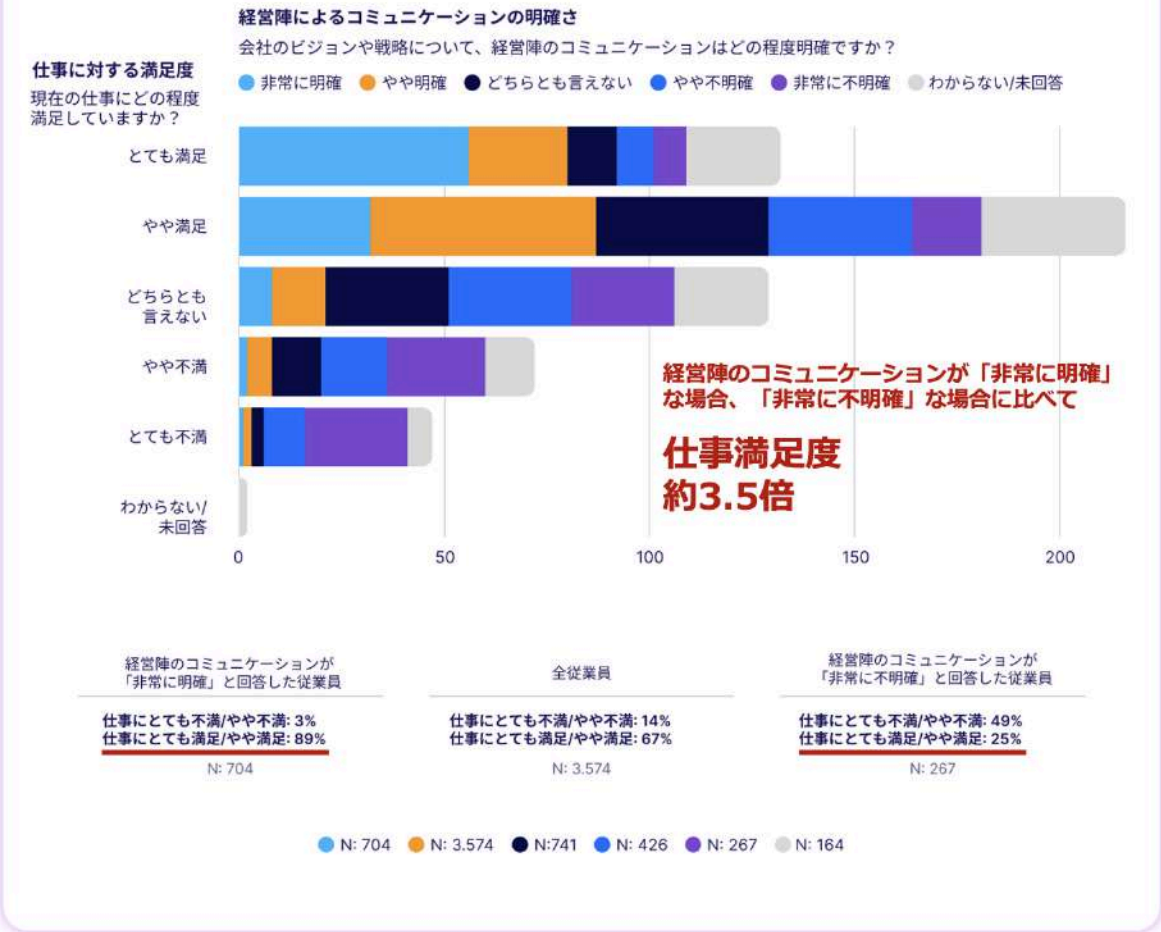
一方、デスク従業員では47%（非常に満足14%、やや満足34%）が満足と回答しており、働く環境による情報格差が明確に表れています。



