

【ソニー損保の「安心ってなんだ？研究所」プロジェクト】
 新型コロナウイルスにより浸透した“WEB会議”と安心に関する調査結果を発表



WEB会議における“安心”のための新マナー！

相手のカメラがONになっているだけで“安心”を感じる人は60.8%

WEB会議の身だしなみ、約2人に1人が“上半身だけ”整えるケンタウロスワーカー！？

安心についてのノウハウメディア「安心研マガジン」第5号「コロナ禍でかわった、テレビ会議ライフ国民調査」も発行

ソニー損害保険株式会社(代表取締役社長：丹羽 淳雄、本社：東京都大田区、以下「ソニー損保」)は、“安心”をあらゆる角度から切り取り発信するプロジェクト「安心ってなんだ？研究所」(以下「安心研」)の活動として、現在仕事でWEB会議システムを週1回以上使用している全国の20～69歳男女500名に「WEB会議と安心に関する調査」を実施しました。

また、本調査実施に合わせ、「安心研」が発行する安心についてのノウハウメディア「安心研マガジン」の第5号「コロナ禍でかわった、テレビ電話ライフ国民調査」を公開いたします。

= 調査ダイジェスト =

TOPICS①

対面会議と
WEB会議
どっちが安心？

「WEB会議」のコミュニケーションは難しい？

対面会議とWEB会議、57.8%が「対面会議の方が安心」と回答
WEB会議は「相手の反応が見えない」ことに不安を感じる人が約半数

- 直接対面する会議とWEB会議を比較し、「どちらの方がより安心なコミュニケーションを取ることができるか」という設問に対し、57.8%の人が「対面会議」と回答。
- WEB会議の際に感じる「不安」について、約半数(47.5%)の人が「相手のリアクションが見えない」ことに不安を感じると回答。
- WEB会議での失敗談「変な顔の画面でフリーズ」、「マイクOFFを忘れて独り言丸聞こえ」等多数

TOPICS②

WEB会議に
安心をもたらす
新マナー

WEB会議で安心なコミュニケーションを取るための“新マナー”とは？
カメラがONになっているだけで「安心を感じる」と回答した人は60.8%

- WEB会議の際、相手の顔が見える(カメラがONである)ことで、コミュニケーションにおいて安心を感じると回答した人は全体の60.8%。また、実際にカメラをONにしている人は78.8%という結果に。安心なコミュニケーションを取るため「カメラをON」で参加することが新たなマナーとなっている。
- WEB会議だからこそ意識しているコミュニケーション、年代によって差あり。20代は全世代で唯一「ノイズになりかねないのでリアクションしない」がランクイン。

TOPICS③

WEB会議
ならではの
新常識

身だしなみ、家族の映り込み、入出タイミング・・・WEB会議ならではの新常識が判明！
約2人に1人(45.7%)は“上半身だけ”身だしなみを整える
ケンタウロス化現象が発生していることが明らかに

- WEB会議時の身だしなみについて、「気を付けている」と回答した人は、全体の74.5%という結果に。また、「気を付けている」と回答した人の約6割は「カメラに映る部分のみ気を付けている」と回答。
- WEB会議時に「自身の家族が映り込まないように配慮している人」が70.9%いる一方で、相手の家族の映り込みに関しては、半数以上(55.2%)が「許容できる」と回答。
- 目上の人や顧客とのWEB会議の際、入室タイミングを「とても気にしている」人はわずか16%

