

憂うつなコミュニケーション、相手は「先生」「上司」「義父母」「ご近所」 パワーを持つ相手に対する憂うつを家庭で解消？！

～コミュニケーション総合調査＜第 2 報＞ 「憂うつなコミュニケーション、楽しいコミュニケーション」～

1. コミュニケーションが憂うつな相手は、会社員では「上司」が 47%とトップ。大学生は「先生・教授」(25%)、主婦は「義父母」(27%)、リタイア層は「ご近所」(15%)とのコミュニケーションが憂うつ。
2. 憂うつな理由は「気を使うから」がトップ。大学生は、「先生」に対して「緊張してしまうから」、会社員は「上司」を「尊敬できないから」、主婦は「義父母」には「心が休まらないから」、リタイア層は「ご近所」とは「共通の趣味・話題がないから」なども憂うつな理由の上位に。
3. コミュニケーションが楽しい相手、「夫・妻」が上位に。大学生は「同級生」(76%)に次いで、「親」(55%)が 2 位、会社員は「同僚」(45%)に次いで、「夫・妻」(40%)が 2 位、主婦は「夫・妻」(66%)、「子ども」(63%)、リタイア層は「夫・妻」(50%)、「友人」(43%)。

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 2 報として「憂うつなコミュニケーション、楽しいコミュニケーション」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

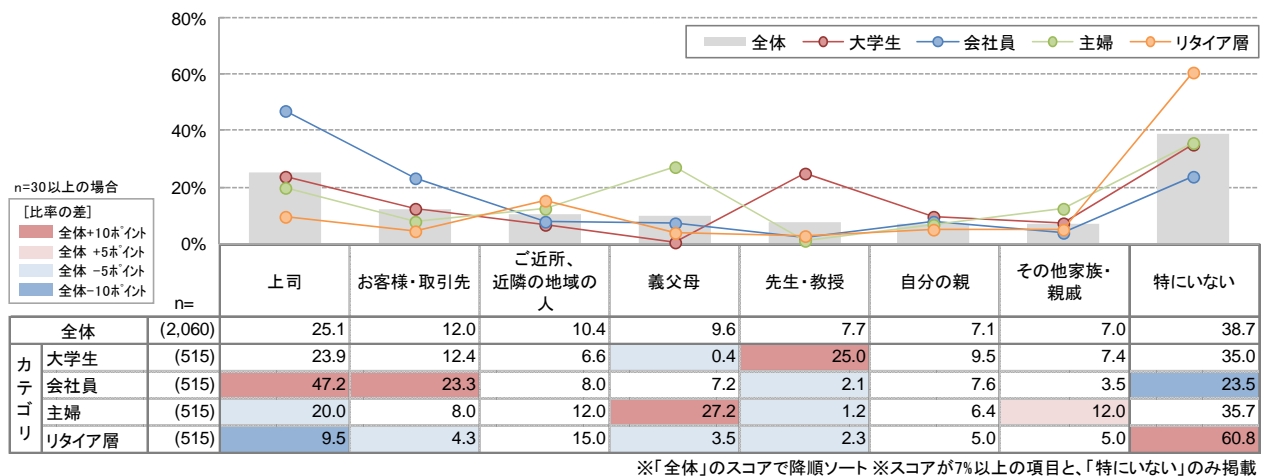
＜主な調査結果＞

【1】コミュニケーションが憂うつな相手は、会社員では「上司」が 47%とトップ。大学生は「先生・教授」(25%)、主婦は「義父母」(27%)、リタイア層は「ご近所、近隣の地域の人」(15%)とのコミュニケーションが憂うつ。

コミュニケーションをとって憂うつな相手は誰かを尋ねたところ、会社員では「上司」(47%)が半数近くを占め、次いで「お客様・取引先」(23%)、大学生では「先生・教授」(25%)、上司(24%)、主婦では「義父母」(27%)、「その他家族・親戚」(12%)、リタイア層では「ご近所、近隣の地域の人」(15%)が憂うつなコミュニケーション相手でした。

憂うつな相手は特にいないと答えた人は、リタイア層が 61%と最も多く、次いで主婦 36%、大学生 35%、最も少なかったのは、会社員の 24%でした。会社員の 4 分の 3 以上は憂うつなコミュニケーション相手がいることがわかりました。

