

※この資料はご自由にお使いください 2009 年 6 月 18 日(木) 配信

過去 1 年間で、50%以上がメールで失敗、73%がメールで不快な経験あり
「ビジネスメール実態調査アンケート 2009」
 不快なメール第1位は「内容(本文)がわかりにくいメール」で 44.8%が回答

ビジネスメール教育の専門家であるアイ・コミュニケーション(代表取締役: 平野友朗、本社: 東京都千代田区)は、「ビジネスメール実態調査アンケート 2009」を行いましたので、ここにお知らせいたします。調査方法は、パソコンサイト上のアンケートフォームからの入力回答形式。調査期間は、平成21年5月18日～平成21年6月1日。有効回答数は 751 人です。

アンケート調査の主旨について

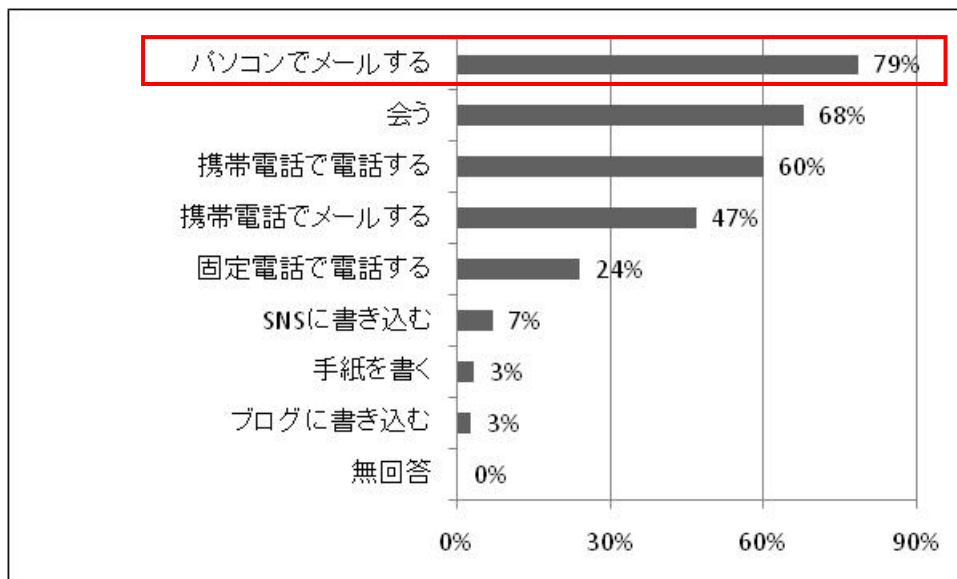
パソコンや携帯電話の普及に伴い、コミュニケーションツールとしてメールを活用する人は年々増加傾向にあります。当然、ビジネスの現場でもメールは必要不可欠なツールとして重要な役割を担っています。そこで、ビジネスメールの利用実態アンケートを実施し、日本人が直面しているメールコミュニケーションの現状と実態、課題を浮き彫りにしました。今回のアンケート分析の結果が、企業にとってメール教育導入の一助となればと考えております。

アンケート調査の集計および調査結果の概要

主な質問項目は、日常のメールの通数、送信者としての失敗の経験、受信者として不快に思った経験、メール教育の現状などとなっています。本調査は、28 項目に渡る質問から構成されていますが、その中でも興味深い項目を一部抜粋しています。

●コミュニケーションについて

Q. 周囲とコミュニケーションを取る方法は何ですか？



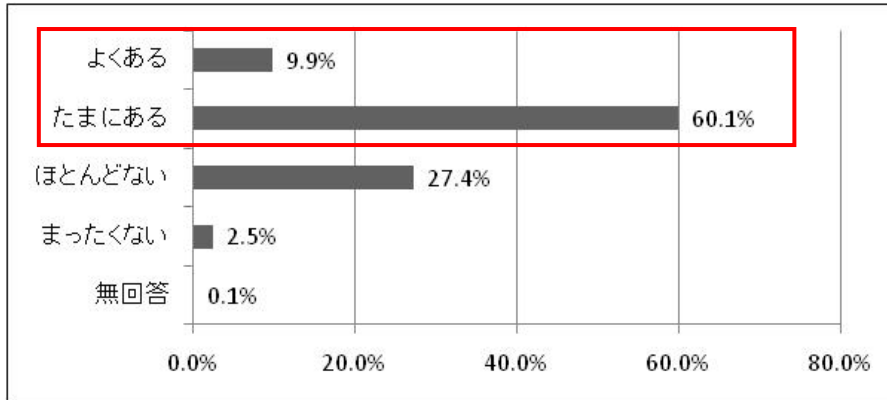
周囲とのコミュニケーション手法でもっとも用いられているのは、パソコンのメールという結果になりました。仕事においても重要なコミュニケーション手法であることは、もはや疑いようがありません。トップ3は「パソコンでメールする」、「会う」、「携帯電話で電話する」となっており、この 3 つで多くのコミュニケーションが成立しているといえます。