= 調査概要 =

調査名：WEB会議と安心に関する調査

調査期間：2021年4月25日～2021年4月26日

性別：男女 年齢：20～69歳 地域：全国

その他条件：現在仕事をしている／現在WEB会議システムを週に1回以上使用している

調査対象者数：500名

※平成31年総務省統計局の人口構成比データをベースにウェイトバック

■■ 報道関係の皆様へ ■■

本ニュースリリースの内容の掲載にあたりましては、【出典：ソニー損保の「安心ってなんだ？研究所」】と付記のうえご使用くださいますよう、お願い申し上げます。

参考リンクに関しては、以下の通りソニー損保の公式サイトへのリンクをご使用ください。

ソニー損保の公式サイト： <https://www.sonysonpo.co.jp/>

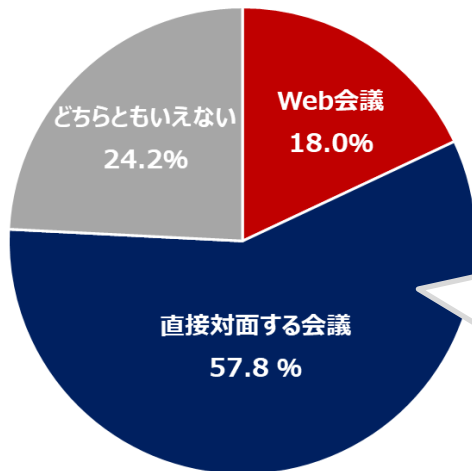
ソニー損保の「安心ってなんだ？研究所」： <https://www.sonysonpo.co.jp/anshinken/>

TOPICS① 対面会議とWEB会議、どちらがより安心なコミュニケーションを取ることができる？

■ 対面会議とWEB会議のコミュニケーション、約6割（57.8%）が「対面会議の方が安心」と回答

直接対面する会議とWEB会議を比較して「どちらの方がより安心なコミュニケーションを取ることができるか」という設問に対し、半数以上の57.8%の人が「対面会議」と回答した結果に。その理由として、7割以上の方が「直接会うことでコミュニケーションが取りやすいから」と答えており、オンラインでのWEB会議が浸透した今も、対面会議でのコミュニケーションの方が“安心できる”と感じている人が多いことが分かった。

Web会議と直接対面する会議を比較し、
どちらの方がより安心なコミュニケーションを取ることができますか。[単一回答]



「対面会議」の方が安心な理由 (n=289)

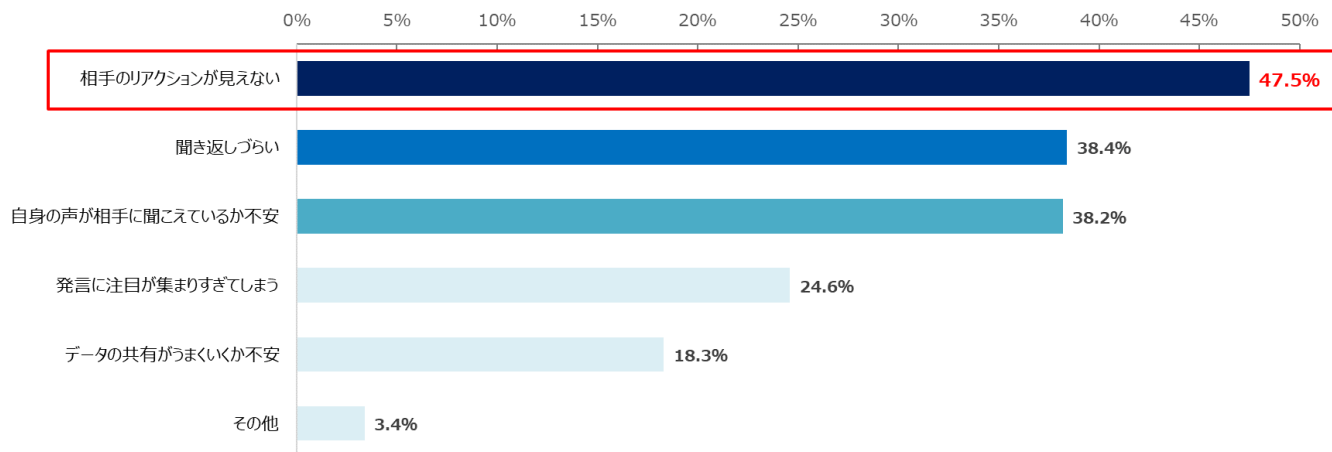
- 1位 直接会うことでコミュニケーションが取りやすいから (72.8%)
- 2位 通信環境に左右されないから (19.1%)
- 3位 WEB会議は聞き取りづらいから (7.4%)

