

【新入社員のチャット利用に関する上司の意識調査】

チャットでの「お疲れ様です・お世話になります」などの挨拶 「不要・どちらでもよい」派、30代よりも50代が多く寛容な傾向に チャットでの「当日の欠勤報告」は、49.8%がOK、50.2%がNGで意見が二分

ビジネス版 LINE「LINE WORKS」を提供するワークスマバイルジャパン株式会社（本社：東京都渋谷区、代表取締役社長：石黒 豊、以下 ワークスマバイルジャパン）は、ビジネスチャット導入企業に勤務する30代～50代のビジネスパーソンを対象に「新入社員のチャット利用に関する上司の意識調査」を実施しました。

調査結果サマリー

1. 新入社員がチャットで行う報・連・相の内容 8 項目における上司の OK ラインと NG ライン
 - ▶新入社員の「直行・直帰の報告」、73.7%がチャットで OK
 - ▶新入社員からの「緊急対応を要するミス報告」、59.8%がチャットは NG
 - ▶新入社員の「当日の欠勤報告」、49.8%がチャット OK、50.2%がチャット NG で意見が二分
2. 社内チャットで「お疲れ様です・お世話になります」などの挨拶の必要性、
「不要・どちらでもよい」と回答した 50 代は 42.3%、30 代は 22.7%にとどまる
3. 社内チャットでメッセージ相手の「部署・役職・名前」記載の必要性、
「不要・どちらでもよい」と回答した 50 代は 59.4%、30 代は 33.4%
4. 近くにいるのにチャットだけでコミュニケーション、30 代の 44.5%が「嫌われているのではないかと不安」と回答、40 代・50 代よりも高い傾向に

調査結果考察

報・連・相は事前のチャットが効率的。チャットでの報告タイミングは要注意！

新入社員がチャットで行う報・連・相に対する上司の意識を調査したところ、8つの調査項目中5つは過半数以上が「チャットで行って良い」となりました。一方で、「チャットで行うべきでない」という回答が過半数を超えた項目は「当日の欠勤報告」「遅刻の事後報告」「緊急対応を要するミスの報告」で、いずれも周囲の対応が必要な内容であることがわかりました。緊急対応が必要な連絡をチャットだけで済ませるには注意が必要です。

30代より50代のほうが、フランクなチャットコミュニケーションに寛容的

チャットでもメール同様「お疲れ様です」「メッセージ相手の部署や名前の記載」の必要性について上司の意識を調査したところ、50代は30代より「不要・どちらでもよい」回答が多い結果となりました。30代は形式的なことを重視する意識が高い一方で、50代は不要な形式を排除したフランクなコミュニケーションに対して寛容的であることがわかりました。

近くにいる時は、チャットと口頭でのコミュニケーションをバランスよく

上司と近くにいる時は、チャットだけのコミュニケーションだけでなく、適度に口頭のコミュニケーションをとるほうが好印象のようです。年代別では、特に30代の上司は「嫌われているのではないかと不安」になる意識が強いことがわかりました。

