

2017 年第 181 号  
(2017. 12. 7)

## コミュニケーション総合調査〈第 1 報〉「2017 年の満足度と 2018 年への期待」

## 2017 年度、楽しくコミュニケーションできたのは全体の 55% 「リアルコミュニケーション」が楽しさのカギ

- 2017 年は「楽しくコミュニケーションをとることができた」が 55%、「楽しくなかった」は 22%。  
会社員は、大学生、主婦、リタイア層よりも「楽しく」が 45%と少なく、「楽しくなかった」は 26%で 4 人に 1 人の高い比率。
- 「楽しくコミュニケーションが取れた」人は、「実際に会ったり電話で話す」、「知り合い・友人の数が増えた」と回答。「楽しいコミュニケーションがとれなかった」人は、「コミュニケーションの量が足りなかった」。
- 2018 年のコミュニケーションは、「リアルなコミュニケーションを大事にしたい」が最多。  
「表現力」「聞く力」「雑談力」などコミュニケーションスキルを伸ばしたいという希望も多い。

JTB グループで様々なコミュニケーションサービスを提供する株式会社 JTB コミュニケーションデザイン（東京都港区、代表取締役社長：細野 顕宏、以下 JTB コミュニケーションデザイン）は、「コミュニケーション総合調査」の第 1 報として「2017 年の満足度と 2018 年への期待」の報告書をまとめました。

本調査では、複雑化する現代のコミュニケーションを鑑み、大学生、会社員、主婦、リタイア層を対象にコミュニケーションに対する総合的な満足度やその要因について分析しました。

一人一人が自らのコミュニケーションを見直し、その満足度を向上させ、また企業やコミュニティ等の組織においては、コミュニケーションに関する取り組みの方向性を定める上での一助となることを目的としています。

### <調査概要>

調査方法	インターネットリサーチ
調査地域	全国
調査対象者	以下の対象者を抽出。 ① 大学生：男女 18～29 歳の大学生・専門学校生・短大生 ② 会社員：男女 18～59 歳のフルタイムで働いている方 ③ 主婦：女性 18～59 歳の専業主婦、有職主婦（パート、アルバイト） ④ リタイア層：男女 60 歳以上で、夫婦ともに（未婚の場合はご自身が）働いていない方
有効回答者数	2,060 サンプル（大学生、会社員、主婦、リタイア層 各 515 サンプル）
実施期間	2017 年 10 月 3 日～10 月 4 日

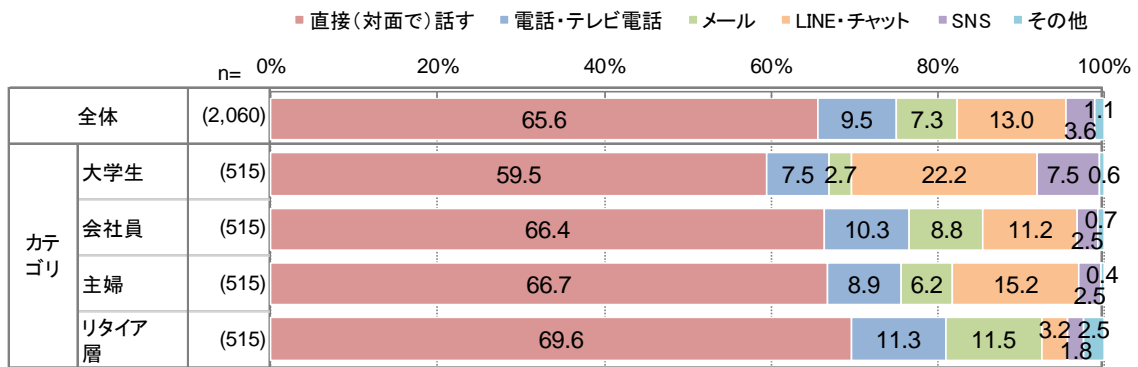
## ＜主な調査結果＞

### 【1】 コミュニケーションの手段は「直接(対面で)話す」が66%、「LINE等のオンライン」が24%。

大学生は、「直接(対面)で話す」が低く、「LINE・チャット」が2割強と高い。

普段のコミュニケーション手段の内訳を聞いたところ、全体では、「直接(対面)で話す」が66%に上りました。「メール」「LINE・チャット」「SNS」を合わせたオンラインでのコミュニケーションが24%となり、「電話・テレビ電話」の10%を上回っています。大学生では、「直接(対面)で話す」が60%に留まり、オンラインが33%と、他のカテゴリよりも高い割合となりました。