(図1) コミュニケーションが憂うつな相手



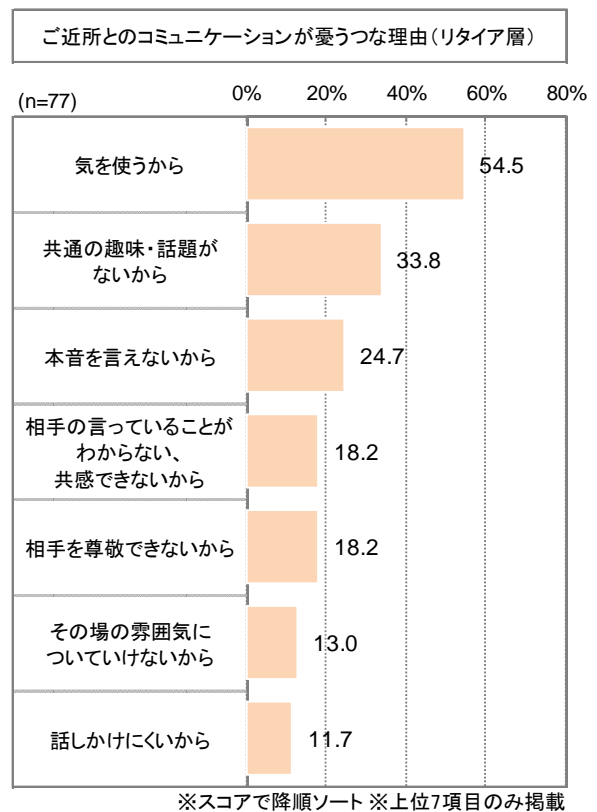
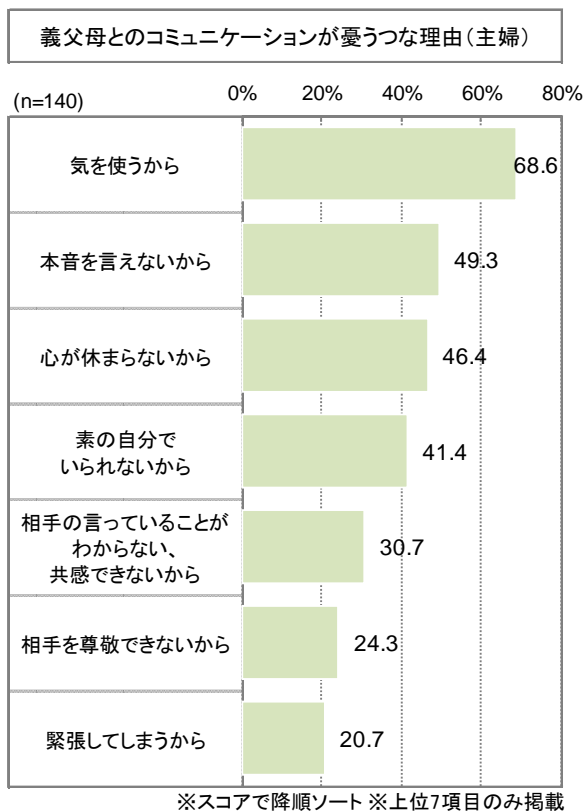
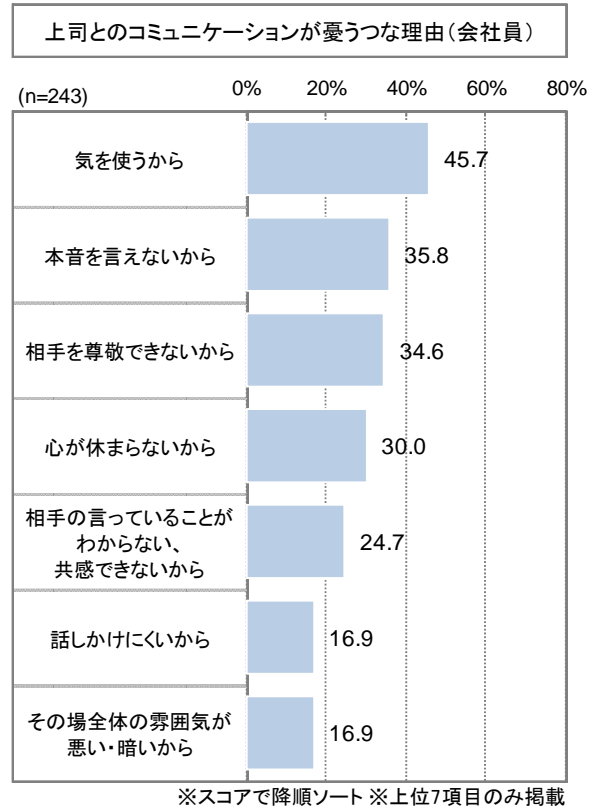