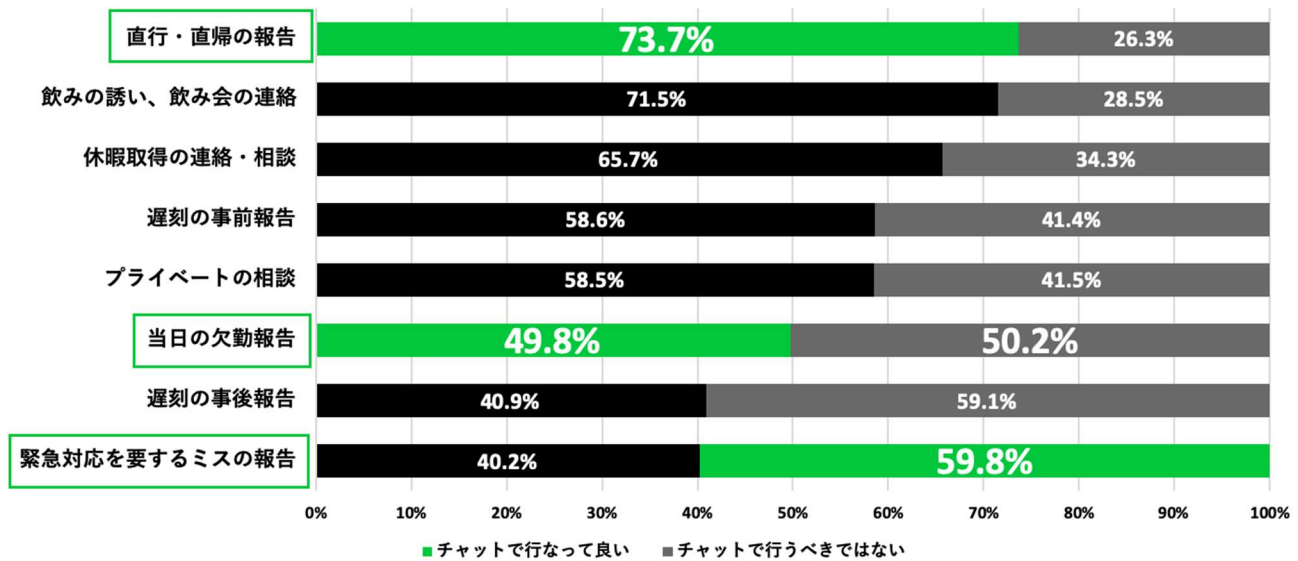
調査結果詳細

1. 新入社員がチャットで行う報・連・相における上司のOKラインとNGライン

新入社員から上司への報告・連絡・相談において、チャットで行って良い内容・行うべきではない内容について質問をしたところ、チャットで行って良い内容として最も多い回答は「直行・直帰の報告」（73.7%がチャットでOK）、チャットで行うべきではない内容として最も多い回答は「緊急対応を要するミスの報告」（59.8%がチャットはNG）となりました。

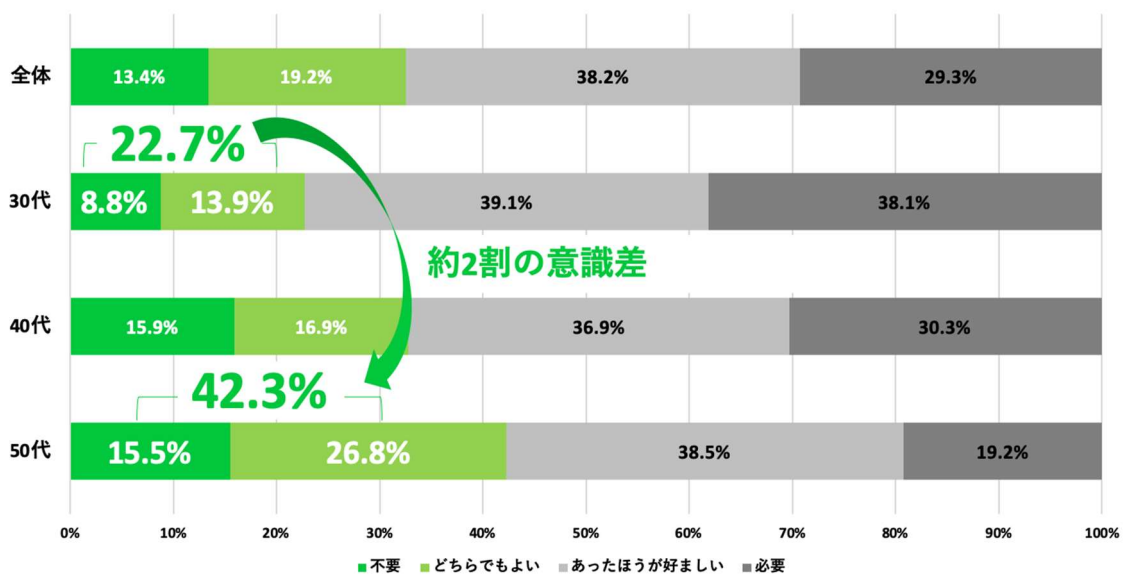
また「当日の欠勤報告」については、意見が二分し、49.8%がチャットでOK派、50.2%がチャットはNG派であることがわかりました。

新入社員から上司への報告・連絡・相談について、
チャットで行って良い、行うべきでない内容を教えてください。
(単一回答 | n=875)



2.社内チャットで「お疲れ様です・お世話になります」などの挨拶の必要性、「不要・どちらでもよい」と回答した50代は42.3%、30代は22.7%にとどまり約2割の意識差
メールなどで一般的に使われている「お疲れ様です・お世話になります」などの挨拶記載について、社内チャットでも必要かを質問したところ、**50代の方が30代・40代より「不要・どちらでもない」と考える傾向が強い**ことがわかりました。特に50代と30代には約2割の意識差があります。