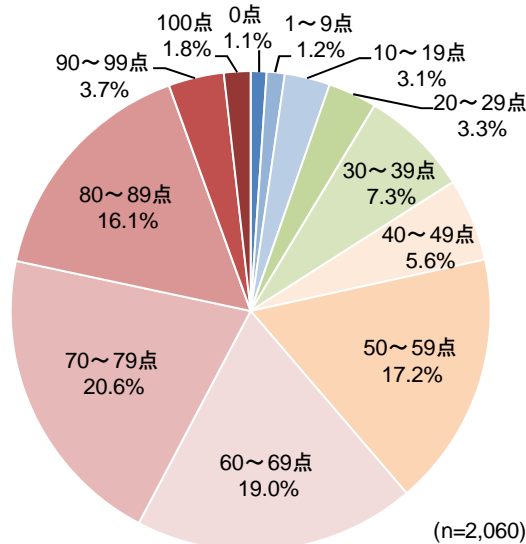
(図1) コミュニケーション手段の内訳



### 【2】 2017年のコミュニケーションの満足度は、「平均59点」。

2017年のコミュニケーションを振り返って満足度を聞いたところ、「50～59点」(17%)、「60～69点」(19%)、「70～79点」(21%)、「80～89点」(16%)と、回答者によって満足度にばらつきが見られます。平均点は「59点」でした。

(図2) 2017年 コミュニケーション全般の満足度 点数(回答割合)