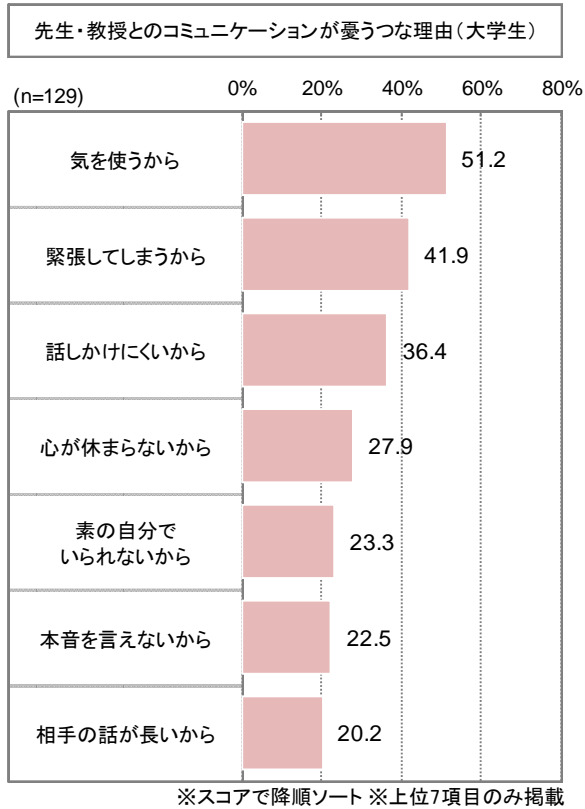
【2】憂うつな理由は「気を使うから」がトップ。大学生は、「先生」に対して「緊張してしまうから」、会社員は「上司」を「尊敬できないから」、主婦は「義父母」には「心が休まらないから」、リタイア層は「ご近所」とは「共通の趣味・話題がないから」なども憂うつな理由の上位に。