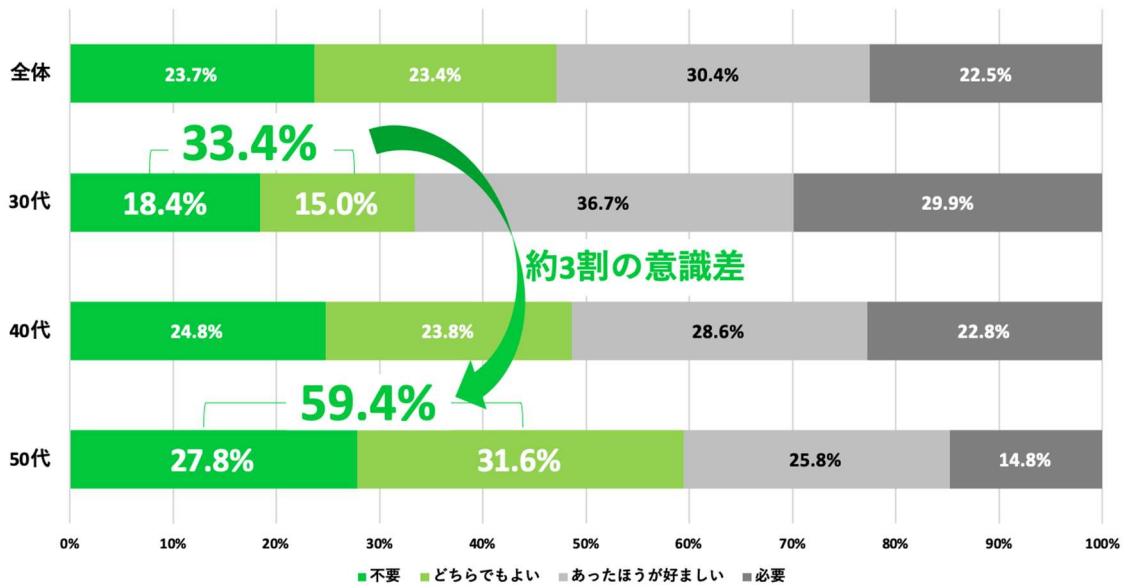
社内におけるビジネスチャットのマナーや利用方法
『お疲れ様です、お世話になりますなどの挨拶を記載する』
(単一回答 | n=875)



3.社内チャットでメッセージ相手の「部署・役職・名前」記載の必要性、「不要・どちらでもよい」と回答した50代は59.4%、30代は33.4%にとどまり約3割の意識差

2.と同様に、「部署・役職・名前」の記載について、社内チャットでも必要かを質問したところ、**50代の方が30代・40代より「不要・どちらでもない」と考える傾向が強い**ことがわかりました。特に50代と30代には約3割の意識差があります。

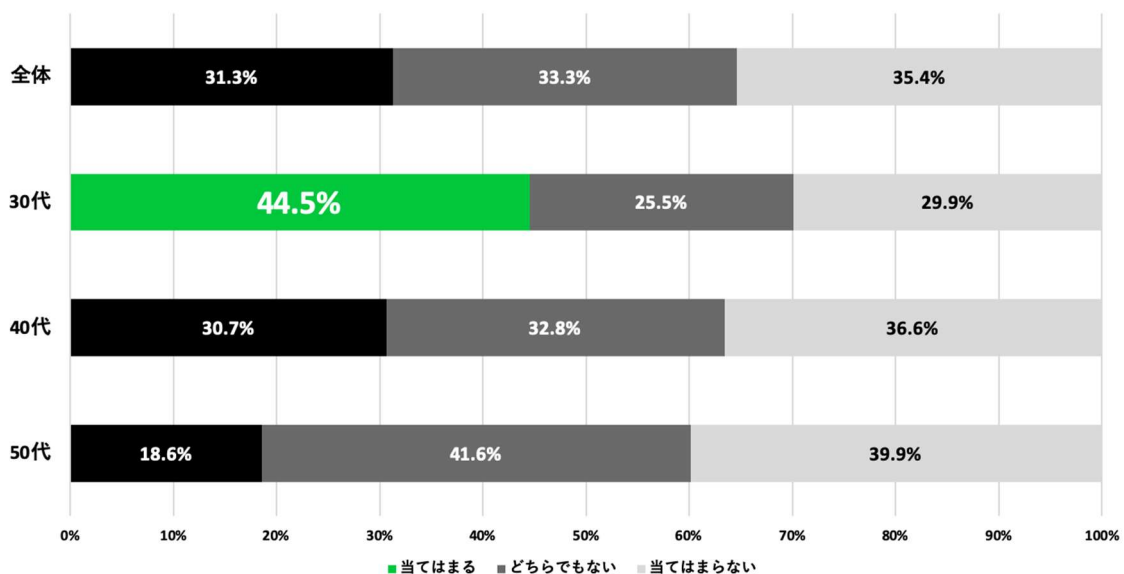
社内におけるビジネスチャットのマナーや利用方法
『メッセージを送る相手の部署・役職・名前を記載する』
(単一回答 | n=875)