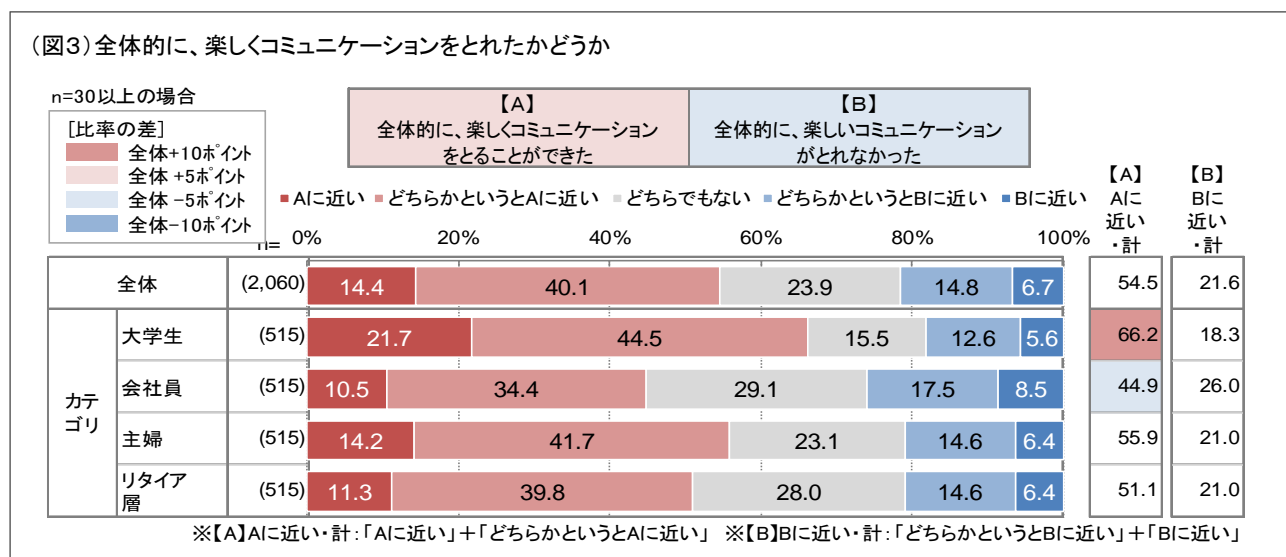


**【3】2017年は「楽しくコミュニケーションをとることができた」が55%、「楽しくなかった」は22%。**

**会社員は「楽しく」が45%と最も少なく、「楽しくなかった」は26%で4人に1人の高い比率。**

2017年は楽しくコミュニケーションがとれたかどうかについて聞いたところ、全体の14%が「全体的に、楽しくコミュニケーションをとることができた」、40%が「どちらかという、楽しくコミュニケーションをとることができた」と回答しており、合計で全体の55%が「全体的に、楽しいコミュニケーションがとれた」と回答しています。

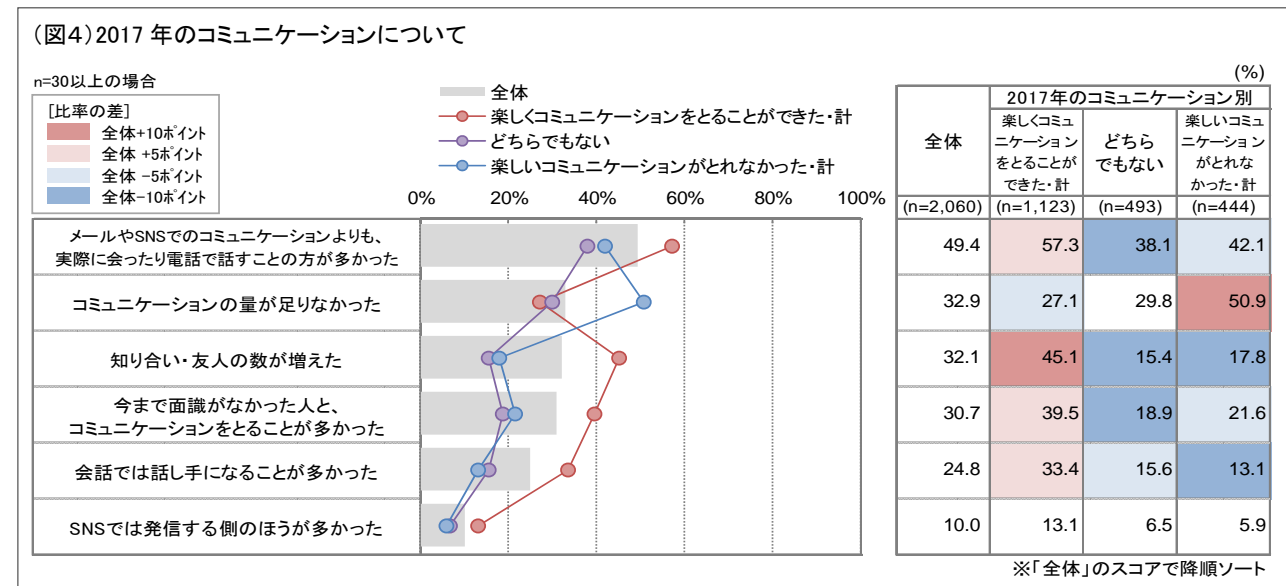
会社員は、「全体的に、楽しいコミュニケーションがとれなかった」が26%と、4人に1人の割合で高く、「全体的に、楽しくコミュニケーションをとることができた」は45%に留まりました。