■ WEB会議で感じる不安、最も多いのは「相手のリアクションが見えない」 「変な顔でフリーズ」「マイクOFFを忘れて独り言がまる聞こえ」・・・WEB会議ならではの失敗談も多数

WEB会議で感じる「不安」について、約半数（47.5%）の人が「相手のリアクションが見えない」ことに不安を感じていることが判明。その他、「聞き返しづらい（47.5%）」、「自身の声が聞こえているか不安（38.2%）」など、対面ではあまり感じることのない、オンラインならではの不安を持つ人が多いことが分かった。

さらに、オンライン会議で経験した最大の「失敗談」については、「変な顔の画面でフリーズした（30代女性）」、「マイクOFFのつもりでしゃべっていた独り言が全部聞こえてた（30代男性）」、「下半身パジャマのことを忘れて立ち上がってしまい、全開のクローゼットも映ってしまった（20代女性）」など、WEB会議だからこそ起こりうるエピソードが多数寄せられた。

Web会議の際に感じる「不安」について、当てはまるものを全て選んでください。 [複数回答]

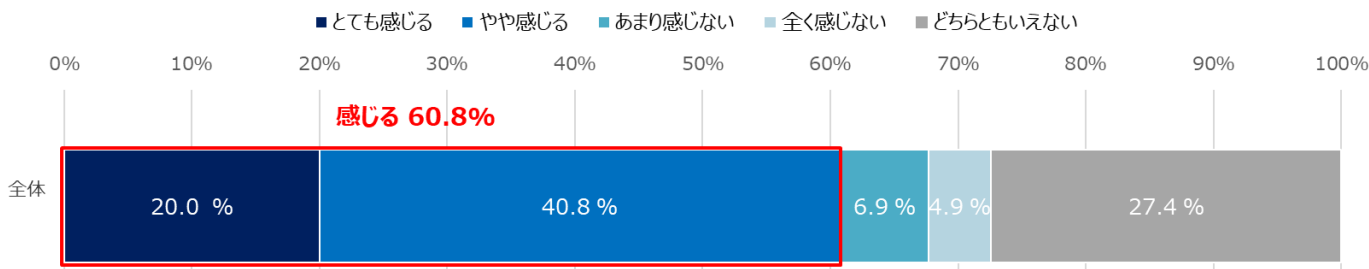


TOPICS② WEB会議で安心なコミュニケーションを取るための“新マナー”とは？

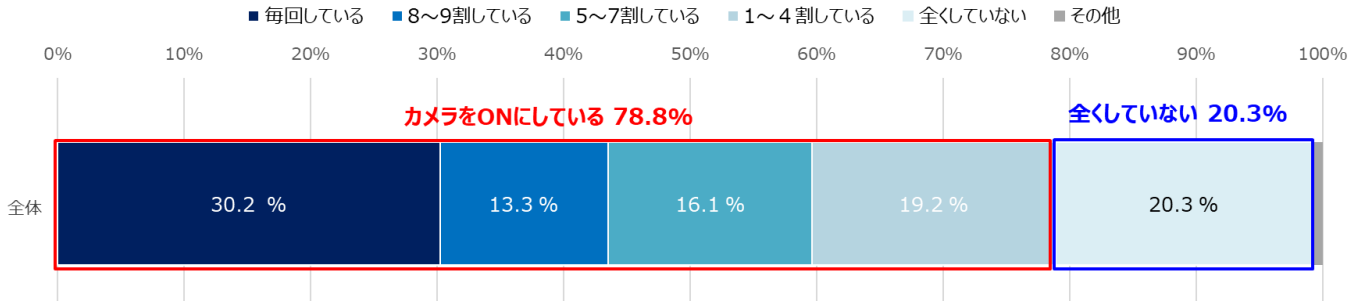
■ WEB会議時、相手のカメラがONになっていることで「安心を感じる」と回答した人は6割以上 また、実際に全体の約8割の人が「カメラをONにしている」と回答