4.近くににいるのにチャットだけでコミュニケーションを取ることについて、30代の44.5%が「嫌われているのではないかと不安」と回答、40代・50代よりも高い傾向に

新入社員が、近くににいるのにチャットだけでコミュニケーションを取ると、**30代は50代の2倍以上「新入社員から嫌われているのではないかと不安を感じる傾向が強い**ことがわかりました。

近くににいるのにチャットだけでコミュニケーションされると...
『新入社員から嫌われているのではないかと不安を感じる』
(単一回答 | n=875)



ワークスマイルジャパン株式会社 執行役員 萩原雅裕のコメント



この春からビジネスチャットを使い始めたという方も多いのではないのでしょうか。チャットでの挨拶や報告についてのこの調査で、上司・先輩の立場である 50 代の方の多くがフランクな対応について寛容だったり、30 代の方は新入社員に嫌われていないか不安を感じているケースが上の世代よりも多かったり、様々なギャップや意識の差が見られました。

経営者や管理職の方ほど忙しく、仕事でチャットを使うことのビジネスメリットを強く実感されていますので、前置きの挨拶不要、簡単な報告 OK という回答に納得で

す。

なお、ビジネスチャットの導入に成功している企業様では、以下のようなことに取り組んでいます。

1. 上司は部下ほど、細かなマナーにこだわっていない。ルールは明文化すると Good

上司が思う以上に、部下は上司への配慮を過度に意識しています。チャットによる業務効率の向上を目指すには、社内のチャットルールを明文化すると良いでしょう。挨拶不要、了解しました不要、即レス不要、さん付け不要、遅刻等の連絡 OK/NG、緊急時の対応（チャットは速報、報告は通話等）など。

2. チャットは、組織文化やリアルなコミュニケーションの鏡写し。チャットだけでは NG

日ごろのコミュニケーションが希薄だったり、信頼関係ができていなければ、チャットを導入しても効果は半減してしまいます。会議での報告から、移動中の電話相談、休憩室での雑談まで、仕事でのコミュニケーションは内容も方法も非常に多様です。肩肘張らず、今までのやり方（対面や電話、メール）と組み合わせる使うのがチャット導入のコツです。仕事がオンライン化され、業務がスピードアップ・効率化する効果を早く実感するには、デジタルネイティブな新入社員と一緒に進めると良いでしょう。

是非、参考にしてみてください。

以上

■ 調査概要

調査時期：2020年4月22日～2020年4月28日

調査方法：インターネット調査

調査対象：ビジネスチャット導入企業に勤務する30代～50代のビジネスパーソン 875人

WORKS MOBILE

「LINE WORKS」とは

チャットやスタンプはもちろん、掲示板、カレンダー、アドレス帳、アンケートなど、仕事で活用できる充実した機能を揃えた「ビジネス版 LINE」です。なじみのあるコミュニケーションアプリ「LINE」のような使いやすさのため、ユーザーの教育も必要なく、導入したその日から誰でもすぐに使えます。2019年8月に発表された「ソフトウェアビジネス新市場 2019年版」^{※1}では、2年連続で有料ビジネスチャット国内シェア No.1 を獲得しました。

^{※1} 出典：富士キメラ総研「ソフトウェアビジネス新市場 2019年版」

■会社概要

社名：ワークスマイルジャパン株式会社 URL：<https://line.worksmobile.com/jp/>

本社：東京都渋谷区神宮前 1-5-8 神宮前タワービルディング 11F

設立：2015年6月 代表者：代表取締役社長 石黒豊 資本金：55億2,000万円

※記載の会社名、製品名は、それぞれ会社の商標または登録商標です。

※本プレスリリース記載の情報は発表日現在の情報です。予告なしに変更されることがありますので、予めご了承ください。

本リリースに関するお問い合わせ先

ワークスマイルジャパン広報事務局（株カケル内） 担当：山崎

TEL：070-4471-4264 Mail：info@kakelu.com