

ビジネスパーソンの“今”をデータで読み解く 「ビジネスパーソン 1000 人調査」【ビジネスマナー編】

「言葉遣い・敬語の使い方」「話し方・聞き方」「あいさつ」など
5割の人が日常のコミュニケーションに関わるビジネスマナーで不快な思いを経験
気になる行動は、「会議や打ち合わせ中に携帯・スマートフォンをいじる」
価値観や働き方の変化のなかで求められるビジネスマナー研修

一般社団法人日本能率協会（JMA、会長：中村正己）は、2013年より全国のビジネスパーソン1000人に対し、職場や仕事に対する考えについて意識調査を行っています。この調査は、働く人びとに焦点を当て、その時々々の旬の話題をデータで紹介するシリーズです。

今回は、価値観が多様化し、コロナ禍のなかで働き方も変化するなか、「ビジネスマナー」の意識について調査しました。調査結果の詳細は次ページ以降をご覧ください。また、本調査の結果を受けてのコメントを最終ページに記載しています。

【トピックス】

1. ビジネスマナーを必要だと思う人が8割超。ただし、20代男性では65.5%と低め
2. 5割の人がビジネスマナーで不快な思いをしたことがある
不快な思いをしたマナーの1位は「言葉遣い・敬語の使い方（54.7%）」、2位「話し方・聞き方（51.3%）」、3位「あいさつ（41.4%）」
3. マナーとして気になる行動は、「会議や打ち合わせ中に携帯・スマートフォンをいじる」が1位
相手が社外の場合では73.1%、社内の場合では68.6%、が「気になる」と回答
4. リモートワークの影響か？それほど重要視する必要がないと思うマナーは、1位「名刺交換」、2位「会議室・応接室での上座下座」、3位「服装と身だしなみ」
5. 3割の人がビジネスマナーについて学んだ機会がない。
「研修機会があったほうがよい」との回答が、76.1%に達する

【調査概要】

調査名称	ビジネスパーソン1000人調査【ビジネスマナー編】		
調査期間	2021年12月14日～2021年12月16日		
調査対象	全国の20～69歳までの正規の就業者（企業や団体で働く正社員、役員、経営者。契約・嘱託社員、派遣社員、パート・アルバイト、医師・弁護士等の専門職業、自由業を除く）		
調査方法	「モニターリサーチ・システム」によるインターネット調査	回答数	1,000人
属性	性別：男性684人、女性316人 年代：20代156人、30代258人、40代274人、50代212人、60代100人 勤務先従業員数：5,000人以上148人、1,000～5,000人未満139人、300～1,000人未満152人、100～300人未満164人、100人未満397人		

【本件に関するお問い合わせ】

一般社団法人日本能率協会 経営企画センター 広報・マーケティング室（担当：綿貫）
〒105-8522 東京都港区芝公園3-1-22
TEL：03-3434-8620 または 090-6510-9161 / Email：jmapr@jma.or.jp