WEB会議の際、相手の顔が見える（カメラがONである）ことで、コミュニケーションにおいて安心を感ずると回答した人は全体の60.8%。相手の表情が見えるかどうかで、安心感に大きな影響があることが分かった。また実際に普段からカメラをONにしている人の割合は約8割（78.8%）と多くの人々がカメラ付きでWEB会議に参加していることが判明。その理由としては、「表情を見せた方が自分の意志が伝わるから（49.4%）」が最も多く、話す側も聞く側も、カメラを通して相手の表情を見ながら会話することで、より安心なコミュニケーションを図ろうとしていることが分かった。

WEB会議の際に相手の顔が見える（カメラがオンである）ことで、
コミュニケーションにおいて安心を感ずますか。 [単一回答]



Web会議の際、カメラはONにしていますか。 [単一回答] (n=500)



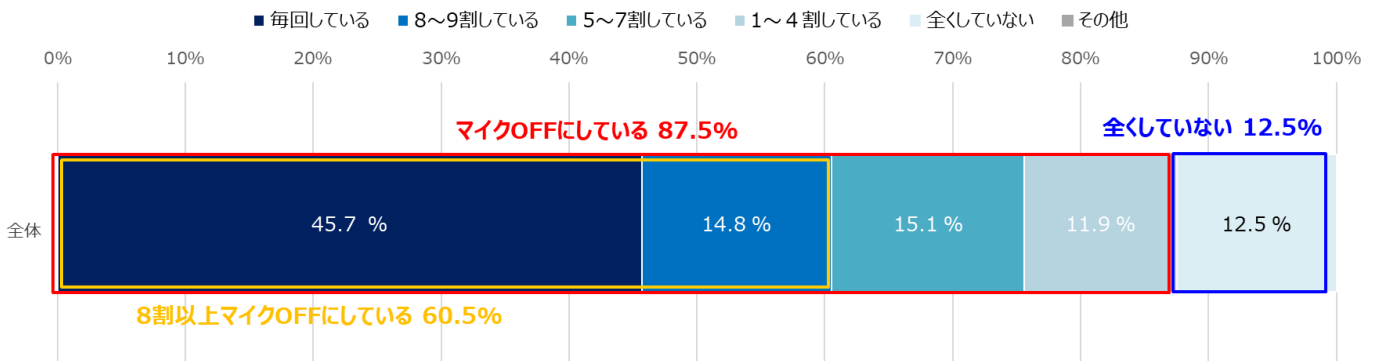
WEB会議の時、カメラをONしている理由 (n=394)

- 1位 表情を見せたほうが自分の意志が伝わるから (49.4%)
- 2位 自分の姿を相手に見せるべきだと思うから (16.5%)
- 3位 皆そのようにしているから (15.4%)

■ WEB会議時、発言しない時はマイクをOFFにしている人は約9割！
その理由は「メモや議事録を取っている音が入ってしまうから」が最も多い結果に

WEB会議の際、発言しない時はマイクをOFFにすると回答した人は、全体の約9割（87.6%）。また、中でも「毎回OFFにする」「8～9割OFFにする」という回答は全体の6割（60.5%）に上り、発言しない時のマイクOFFが習慣づいている人が多いことが分かった。また、その理由については、約5人に1人が「メモや議事録を取っている音が入ってしまうから」「ハウリングの心配があるから」と回答。相手を配慮しながら、うまくWEB会議と付き合っていくためにマイクOFFをする人が多いようだ。