・【経営インパクト】コミュニケーションの質が組織成果に直結

2) 明確なコミュニケーションは仕事満足度を約3.5倍に高める

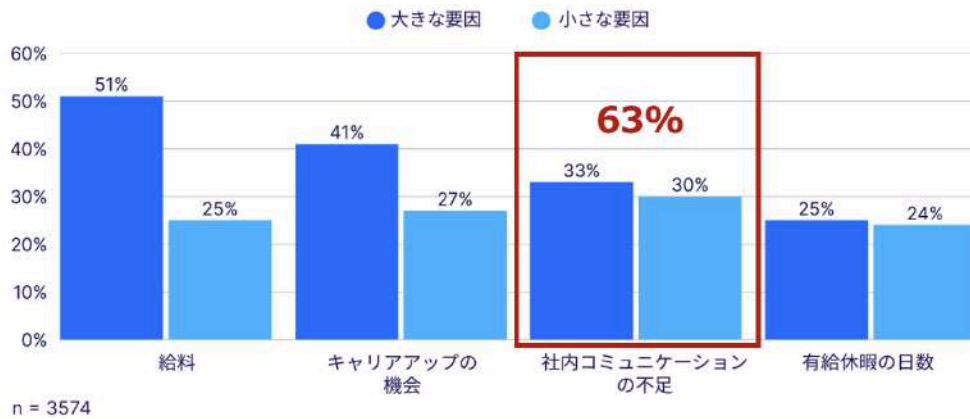
経営陣によるコミュニケーションを「非常に明確」と感じている従業員では、仕事に「とても満足」「やや満足」と回答した割合が89%にのびました。一方、「非常に不明確」と感じている従業員では同割合は25%にとどまり、仕事満足度には約3.5倍の差が見られました。経営陣からのメッセージの明確さが、従業員の納得感や前向きな仕事意欲に大きく影響していることがうかがえます。



3) コミュニケーション不足は離職の一因に

転職を検討している従業員の63%が、「社内コミュニケーション不足」を退職の一因だと回答しました。本調査は、離職そのものよりも、エンゲージメントや組織への納得感の低下が先行して起きていることを示唆しています。