それぞれの相手に対して憂うつだと答えた人に、その理由を聞いたところ、どの相手も「気を使うから」がトップでした。各カテゴリの特徴を見ると、大学生は「先生・教授」に対して「緊張してしまうから」(42%)、会社員は「上司」に「本音を言えないから」(36%)、「尊敬できないから」(35%)、主婦は「義父母」に「本音を言えないから」(49%)、「心が休まらないから」(46%)、リタイア層は「ご近所、近隣の地域の人」とは「共通の趣味・話題がないから」(34%)が、ほかのカテゴリと比較して特に高い比率を占めました。

コミュニケーションが憂うつになるのは、「気を使う」ことが大きな原因であり、且つ、それぞれの相手に特有の原因があることがわかりました。私たちは、特定の相手に対して、気を使い、それに加えて、緊張したり、尊敬できなかつたり、心が休まらなかつたり、共通の話題がないと悩んだりし、憂うつなコミュニケーションを形成しているようです。

(図2)コミュニケーションが憂うつな理由

※各相手とのコミュニケーションが憂うつと答えた人ベース

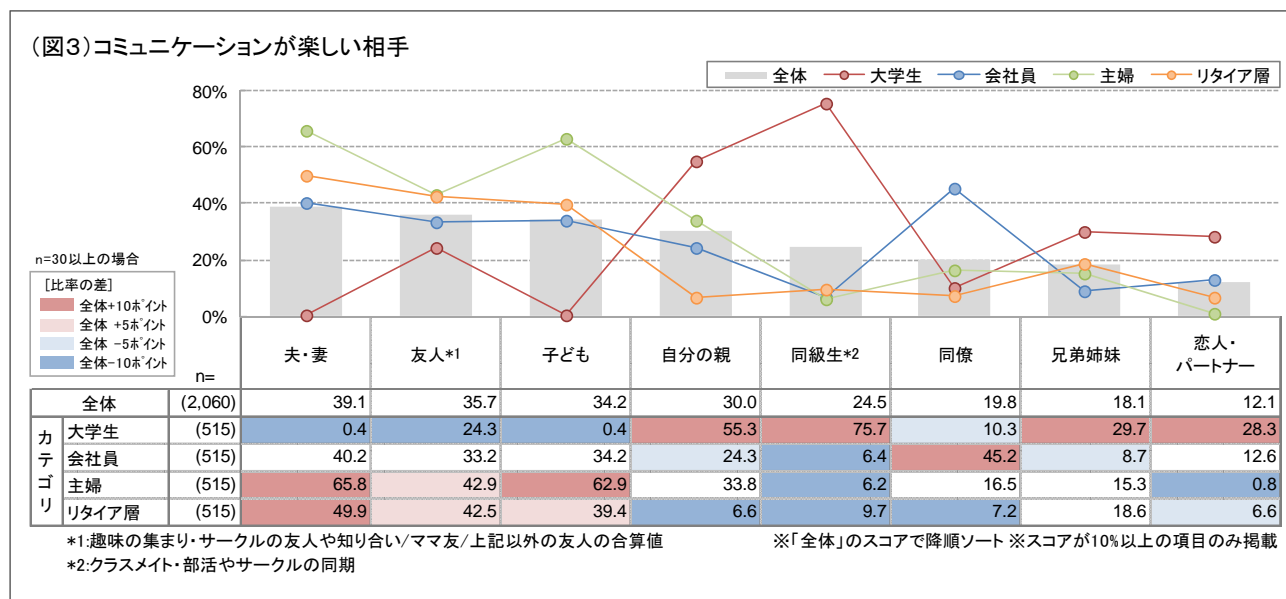


【3】コミュニケーションが楽しい相手、「夫・妻」が上位に。

大学生は「同級生」(76%)、「親」(55%)、会社員は「同僚」(45%)、「夫・妻」(40%)、主婦は「夫・妻」(66%)、「子ども」(63%)、リタイア層は「夫・妻」(50%)、「友人」(43%)。

コミュニケーションをとっていて楽しい相手は誰かを尋ねたところ、大学生では「同級生(クラスメイト、部活やサークルの同期)」(76%)に次いで、「自分の親」(55%)が多く、会社員では「同僚」(45%)、次いで「夫・妻」(40%)が多く、主婦では「夫・妻」(66%)、「子ども」(63%)が並ぶ結果となり、リタイア層では、「夫・妻」(50%)、「友人(サークルの友人やママ友など)」(43%)が多い結果となりました。

それぞれのカテゴリで違いはありますが、共通するのは家族のいずれかが1, 2位に入っていることです。大学生、会社員、主婦、リタイア層のいずれにとっても、家族とのコミュニケーションは楽しいと感じられるようです。



【4】「夫・妻」とのコミュニケーションが楽しい理由、「気を使わなくていいから」「本音を言えるから」「自分のことをわかってきているから」と、自分を飾らずリラックスできることが大きな理由。