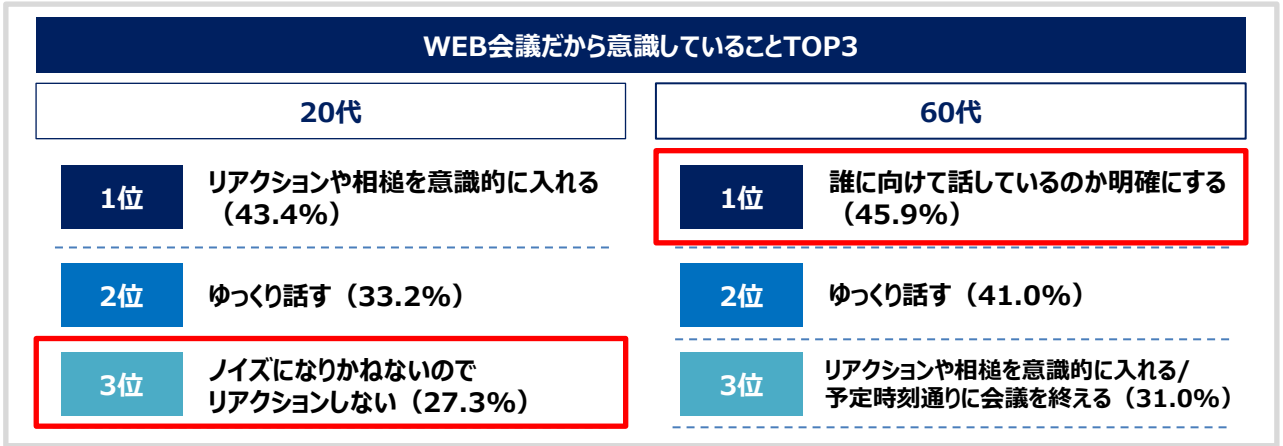
WEB会議の際、発言しない時はマイクをOFFにしていますか。 [単一回答] (n=500)



■ WEB会議だからこそ意識しているコミュニケーション、年代によって差あり
20代は会議での発言に配慮！？「ノイズになりかねないのでリアクションをしない」がランクイン

WEB会議だからこそ意識していることについて、全体のTOP3は「ゆっくり話す（29.5%）」、「リアクションや相槌を意識的に入れる（33.8%）」、「誰に向けて話しているのかを明確にする（29.7%）」という結果に。しかし年代別に見てみると、20代と60代で大きな差が出ることが分かった。

20代の結果を見てみると、「リアクションを意識的に入れる（43.4%）」、「ゆっくり話す（33.2%）」など、これまでのリアルな会議でも大切なコミュニケーションをより意識的に実践している人は多いものの、3位には「ノイズになりかねないのでリアクションしない（27.3%）」という回答もランクイン。会議上で自らが発言すること自体に配慮している人が多いことが分かった。一方、60代は「誰に向けて話しているのか明確にする（45.9%）」が断トツの1位。オンライン上でも、伝えたい相手にしっかりと意見を伝えることを意識している人が多い結果となった。



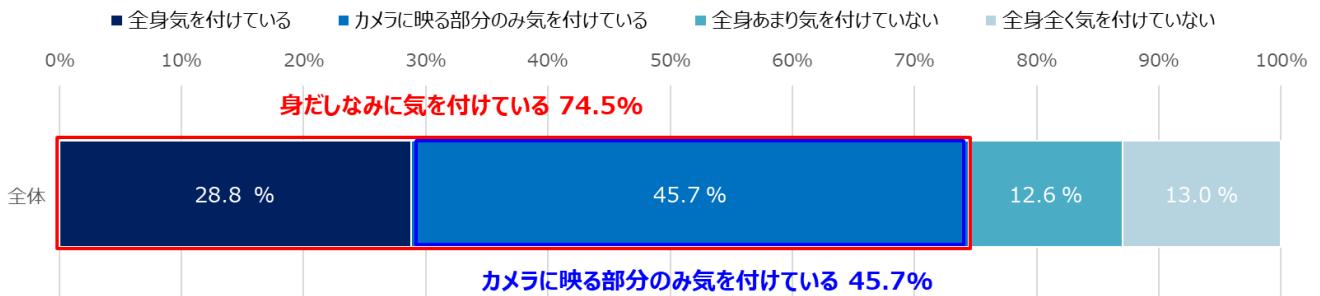
TOPICS③ 身だしなみ、家族の映り込み、入出タイミング・・・WEB会議ならではの新常識が判明！

■ 在宅だからこそその安心感の現れ？WEB会議の身だしなみについて、
“カメラに映っている部分のみ”気を付けている“ケンタウロスワーカー”が約半数

「WEB会議の際、自身の身だしなみに気を付けているか」という設問について、「気を付けている」と回答した人は、全体の74.5%と7割以上の人がオンラインでも身だしなみに気を付けていることが判明。しかしその内訳を見てみると、約半数の人は「カメラに映っている部分のみ気を付けている」と回答し、WEB会議ならではの身だしなみの“ケンタウロス化現象”が起きていることが分かった。また、カメラに映っていない部分の身だしなみについては「服装自体は普通だが足元はサンダル（30代男性）」、「ベルトを緩めたり、風通しのよい半ズボンを履いたりしている（20代男性）」といった声が寄せられた。