転職を検討している理由

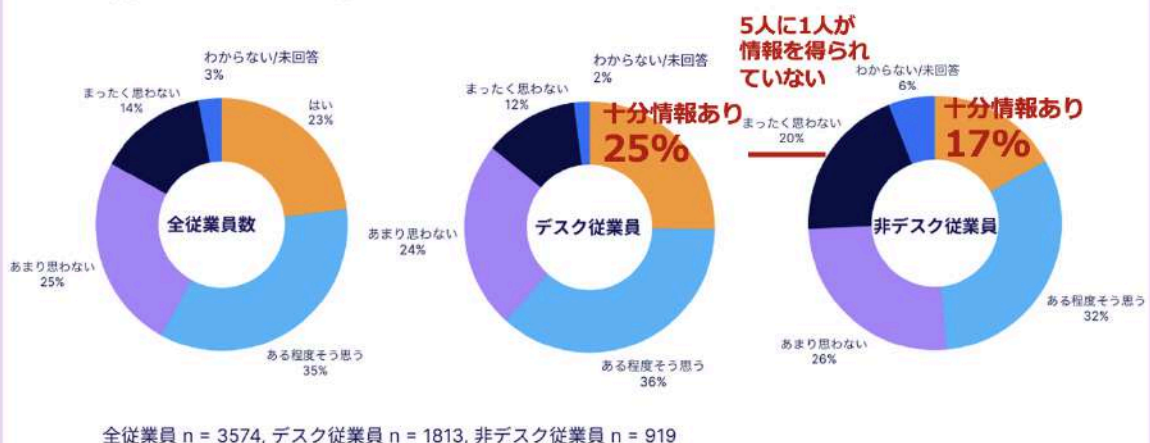


・【組織課題】現場に届かないコミュニケーション

4) 会社の変化の「理由」が、現場まで伝わっていない

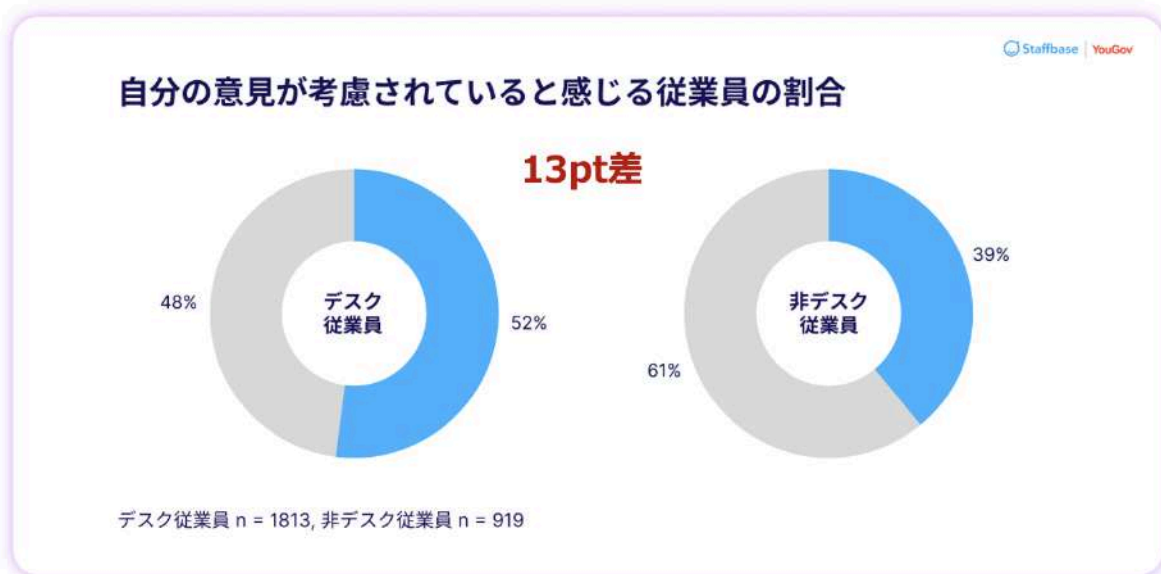
組織変更や方針転換といった「会社の変化」の理由について、十分な情報を得られていると感じている割合は、デスク従業員で25%だったのに対し、現場従業員では17%にとどまりました。さらに現場従業員の20%は、十分な情報を得られていないと感じています。変化の内容だけでなく、その背景や意図をどのように伝えるかが、従業員の納得感や主体的な関与を左右している実態がうかがえます。

最近会社で起きている変化の理由について、十分に情報を得られていると感じますか？



5) 意思決定への関与実感にもギャップ

変革プロセスにおいて「自分の意見が(ある程度)考慮されている」と感じている割合は、デスク従業員で52%、現場従業員では39%にとどまりました。現場に近い立場ほど、意思決定から距離を感じやすい構造が示唆されています。



