

# ビジネス会話での不快感、43%が経験。 “敬語を使わない後輩”に多くの方が不快感。

— 『エン転職』 ユーザーアンケート集計結果 —

人材採用・入社後活躍のエン・ジャパン株式会社（本社:東京都新宿区、代表取締役社長:鈴木孝二）が運営する日本最大級の総合求人・転職支援サービス『エン転職』（<https://employment.en-japan.com/>）上で、サイト利用者を対象に「ビジネス会話で感じた不快感」についてアンケートを行いました。下記、概要をご報告いたします。

## ■ 調査結果概要

ビジネス上では、後輩や上司、取引先など様々な方とコミュニケーションをとる必要があります。しかし、役割や立場の異なる状況下においてお互いの意図がうまく伝わらず不快な思いをする場面も。そこで、ビジネス会話で感じた不快感について伺いました。下記、トピックスです。

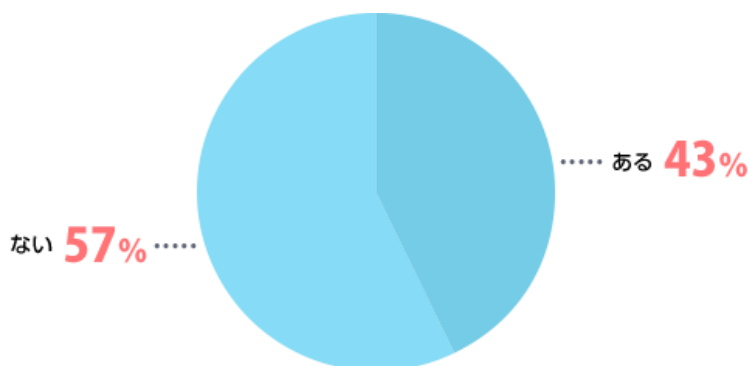
- ★ **ビジネス会話での不快感、43%が経験。  
不快感を感じた相手、第1位は「後輩」。**
- ★ **ビジネス会話上の不快感を相手に伝えた方は、わずか23%。  
コミュニケーションの指摘をしてくれる人は貴重な存在。**

## ■ 調査結果詳細

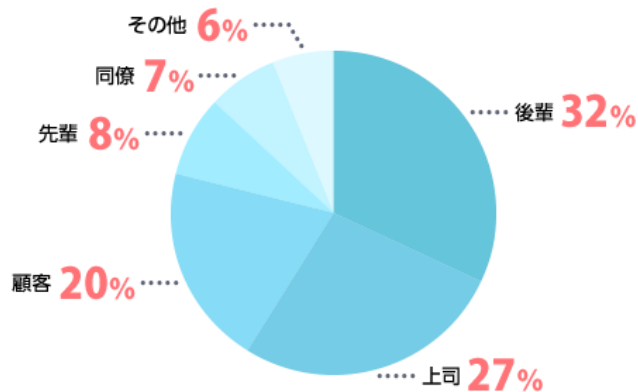
### 1：ビジネス会話での不快感、43%が経験。 不快感を感じた相手、第1位は「後輩」（図1、図2）

ビジネス上の会話で不快感を感じた経験を伺ったところ「ある」と回答したのは43%。不快感を感じた相手、第1位は「後輩」（32%）でした。「後輩」と回答した方のうち半数以上が理由として挙げたのは「敬語を使ってこない」という点。「敬語が使えていない上に、いきなりタメ語になる」、「敬語の使い方を間違えて、先方に失礼な物言いとなっている」などのコメントが多く挙げられました。年齢が近い、普段から仲が良いという相手であっても、ビジネスの場では礼儀をわかまえることが重要です。次いで、「上司」（27%）、「顧客」（20%）となりました。

#### 【図1】 ビジネス会話で不快な思いをしたことがありますか？



【図2】（図1で「ある」と回答した方）誰との会話の中で不快な思いをしましたか？



#### 後輩と回答した方の理由

- 正しい敬語が使えないこと。
- ふとした瞬間にタメ語。
- 敬語を使わない。かつ自分の上司との会話でも敬語が無い。
- 相手は「年上」の「後輩」だったので、敬語は使わなくて良いと判断されたのか入社初日からタメ口。しかも呼び捨て。

#### 上司と回答した方の理由

- 何でも否定的。お前は～だよな、とバカにする口調で話してくる。
- 突然あまりにも威圧的な命令口調で指示される
- 仕事上の叱責にとどまらず、人間性を否定する言葉を吐き続けられた。
- 内容というより、嫌そうな顔をしながら話されました。