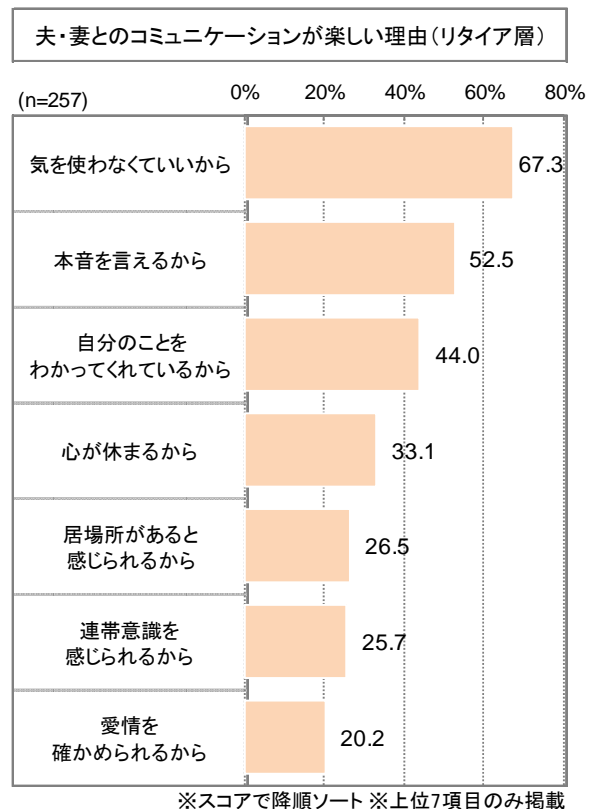
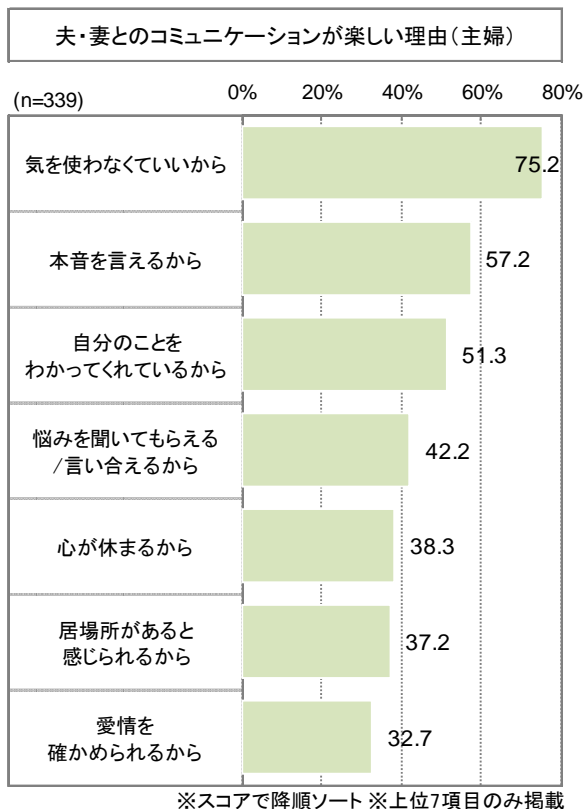
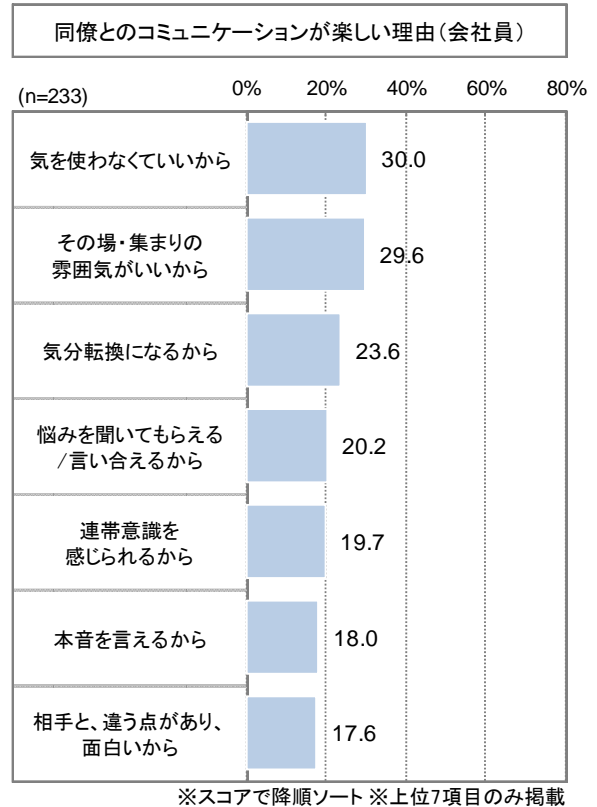
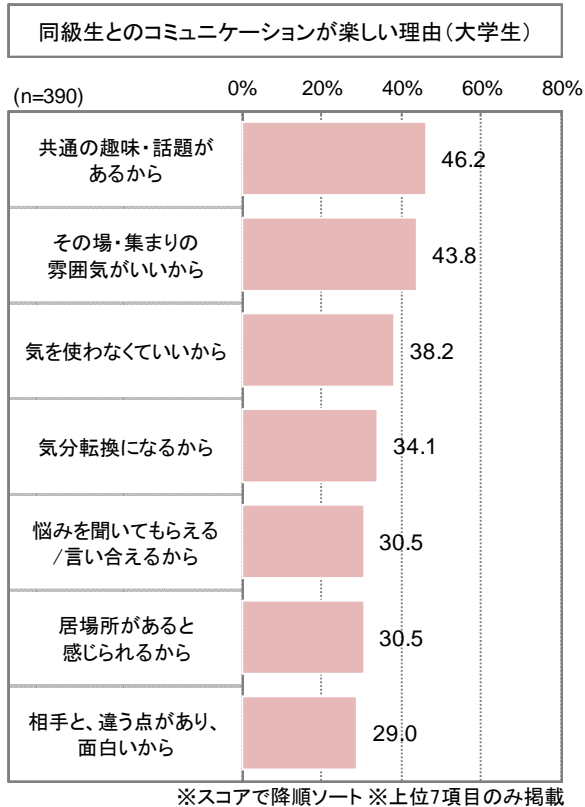
「同級生」「同僚」とのコミュニケーションが楽しい理由、「その場の雰囲気がいい」ことも大事。