6) 職場での孤独感はコミュニケーション課題の表れ

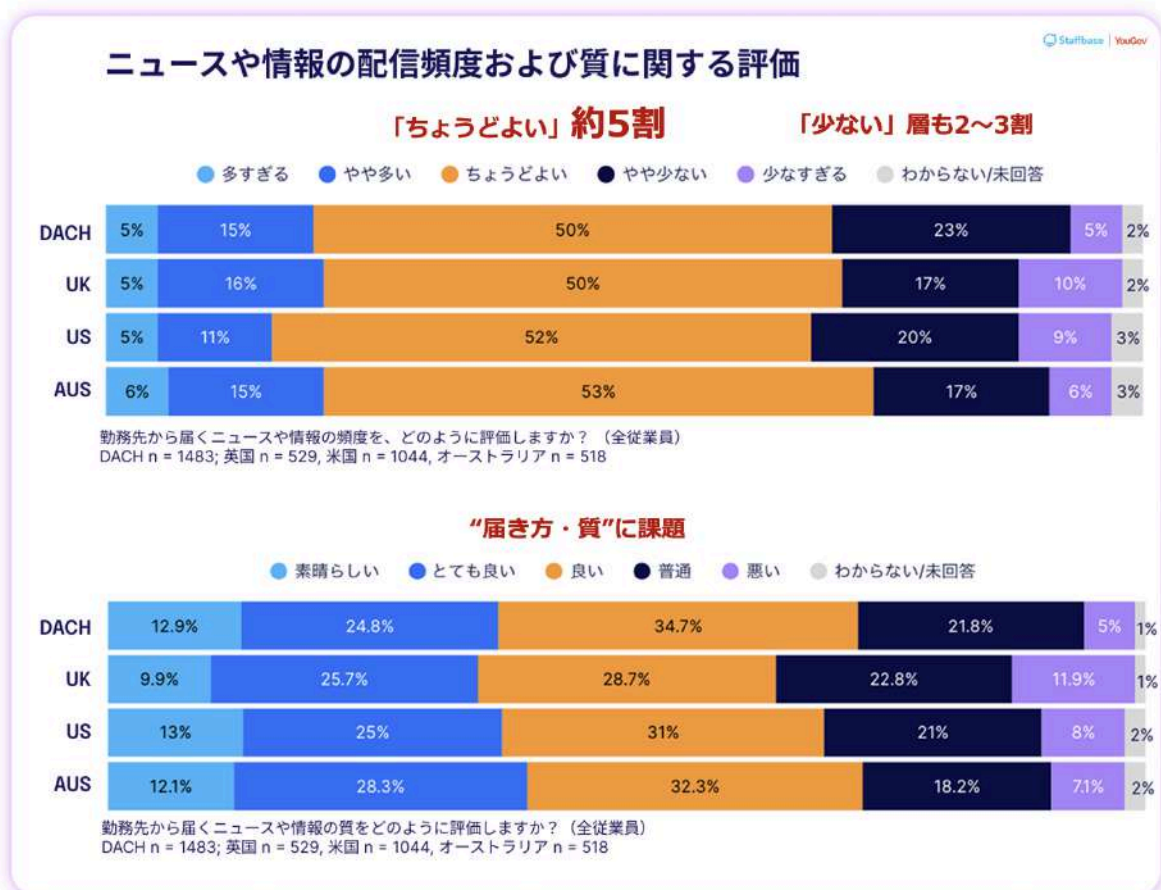
従業員の10%が職場で「常に(2%)」または「頻繁に(8%)」孤独を感じていると回答し、さらに23%が「時々感じる」としています。

一方で、従業員同士の有意義なつながりを会社が「非常にうまく育てている」と感じているのは、わずか20%にとどまりました。職場でのつながりを十分に実感できていないことが、孤独感の一因となっている可能性がうかがえます。



7) 課題は“情報過多”ではなく“届いていないこと”

情報の「量」そのものに大きな課題があるわけではなく、勤務先から届くニュースや情報の配信頻度については、各国で約5割が「ちょうどよい」と回答しました。一方で、「やや少ない」「少なすぎる」と感じている層も2~3割存在しています。単に量を増やすのではなく、誰に、どのように届けるかや、内容の分かりやすさ・納得感といった“届き方・質”に課題がある実態がうかがえます。



（図：ニュース・情報の配信頻度および質に関する評価／各国比較）

※DACH(ダツハ)：ドイツ(Deutschland)、オーストリア(Austria)、スイス(Confoederatio Helvetica)の国名略称を組み合わせた、欧州の主要なドイツ語圏を指す呼称。