**【4】「楽しくコミュニケーションが取れた」人は「実際に会ったり電話で話す」「知り合い・友人の数が増えた」。**

**「楽しいコミュニケーションがとれなかった」人は、「コミュニケーションの量が足りなかった」。**

2017年のコミュニケーションについて、「楽しくコミュニケーションをとることができた人」と「楽しいコミュニケーションがとれなかった人」の違いをみると、「楽しくコミュニケーションをとることができた人」は、「メールやSNSよりも、実際に会ったり電話で話すことが多かった」(57%)、「知り合い・友人の数が増えた」(45%)、「今まで面識がなかった人と、コミュニケーションをとることが多かった」(40%)が高く、対面や電話で話したり、知り合いや友人の数が増えると、コミュニケーションが楽しくなると考えられます。一方、「楽しいコミュニケーションがとれなかった人」は、「コミュニケーションの量が足りなかった」が51%と高くなっています。



【5】2018年のコミュニケーションについては、「リアルなコミュニケーションを大事にしたい」が最多。

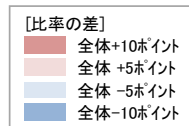
「表現力」「聞く力」「雑談力」などコミュニケーションスキルを伸ばしたいという希望も多い。

2018年のコミュニケーションの希望について聞いたところ、全体では、「メールやSNSだけでなく、リアルなコミュニケーションを大事にしたい」(69%)が最も高く、以下、「自分の意見や思いを表現する力を伸ばしたい」(以下、表現力)(66%)、「相手の話を聞く力を伸ばしたい」(以下、聞く力)(64%)、「雑談する力を伸ばしたい」(以下、雑談力)(58%)が上位に挙がっており、リアルなコミュニケーションを希望することに加えて、コミュニケーションスキルを高めたい意向がみられます。

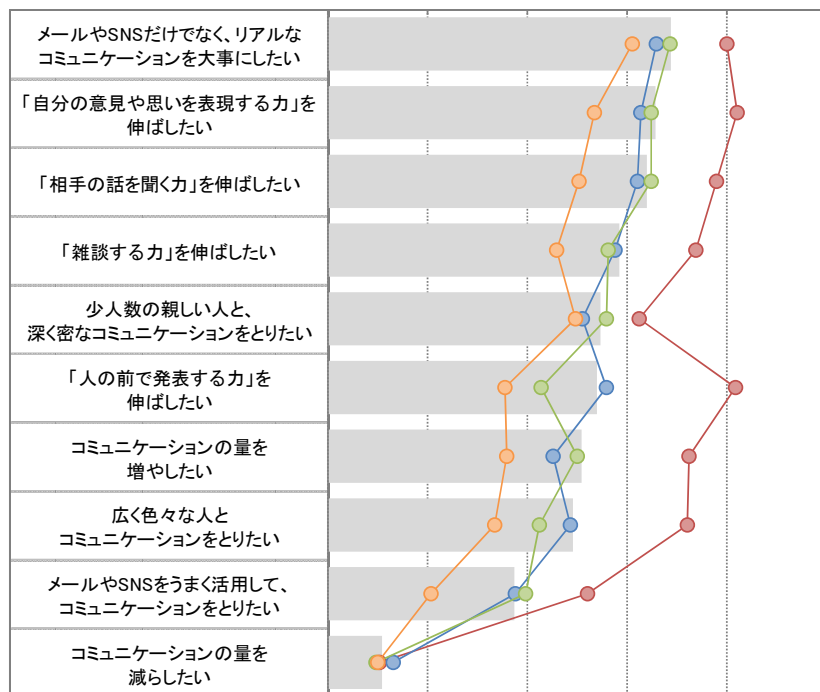
大学生では、全体的にスコアが高くなっており、特に、「人の前で発表する力を伸ばしたい」(以下、発表力)、「コミュニケーションの量を増やしたい」「広く色々な人とコミュニケーションをとりたい」といったコミュニケーションの量・広さに関する意向が高くなっています。会社員は、「コミュニケーションの量を増やしたい」よりも「表現力」「聞く力」「発表力」等のスキルを伸ばしたい意向が強いことがわかりました。主婦層では「発表力」を伸ばしたい意向は低く、リタイア層では「少人数の親しい人と、深く密なコミュニケーションをとりたい」という希望が、「表現力」「聞く力」を伸ばしたい意向に次いで高い結果となりました。