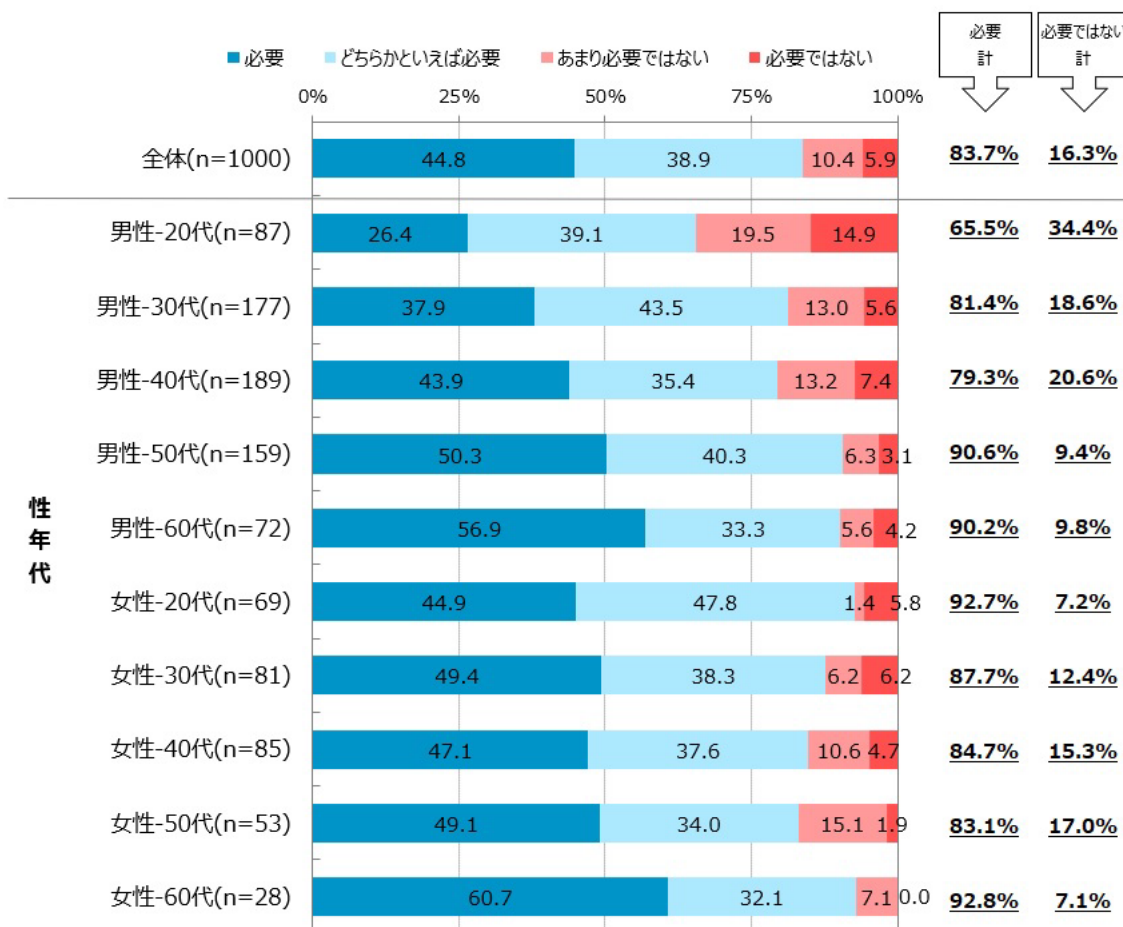
【調査結果の詳細】

※集計結果は百分率（単位：％）で表示し、小数点第2位を四捨五入しました。そのため、合計が100%にならないものがあります。

1. ビジネスマナーを必要だと思う人が8割超。ただし、20代男性では65.5%と低め

- 仕事をスムーズに進めるうえでのビジネスマナーの必要性について尋ねたところ、全体では、8割超の方が「必要である」（「必要」「どちらかといえば必要」の合計）と回答しています。
- 一方、20代男性では65.5%と顕著に低くなっているという傾向が見られました。親しい交友関係のなかで、ネットを中心としたコミュニケーションが多いことから、外部に対する意識が低下していることが推測されます。