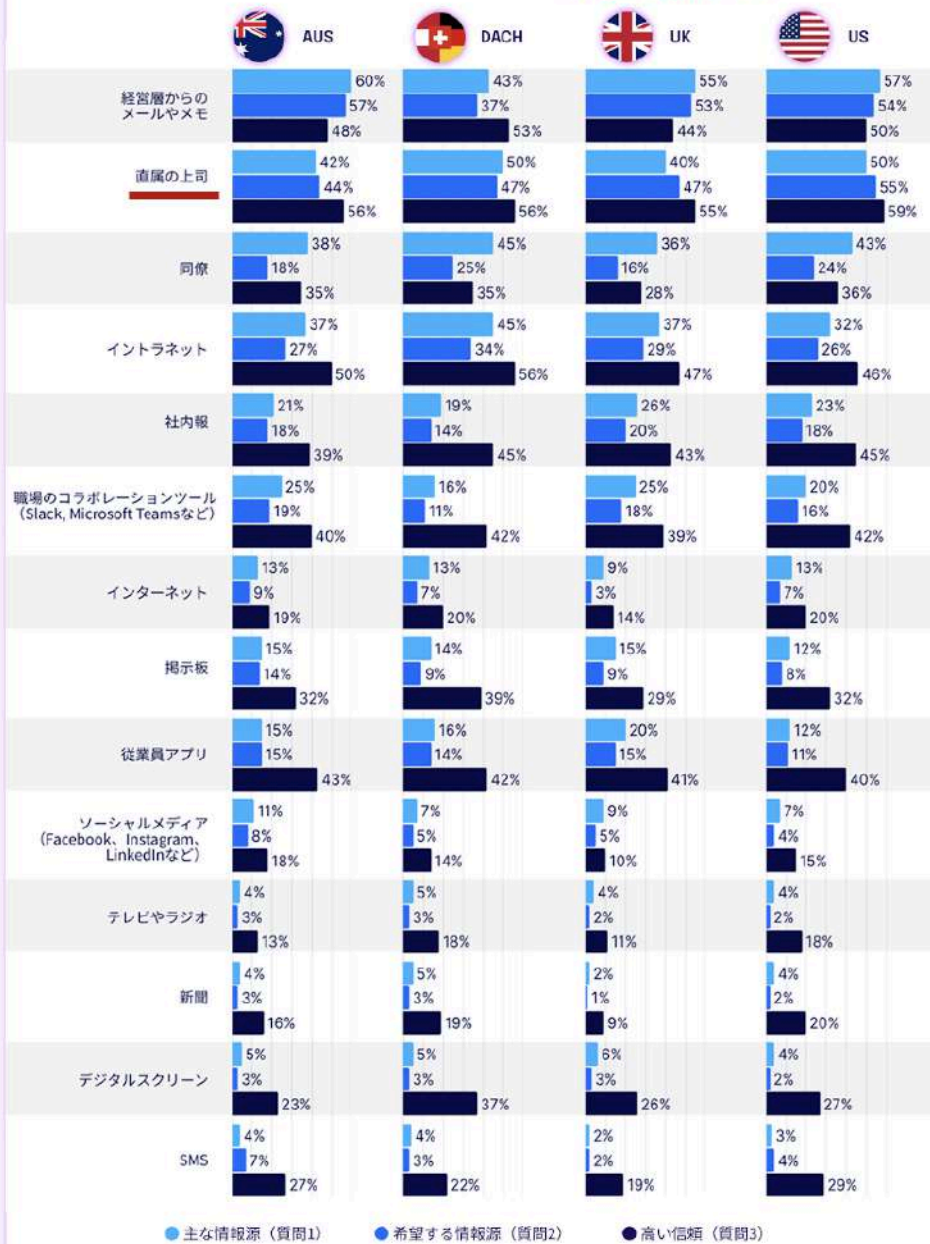
・【解決の方向性】信頼される“人”と“チャンネル”の設計が鍵

8) 最も信頼される情報源は「直属の上司」

従業員が最も信頼できる情報源として挙げたのは、直属の上司でしたが、一方で、従業員アプリを利用している場合は、アプリからの情報を最も信頼していると回答しました。信頼される“人”と“チャンネル”の両面を設計することが、社内コミュニケーションの鍵であることが示されました。

チャネルの利用率、好み、信用度

全体では「直属の上司」が最も信頼されている



● 主な情報源 (質問1) ● 希望する情報源 (質問2) ● 高い信頼 (質問3)