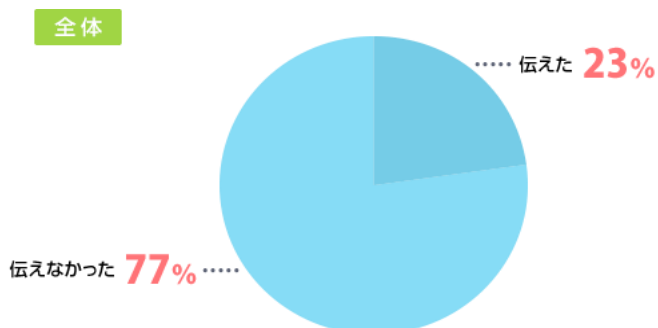
#### 同僚と回答した方の理由

- 出世関係でけなされる。
- 話掛けた時、いつもこちらを向かずにパソコンのディスプレイを見ながら返事する。
- 同僚なのに見下したような言い方をされた。

## 2：ビジネス会話上の不快感を相手に伝えた方は、わずか23%。 コミュニケーションの指摘をしてくれる人は、実は貴重な存在。（図3、図4）

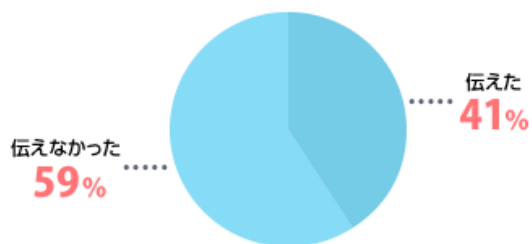
図1で「ビジネス会話で不快な思いをしたことがある」と回答した方に、その不快感を相手に伝えたか伺いました。「伝えた」と回答したのはわずか23%という結果に。その内訳を相手別に見てみると、後輩・同僚・先輩など比較的近い存在の場合でも伝えた方は17%～41%、上司や顧客の場合で9%～20%と、いずれの場合も過半数を下回っていることが明らかになりました。コミュニケーションの指摘を受けることは、実は希少なことだと言えます。

【図3】 ビジネス会話で感じた不快な思いを相手に伝えましたか？ ※全体

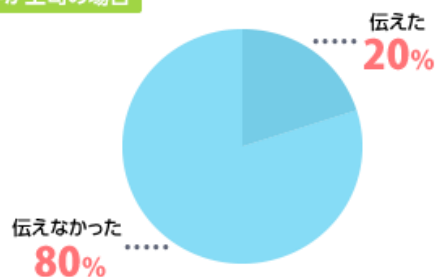


【図4】 ビジネス会話で感じた不快な思いを相手に伝えましたか？ ※相手別

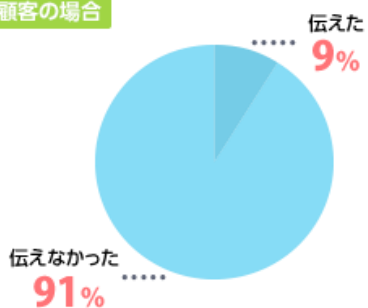
相手が後輩の場合



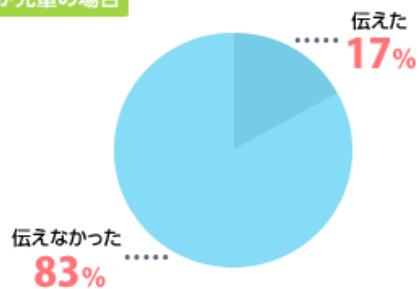
相手が上司の場合



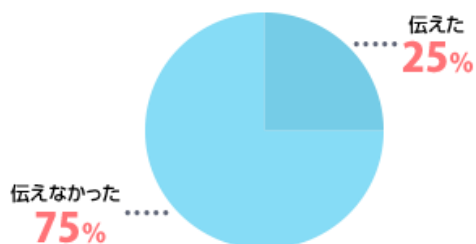
相手が顧客の場合



相手が先輩の場合



相手が同僚の場合



## 日本最大級の総合求人・転職支援サービス 『エン転職』



<https://employment.en-japan.com/>

会員数430万人を誇る、日本最大級の総合求人・転職支援サービスです。全ての掲載企業をエンの取材担当者が徹底取材。現社員や元社員のクチコミなど多角的で、信頼性の高い求人情報を提供します。応募特典付きのスカウトや、応募先企業の面接内容が事前にわかる「面接対策レポート」など、多彩なサービスをすべて無料で提供。求職者を徹底的にサポートします。

### 【調査概要】

- 調査方法：インターネットによるアンケート
- 調査対象：『エン転職』（<https://employment.en-japan.com/>）利用者 8,376名
- 調査期間：2015年9月1日～2015年9月30日

本ニュースリリースに関する問合せ先

広報担当：森本、大原

<http://corp.en-japan.com/>

**エン・ジャパン株式会社**

〒163-1335 新宿区西新宿6-5-1 新宿アイランドタワー  
 TEL：03-3342-4506 FAX：03-3342-4507 MAIL：en-press@en-japan.com