Q. あなた自身にとって、ビジネスマナーは、仕事をスムーズに進めるうえで必要だと思いますか。（SA）

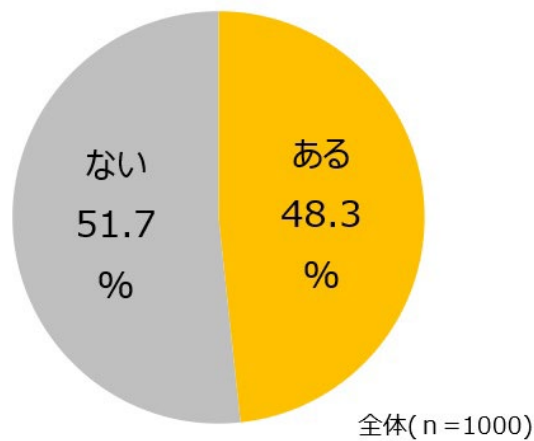


2. 5割の人がビジネスマナーで不快な思いをしたことがある

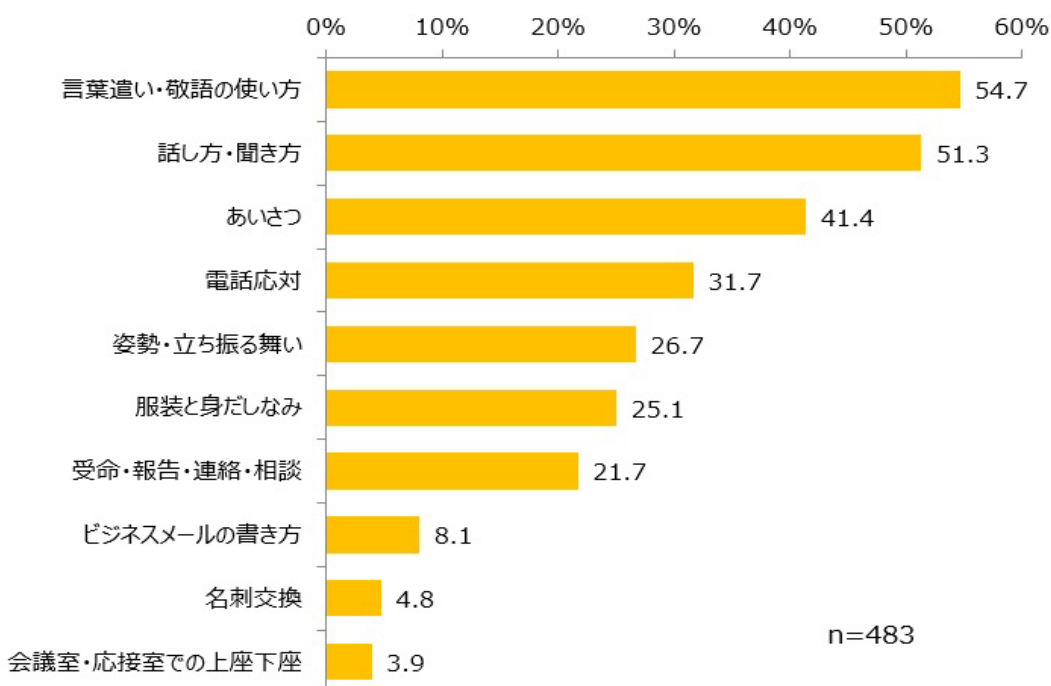
不快な思いをしたマナーの1位は「言葉遣い・敬語の使い方（54.7%）」、2位「話し方・聞き方（51.3%）」、3位「あいさつ（41.4%）」

- 相手（社内外含む）のビジネスマナーについて、不快な思いをしたことがあるかを尋ねたところ、約5割の人が、不快な思いをしたことがあると回答しています。
- ビジネスマナーについて不快な思いをしたことが「ある」と回答した483人に、具体的に不快な思いをしたビジネスマナーを尋ねたところ、1位「言葉遣い・敬語の使い方（54.7%）」、2位「話し方・聞き方（51.3%）」、3位「あいさつ（41.4%）」という結果になりました。
- 日常のコミュニケーションに関するビジネスマナーが重要であるということを、あらためて確認することができました。