それぞれの相手とのコミュニケーションが楽しいと答えた人に、その理由を聞いたところ、大学生は「同級生(クラスメイト、部活やサークルの同期)」とは「共通の趣味・話題があるから」(46%)、「その場・集まりの雰囲気がいいから」(44%)、会社員は「同僚」とは「気を使わなくていいから」(30%)、「その場・集まりの雰囲気がいいから」(30%)という回答が高い比率を占めました。大学生・会社員ともに、その場の雰囲気の良さが第2位に挙げられていることから、大学や職場におけるコミュニケーションにはこうした場の雰囲気が重要であることがわかります。

主婦とリタイア層は、「夫・妻」とのコミュニケーションが楽しい理由として、ともに「気を使わなくていいから」(75%、67%)、「本音を言えるから」(57%、53%)、「自分のことをわかってきているから」(51%、44%)が上位を占めました。次いで、主婦は「悩みを聞いてもらえる/言い合えるから」(42%)、リタイア層は「心が休まるから」(33%)という理由が続きました。主婦にとっては様々な問題に対処するために悩みを分かち合うことも重要であり、また、リタイア層にとっては心が休まるというリラックス感も重要であることがわかります。

(図4)コミュニケーションが楽しい理由

※各相手とのコミュニケーションが楽しいと答えた人ベース



＜まとめと提言＞

パワーを持つ相手との憂うつなコミュニケーションを、家庭で解消？ 憂うつを低下させ、楽しさを増加させる工夫を。

「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つのカテゴリの方を対象に、それぞれ515人、計2060人にアンケートを行ったものです。＜第2報＞では、憂うつなコミュニケーションと楽しいコミュニケーションの実態に迫りました。

■ パワーを持つ相手とのコミュニケーションは憂うつ

憂うつなコミュニケーション相手として挙げられた、「先生・教授」「上司」は成績評価や人事評価等の何らかの権力を持った存在であり、「義父母」も夫や妻を通じた影響力を持つ存在です。そうしたパワーに対して気を使うことになるでしょう。リタイア層は、憂うつな相手は特にいないという人が6割以上を占めており、こうした権力の影響を逃れた段階にいることがわかります。それでも、付き合いざるを得ない近所が憂うつというリタイア層も15%存在しています。

私たちは、家を一步出ると、近所や、出先である大学や職場、あるいは夫・妻の実家のパワーを持つ相手に気を使い、コミュニケーションをとるうちに憂うつになるという状況にあるようです。

■ 家庭のコミュニケーションで憂うつを解消

大学生、会社員、主婦、リタイア層すべてにおいて、家庭でのコミュニケーションは楽しいと認識されていることがわかりました。特に、大学生や会社員は、大学や職場に多くの時間を割き、関心を向けている印象がありますが、実際には、親や夫・妻とのコミュニケーションも楽しんでいるようです。

楽しい理由として、「気を使わなくていい」「本音を言える」「自分のことをわかってくれている」等が挙げられています。家庭の外での憂うつなコミュニケーションで疲れた心や体を、家庭の中の気を使わないコミュニケーションによって癒し、憂うつを解消している様子が見えます。

■ 自分も憂うつな相手になる可能性を認識する

憂うつな相手として挙げられた「先生・教授」、「上司」、「お客様・取引先」、「義父母」、「その他親戚」、「ご近所、近隣の地域の人」は私たちのまわりにいる身近な存在です。誰でも、憂うつなコミュニケーション相手に自分自身がなりえます。今現在、上記の立場にいる人はもちろん、そうでない人でも、コミュニケーションを取る際には、相手に対する配慮が重要と言えます。気を使わせないように笑顔を心がける、相手が緊張しないように本題以外の雑談等もしてみる、相手から尊敬されるような言動を心がける、相手が興味を持つ話題を振ってみる、といった工夫をすることが大切です。

■ 楽しいコミュニケーションを増やす

楽しいと感じる相手を大切にしましょう。そして、他にも楽しいと感じる相手を増やしましょう。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」では、知り合いや友人が増えることや直接話をするリアルなコミュニケーションが楽しさにつながることを示されました。苦手だと感じる人であっても、話しかけてみましょう。今現在楽しい相手だけでなく、今まで話したことのない人とも積極的にコミュニケーションを取ることが、今後の楽しさを増加させることになると考えられます。

＜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