(図5)2018年のコミュニケーションに関する希望

n=30以上の場合



全体 大学生 会社員  
主婦 リタイア層



全体	立場			
	大学生	会社員	主婦	リタイア層
(2,060)	(515)	(515)	(515)	(515)
68.9	80.2	66.0	68.5	61.0
65.8	82.1	62.7	64.9	53.6
63.8	77.9	62.1	64.9	50.5
58.4	74.0	57.5	56.3	45.8
54.8	62.5	51.1	55.9	49.5
54.0	81.9	55.7	42.9	35.5
50.9	72.4	45.2	50.1	35.9
49.1	72.2	48.5	42.3	33.4
37.5	52.0	37.7	39.6	20.8
10.8	10.3	13.0	9.7	10.1

※スコアはあてはまる・計:「あてはまる」+「ややあてはまる」 ※「全体」のスコアで降順ソート

## ＜まとめと提言＞

### 楽しくコミュニケーションできたのは全体の 55% リアルコミュニケーションが楽しさのカギ

「コミュニケーション総合調査」は、大学生、会社員、主婦、リタイア層の 4 つの立場の方を対象に、それぞれ 515 人、計 2060 人にアンケートを行ったものです。【第 1 報】では、2017 年のコミュニケーションに対する満足度と、2018 年のコミュニケーションへの期待が明らかになりました。

#### ■2017 年の「コミュニケーションの楽しさ」

2017 年のコミュニケーションについては、回答者の 55%と、半数以上が「楽しくコミュニケーションをとることができた」と答えました。一方、「楽しくなかった」人も 22%存在しました。特に会社員は、「楽しく」の比率が低く、「楽しくなかった」比率が高い結果でした。

#### ■「リアルなコミュニケーション」

楽しいコミュニケーションに影響する要因として、「実際に会ったり電話で話す」という「リアルなコミュニケーション」の存在が浮かび上がりました。また、2018 年についても、「リアルなコミュニケーションを大事にしたい」という回答が最多となり、多くの人がある重要なことに気付いていることがわかりました。

#### ■コミュニケーションの「量」と「広がり」

「量」「広がり」の重要性も明らかになりました。楽しいコミュニケーションには、「知り合い・友人の数が増えること」「今まで面識がなかった人と、コミュニケーションをとること」が関係し、「コミュニケーションの量が足りないこと」は、楽しさを低下させると考えられます。「知り合いや友人の数」、「コミュニケーションの量」という量の面と、「今まで面識がなかった人」という「広がり」が重要な意味を持つようです。

#### ■「コミュニケーションスキル」

「コミュニケーションスキル」に対する人々の関心も明らかになりました。2018 年のコミュニケーションについて、「表現力」「聞く力」「雑談力」といったスキルを伸ばしたいという回答が多くみられました。成長段階にある大学生のみならず、会社員、主婦、リタイア層にも、高い割合でコミュニケーションスキルを伸ばしたいという意識がありました。これは、現代社会において、コミュニケーションにはスキルが必要であるという前提があること、大人として社会生活を送っていても、コミュニケーションスキルをさらに伸ばす必要があることを示す結果と言えます。それだけ、コミュニケーションは重要であるが難しく、しかも変化していくため一人一人も常にスキルをアップデートしなければならない状況にあると言えます。

#### ■まとめ

コミュニケーションの満足度は、生活全体の満足度にも影響を与えます。満足感を持って毎日を送るためには、リアルなコミュニケーションを意識し、量を適切に増やしたり、広がりのある人間関係を作ったりすること、そしてある程度のコミュニケーションスキルを維持・向上させることが必要と言えます。第一歩として、自分のコミュニケーションについて振り返り、その状況を把握することが満足度向上につながると考えられます。

＜報道関係の方からの問い合わせ先＞

JTB 広報室 TEL : 03-5796-5833

＜一般のお客様からの問い合わせ先＞

JTB コミュニケーションデザイン 営業企画部 営業企画局

TEL : 03-5657-0603