Q. あなたは、相手（社内外含む）のビジネスマナーについて、不快な思いをしたことがありますか。（SA）



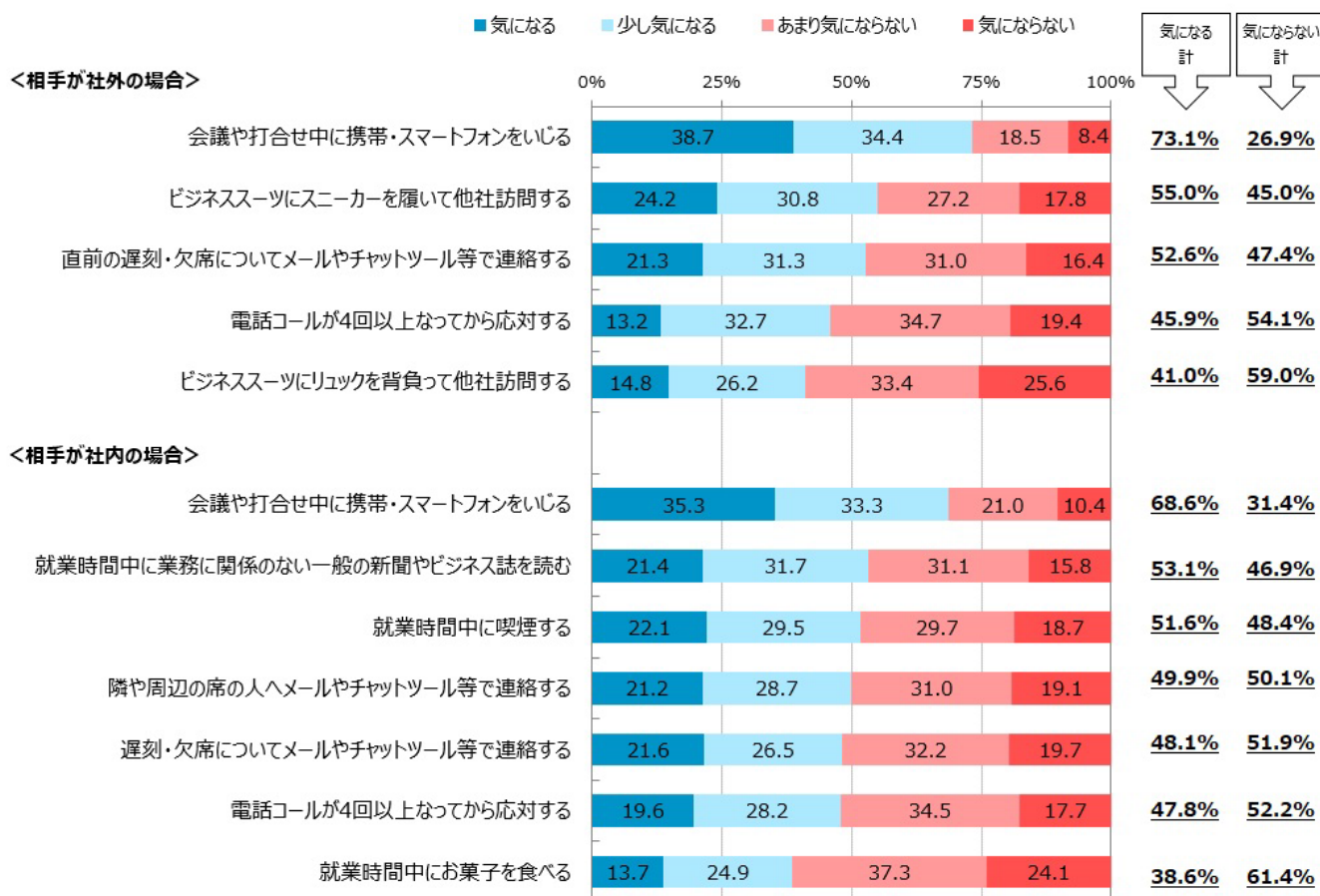
Q. あなたが、不快な思いをしたビジネスマナーについて教えてください。（MA）



3. マナーとして気になる行動は、「会議や打ち合わせ中に携帯・スマートフォンをいじる」が 1 位 相手が社外の場合は 73.1%、社内の場合では 68.6%、が「気になる」と回答

- ビジネスシーンにおけるさまざまな行動について、マナーとして気になるかどうかを尋ねたところ、「会議や打ち合わせ中に携帯・スマートフォンをいじる」ことについて「気になる」（「気になる」「少し気になる」の合計）との回答が、相手が社外の場合で 73.1%、相手が社内の場合で 68.6%と突出して高く、いずれも 1 位となりました。
- ビジネスにおいて、スマートフォンは必須のアイテムとはなっていますが、会議や打ち合わせ中の扱いについては、相手への配慮が大切であることがわかりました。