Q1. Web会議の際、ご自身の身だしなみに気を付けていますか。

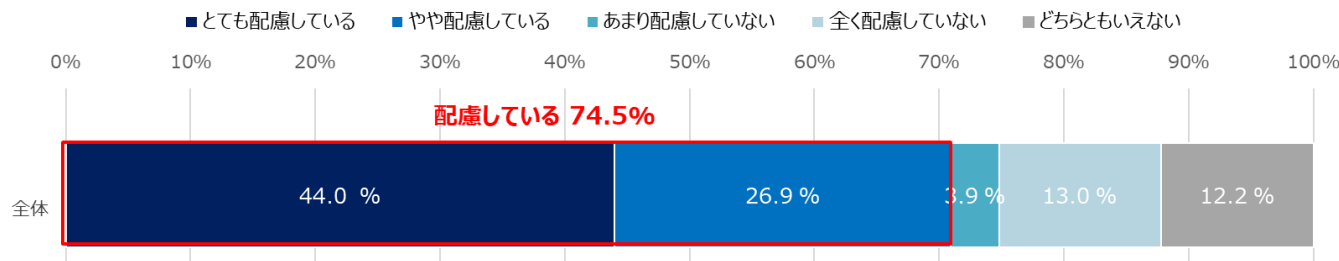
最もあてはまるものを選んでください。[単一回答]



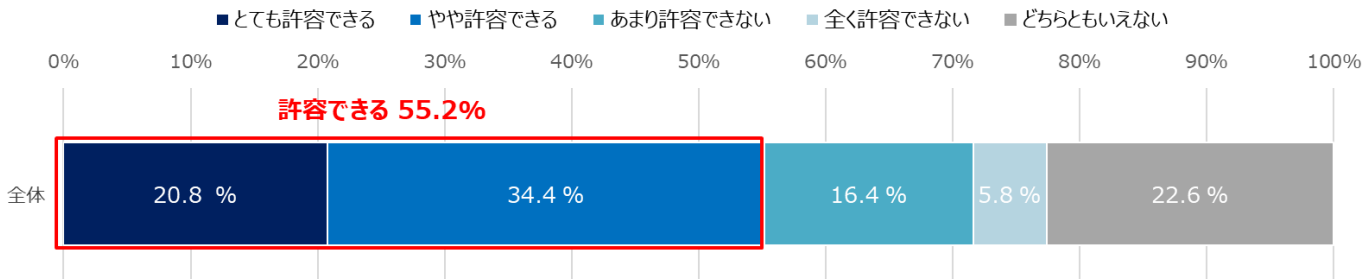
■ WEB会議時に「自身の家族が映り込まないように配慮している人」が7割いる一方、相手の家族の映り込みは許容できる人が半数以上

「WEB会議時、自身のカメラ（または音声）に、自分の家族が映り込まないように意識的に配慮しているか」という設問について、約7割（70.9%）の人が「意識的に配慮している」と回答。一方で、相手の家族の映り込みへの許容度に関しては、半数以上（55.2%）が「許容できる」と答えており、自身が意識しているよりも、意外に相手はWEB会議時の家族の映り込みを気にしていないことが明らかになった。

Web会議の際、ご自身のカメラ（または音声）に、
自身の家族が映り込まないように意識的に配慮していますか。[単一回答]



Web会議の際、相手のカメラ（または音声）に、相手の家族が映り込んでしまうこと
（または相手の家族の声が入ってしまうこと）を許容できますか。[単一回答]