主な情報源 (質問1)：勤務先に関するニュースや情報は、主にどこから得ていますか。上位3つを選択してください。

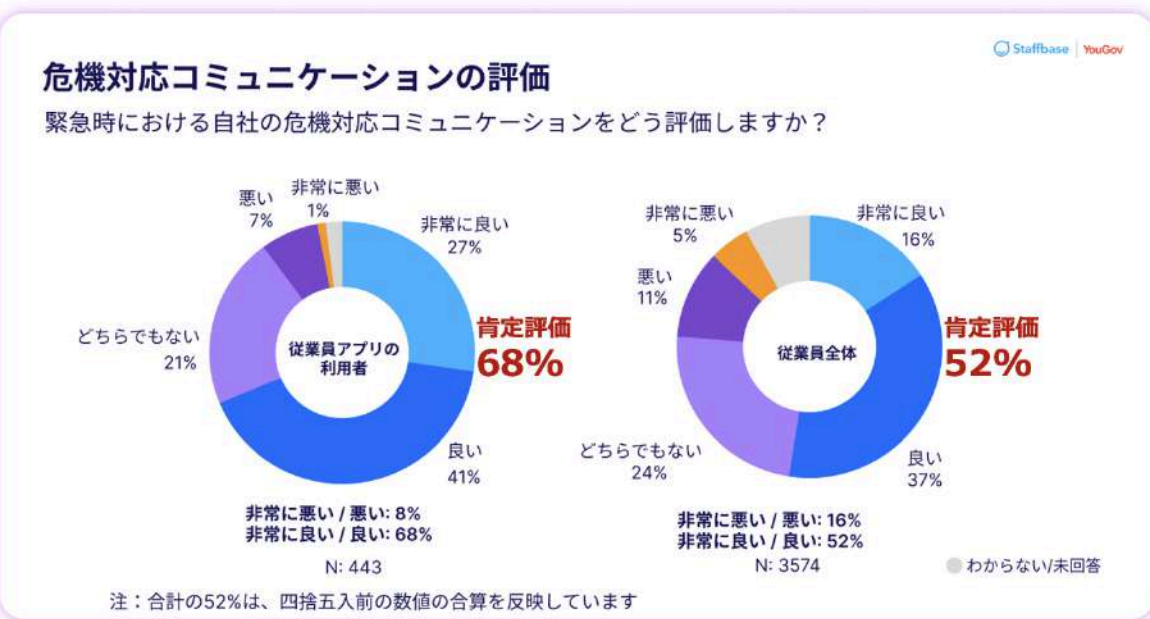
希望する情報源 (質問2)：勤務先や自分の仕事に関するニュースや情報は、どのような方法で受け取りたいですか。最大3つまで選択してください。

高い信頼 (質問3)：「勤務先に関する情報源」をどの程度信頼していますか。(表示している割合は「非常に信頼している」の回答です。なお、信頼スコアは、当該チャネルを実際に利用している回答者のみを対象に算出しており、「わからない/未回答」は集計から除外しています。)



9) 変革期・危機時には従業員アプリが有効

従業員アプリを主要チャネルとして利用している組織では、68%が自社の危機対応コミュニケーションを「非常に良い」「良い」と評価しました。これは全体平均の52%を大きく上回る結果です。



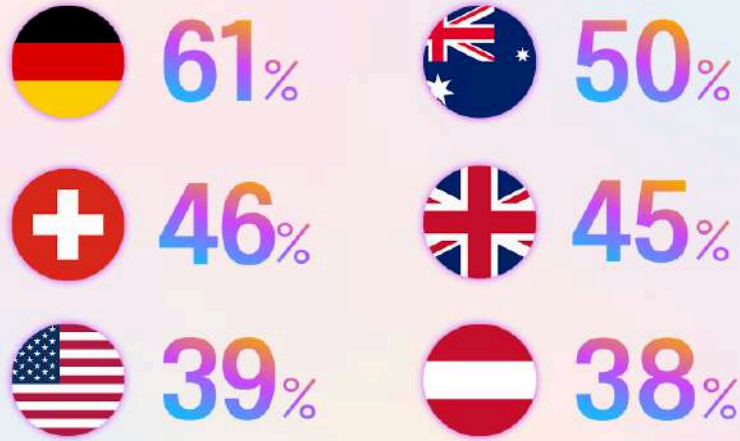
・【国際比較】コミュニケーションの最適解は国によって異なる

10) チャネル活用には地域差が存在

デスク従業員におけるイントラネットを主要情報源とする割合は、ドイツで61%である一方、米国では39%にとどまりました。

また、危機対応におけるSMS利用率も地域差が顕著で、オーストラリア17%、米国15%、オーストラリア13%、スイス・英国9%、ドイツでは3%という結果となっています。

イントラネット利用率（デスク従業員）



◆ Staffbase 日本代表 赤平 百合コメント

「今回の調査から、社内コミュニケーションにおける“認識ギャップ”が、組織のエンゲージメントや意思決定の質に大きく影響していることが明らかになりました。特に、現場従業員の満足度が29%にとどまる一方で、明確なコミュニケーションによって仕事満足度が約3.5倍に高まるという結果は、コミュニケーションの質が企業の事業推進力を左右する重要な経営課題であることを示しています。