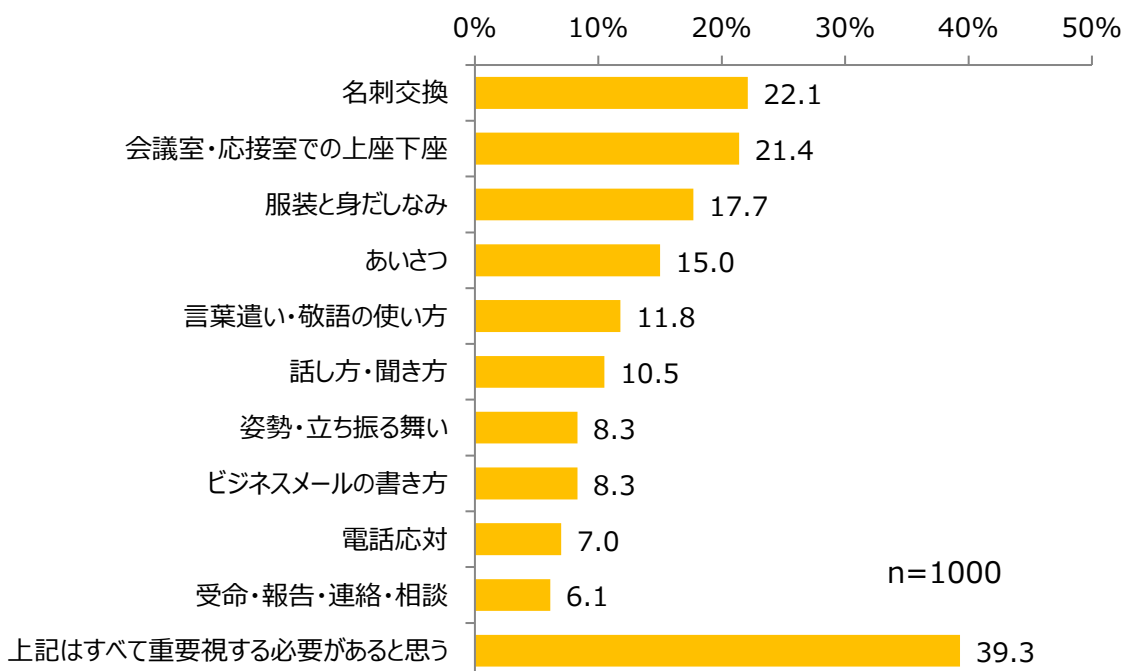
Q. あなたは、以下の行動について、マナーとしてどのように思いますか。（SA）



4. リモートワークの影響か？それほど重要視する必要がないと思うマナーは、1位「名刺交換」、2位「会議室・応接室での上座下座」、3位「服装と身だしなみ」

- ビジネスマナーについて、それほど重要視する必要がないと思うものを尋ねたところ、1位「名刺交換」（22.1%）、2位「会議室・応接室での上座下座」（21.4%）、3位「服装と身だしなみ」（17.7%）となりました。すべて重要視する必要があるとの回答も4割ありました。
- コロナ禍によりリモートワークが広がり、顧客との面談もオンラインによって行われることが増えているなか、名刺交換や会議室での着座方法など、対面での面談時に必要とされていたビジネスマナーの重要度が下がっているようです。
- 一方で、オンライン面談であったとしても、服装や身だしなみの節度が求められます。すべて重要視する必要があるとの回答が多数あることを考えると、引き続き、相手への配慮が大切であると言えるでしょう。