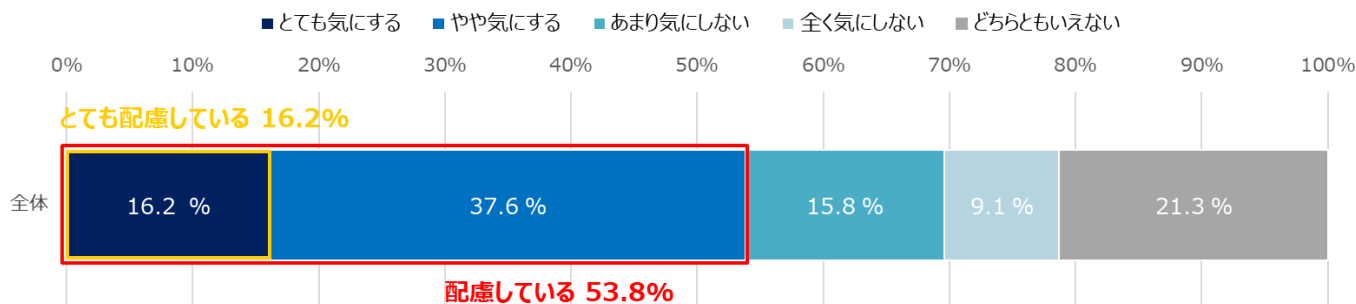


■ WEB会議での上下関係の新常識！

目上の人や顧客とのWEB会議の際、入室タイミングを「とても気にしている」人はわずか16%
対面会議の「張り詰めた空気感」が薄い分、WEB会議は上下関係を“フラット”に捉えている人が多い？

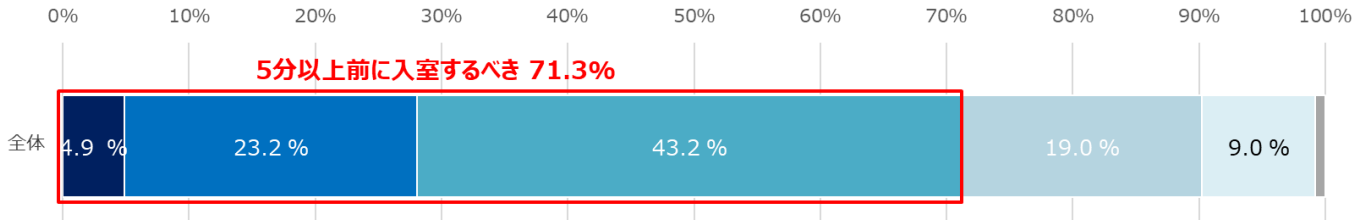
WEB会議時の上下関係への意識について、目上の方や顧客とのWEB会議の際、入室タイミングを「気にする（やや気にするも含む）」と回答した人は全体の約半数（53.8%）。しかし、「とても気にする」と回答した人は、全体の16.2%という結果に。各年代の結果も僅差で、WEB会議では席順などがなく、対面会議特有の“張り詰めた空気感”も薄いため、上下関係を極度に気にする人は少ないことが分かった。また、具体的な入室タイミングについては、7割以上（71.3%）の人が「開始5分以上前に入室するべき」と回答し、オンラインにおいても、オンタイムで始められるよう“5分前行動”を意識的に実施している人が多いことが判明。さらに退室タイミングについては、「目上の方や顧客が退出してから退出するべきか」という設問に「そう思う（ややそう思うも含む）」と回答した人は全体の54.4%、「とてもそう思う」はわずか18.2%という結果に。WEB会議において、オンタイムで始められるよう早めに準備することは意識しつつも、上下関係の意識は、ややフラットに考えている人が多い傾向にあることが分かった。在宅勤務では、よりリラックスした状況で会議に臨める人も多いのかもしれない。

目上の方や顧客とのWeb会議の際、入室タイミングについて意識的に配慮していますか。[単一回答]