2026年には日本も調査対象に加わることで、日本企業における課題や強みを国際比較の中で明らかにし、より実効性のあるコミュニケーションのあり方を提示していきたいと考えています」

◆ 2026年調査：日本も対象国へ

Staffbaseは、2026年に発表予定の次回のグローバル調査において、日本を調査対象国として加える予定です。

日本企業特有の組織文化や意思決定構造の中で、社内コミュニケーションが従業員エンゲージメントや事業成長へのコミットメントにどのように影響しているのかを、国際比較の視点で明らかにしていきます。

◆ 調査概要

- 調査名称: Employee Communication Impact Study 2025
- 実施主体: YouGov (Staffbase協力)
- 調査対象国: オーストラリア、オーストリア、ドイツ、スイス、英国、米国
- 回答者数: 3,574名
- 調査方法: オンライン調査
- 調査時期: 2025年2月

<参考情報>

本調査の詳細結果および各国別の分析については、Staffbase公式サイトにて公開されている英語版レポートをご参照ください。

・Employee Communication Impact Study 2025 (英語)

<https://staffbase.com/blog/employee-communication-impact-study-2025>

◆ 「Staffbase」とは

Staffbaseは、世界初のAIネイティブ従業員体験プラットフォームです(※)。AIの力をすべての従業員の手届け、特にこれまで十分にデジタル環境に接続されていなかった現場従業員の課題解決を支援します。Employee AIを通じて、コミュニケーション、IT、人事を統合し、人と組織の働き方を再定義します。

アディダス、アラスカ航空、DHL、独商用車大手MANTラック&バス、ワッタバーガーなどを含む1,500社以上のエンタープライズ企業がStaffbaseを導入し、従業員の力を引き出し、最大限のパフォーマンス発揮を支援しています。

Staffbaseは、従業員アプリ、イントラネット、メール、SMS、デジタルサイネージ、Microsoft 365との連携などを通じて、あらゆる場所の従業員と企業をつなぎます。パーソナライズド・ポッドキャストや会話型アシスタントといった新たなエージェント型体験も提供しており、AIを基盤に、情報共有から業務支援までを一体的に提供する単一プラットフォームとして機能しています。

また、Staffbaseは2025年のGartner® Magic Quadrant™ (イントラネットパッケージソリューション分野)において3年連続でリーダーに選出され、G2においても従業員イントラネット分野のリーダーとして評価されています。本社は米国ニューヨークおよびドイツ・ケムニッツにあります。

詳細はこちら: www.staffbase.com

※: 従業員一人ひとりに最適化した情報体験をAIが継続的に届ける仕組みは、EXプラットフォーム領域において世界初となります(2025年11月時点、当社調べ)。



◆会社概要

- ・社名: Staffbase SE
- ・本社: ドイツ・ケムニッツ / 米国・ニューヨーク市
- ・設立: 2014年
- ・CEO: Dr. マルティン・ベーリンガー (創業者)
- ・グローバル拠点: ニューヨーク、ロンドン、ベルリン、シドニー、バンクーバーなど
- ・導入企業数: 世界約1,500社、従業員1,650万人以上が利用
- ・公式サイト: <https://staffbase.com/ja/>

・日本代表 赤平 百合プロフィール

Meltwater、HubSpot、OracleといったグローバルSaaS企業での経験を通じて、17年以上にわたり日本市場でのビジネス立ち上げ・拡大を主導。2025年6月にStaffbase日本代表に就任し、日本における拡販・市場開拓、現地チームの構築、パートナー戦略の策定を担当。

人的資本経営に通じ、日本企業の組織文化や意思決定構造を踏まえた上での導入支援に強みを持つ。

・エンタープライズ品質のセキュリティ

Staffbaseは、大企業の導入を前提としたセキュリティ体制を構築しています。

- ISO27001
- SOC2
- GDPR対応
- Microsoft Azureベースのクラウド基盤

など、グローバル企業が求めるエンタープライズ品質のセキュリティを提供しています。

◆お問い合わせ先

Staffbase Japan 広報事務局 (株式会社シップード内)

担当: 船木・内村

MAIL: pr@shipood.com