Q. ビジネスマナーについて、それほど重要視する必要がないと思うものがありましたら教えてください。（MA）



5. 3割の人がビジネスマナーについて学んだ機会がない

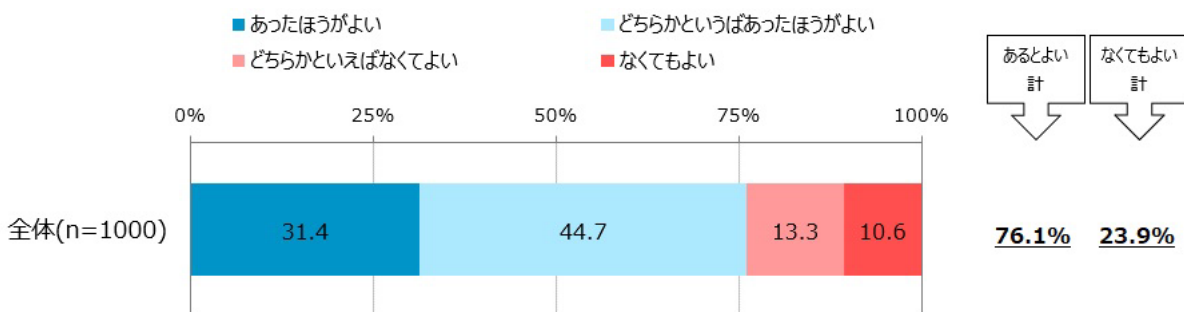
「研修機会があったほうがよい」との回答が、76.1%に達する

- ビジネスマナーをどのように学んだかを尋ねたところ、「上司・先輩から（34.6%）」、「職場が企画した新入社員研修（34.0%）」が上位に挙げられました。次いで、「職場が企画したマナー研修」が20.2%となっています。一方、約3割の人が、「特に学んだ機会はない」と回答しています。
- 年齢別にみると、20代では、「上司・先輩から学んだ」との回答が2割以下と低めになっています。若い人ほど、上司・先輩からビジネスマナーを学ぶ機会が減っているようです。
- 一方、ビジネスマナーについて、職場で研修機会があったほうがよいと思うかどうかを尋ねたところ、「あったほうがよい」（「あったほうがよい」「どちらかというばあったほうがよい」の合計）との回答が76.1%に達しました（7ページ参照）。特に若い世代で上司・先輩からビジネスマナーを学ぶ機会が減っていることを踏まえると、顧客や職場の人々との人間関係を円滑にし、ビジネスを効果的にするうえで必要なビジネスマナーを学ぶ機会を意図的に設定していくことが、これまで以上に重要となっているのではないのでしょうか。

Q. あなたはビジネスマナーについて、どのように学びましたか。（MA）

	全体 (n=1000)	20代 (n=156)	30代 (n=258)	40代 (n=274)	50代 (n=212)	60代 (n=100)
上司・先輩から学んだ	34.6	19.9	29.1	36.5	42.5	50.0
職場が企画した新入社員研修で学んだ（リアル・オンライン含む）	34.0	36.5	36.8	27.0	33.0	44.0
職場が企画したマナー研修（新入社員研修以外）で学んだ（リアル・オンライン含む）	20.2	19.2	20.9	19.0	18.9	26.0
自ら研修を受講した（リアル・オンライン含む）	8.4	11.5	10.5	6.9	6.1	7.0
書籍	8.3	3.8	7.4	8.4	12.7	8.0
ネットやYouTube等の情報サイト	6.2	5.1	9.3	6.2	4.2	4.0
その他	0.2	0.0	0.0	0.0	0.5	1.0
特に学んだ機会はない	33.5	35.9	29.8	38.7	32.1	28.0

Q. ビジネスマナーについて、職場で研修機会があったほうがよいと思いますか。（SA）



結果を受けてコメント

- 今回の調査では、働く人々の価値観が多様化し、また、コロナ禍の影響によりリモートワークが広がるなか、「ビジネスマナー」の意識について掘り下げました。
- まず、8割の人が、仕事をスムーズに進めるうえで、ビジネスマナーは必要であると答えていることから、相手から信頼感を得たり、円滑なコミュニケーションを行ったりするうえで、やはり、ビジネスマナーが大切であるということがわかりました。
- 一方で、約5割の人がビジネスマナーにおいて、不快な思いを経験しているという現実も浮かび上がっています。
- 特に、「言葉遣い・敬語の使い方」「話し方・聞き方」「あいさつ」といった、日常のコミュニケーションに関わることで、不快と思われる原因となっていることから、あらためて、ビジネスマナーの基本を再確認する必要があるようです。
- また、マナーとして気になることとして、「会議や打ち合わせ中に携帯・スマートフォンをいじる」が1位となっていることは、特筆すべきポイントです。「スマホ依存」とも言われる時代ですが、相手の話に集中している姿勢が疑われることは、信頼関係を損なうことにつながりますので、注意が必要です。
- コロナ禍によってオンラインによるコミュニケーションが増えている影響のためか、名刺交換や会議室での着座方法など、従来、一般的であったビジネスマナーの重視度が見直されていることも、興味深いところです。
- また、こうした働き方の変化による影響とは別に、20代男性においてビジネスマナーの必要性への認識が低くなっている傾向が、今回の調査結果で見られています。働き方や価値観の変化を見据えながら、求められるビジネスマナーを見直していく必要があると言えるでしょう。
- 今回の調査では、3割の人が「ビジネスマナーについて学んだ機会がない」と回答しています。特に20代では、上司・先輩からマナーを学んだと答えた比率が低くなっています。一方で、7割超の人が「研修機会があったほうがよい」と答えています。
- ビジネスマナーの大切さを再認識し、意図的に学ぶ機会を設けていくことが、あらためて、重要となっているのではないのでしょうか。

以上

※本調査データを引用・転載される場合は、

出典：「ビジネスパーソン1000人調査【ビジネスマナー編】」（一般社団法人日本能率協会）をご明記ください。