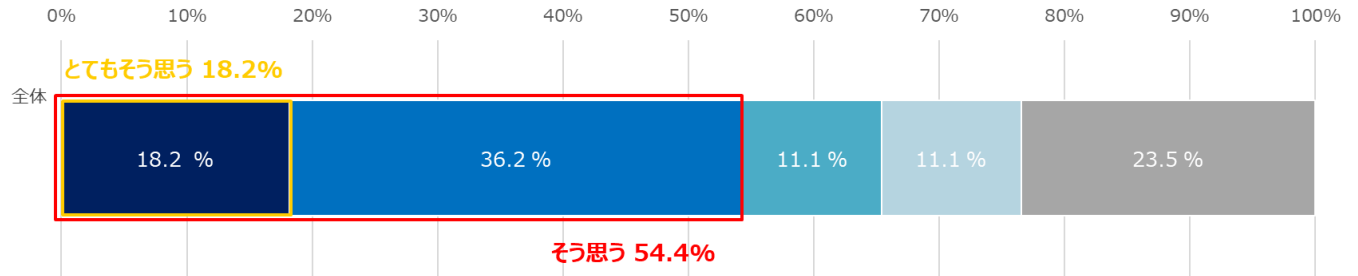
あなたが入室すべきと思うタイミングについて最もあてはまるものを選んでください。[単一回答]

■ 15分前 ■ 10分前 ■ 5分前 ■ 3分前 ■ 1分前 ■ 30秒前 ■ 開始の同時刻 ■ その他



目上の方や顧客とのWeb会議の際、目上の方や顧客が退出してから退出すべきだと思いますか。[単一回答]

■ とてもそう思う ■ ややそう思う ■ あまりそう思わない ■ 全くそう思わない ■ どちらともいえない



ソニー損保の「安心ってなんだ？ 研究所」が発行する、安心についてのノウハウメディア「安心研マガジン」

第5号「コロナ禍でかわった、テレビ電話ライフ国民調査」を発行！

～テレワークの普及でWEB会議が市民権を得た今だからこそ見えてきた、国民の“ホンネ”を深掘り～

05

ソニー損保の
「安心ってなんだ？」
研究所

現代を問わず、仕事でもWEB会議がニュースタンダードに！

コロナ禍でかわった、
テレビ電話ライフ国民調査

テレビ電話と 安心

大切な情報は相手に伝えないと思いが持てる！
人與人、企業と消費者をつくる、コミュニケーションゲーム

新型コロナウイルス感染症の蔓延により、「新しい」働き方は定着する。この3年で最も変化が大きい分野は、テレワークとWEB会議。テレワークは、コロナ禍で一気に普及し、企業と消費者をつくる、コミュニケーションゲームの重要な要素となっている。

WEB会議の普及で、1つの会議時間、増えか？ 減った？

WEB会議中、身元を隠す理由とは？

WEB会議の普及で、カメラはONにしています？

WEB会議の普及で、カメラはONにしています？

WEB会議の普及で、カメラはONにしています？

考え方は本人次第。2021年、テレビ電話ライフの国民アンサーは？

WEB会議の普及で、相手のカメラが映り込む！

WEB会議の普及で、1つの会議時間、増えか？ 減った？

WEB会議中、身元を隠す理由とは？

WEB会議の普及で、カメラはONにしています？

過去に負けか？ コロナ禍でパソコン利用は？

WEB会議の普及で、身元を隠す理由とは？

WEB会議の普及で、カメラはONにしています？

WEB会議の普及で、カメラはONにしています？

ソニー損保の「安心ってなんだ？ 研究所」プロジェクトの活動の一環として発行する安心についてのノウハウメディア「安心研マガジン」第5号にて、「コロナ禍でかわった、テレビ電話ライフ国民調査」を発行。

今回の安心研では、新型コロナウイルス感染拡大によるテレワークの普及により、多くのビジネスマンの“新習慣”となった「WEB会議」をテーマに、国民のホンネを深掘りする「テレビ電話ライフ国民調査」を実施。「WEB会議」の定着から1年半たった今だからこそ見えてきた、WEB会議のホンネと“安心のかたち”を、生活者の調査結果から紐解いていきます。

＜ソニー損保の「安心ってなんだ？ 研究所」とは＞
「安心ってなんだ？ 研究所」は、“科学”、“文学”、“エンターテインメント”など、さまざまな角度から“安心”を切り取り徹底的に考え抜く社内横断プロジェクトとして発足。各部署から集まった有志で結成されています。

安心研サイトURL : <https://www.sonysonpo.co.jp/anshinken/>