Press Release

●メールに関する不安

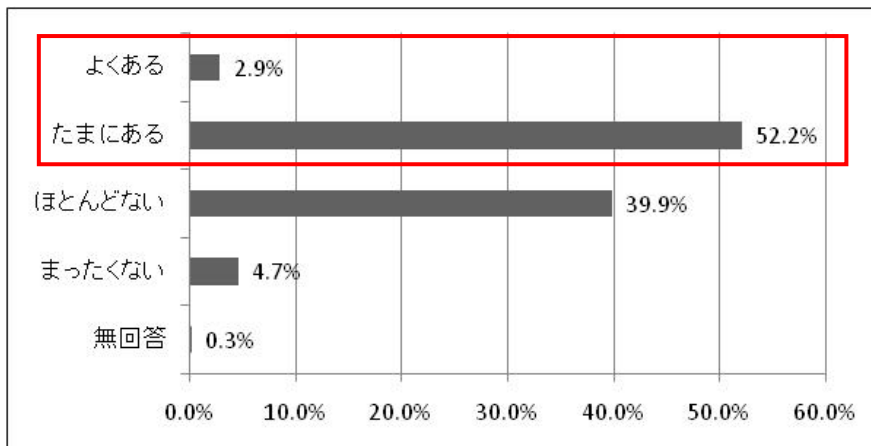
Q. 自分のメールに不安を感じたことはありますか？



自分のメールに何らかの不安を持っている人は、「よくある」「たまにある」を合計すると 70%となります。多くの人が自分のメールに不安を持ちながら、日々メールを利用して業務をこなしているといえます。

●メールに関する失敗

Q. 過去1年間でメールの失敗はありますか？

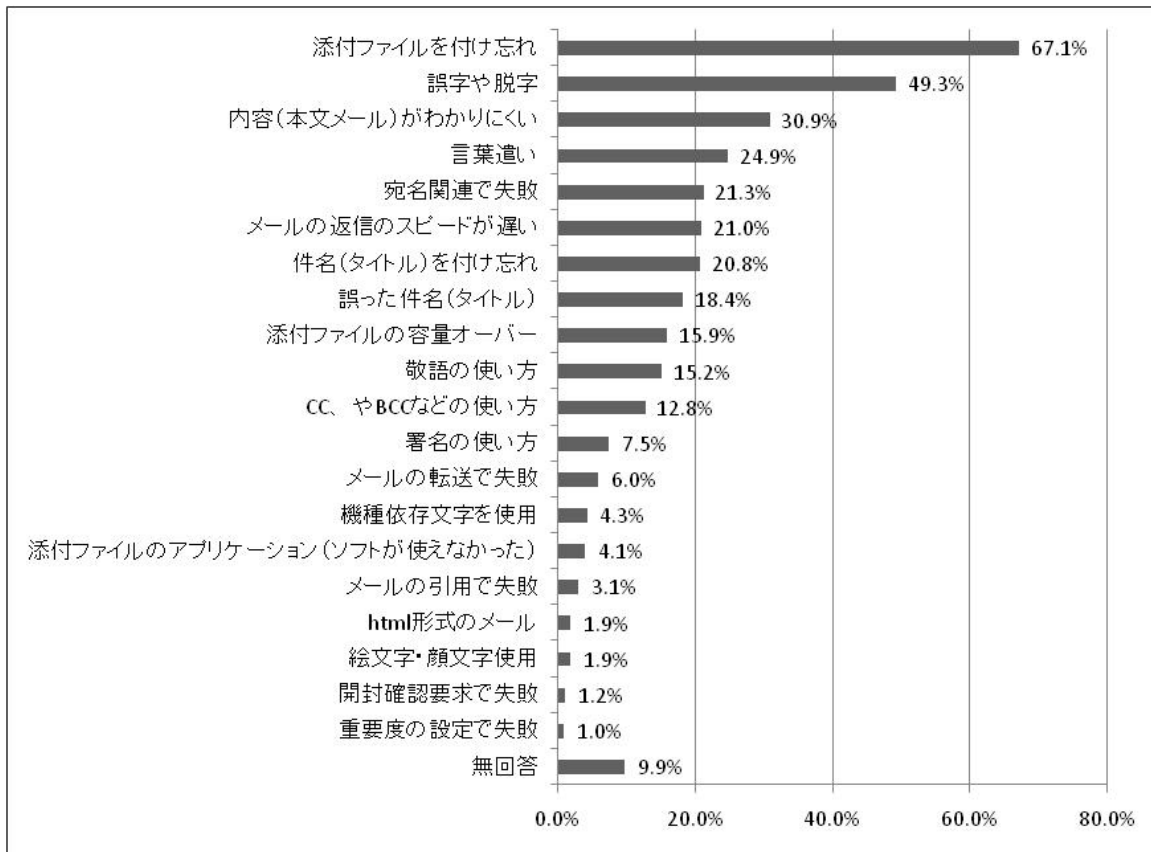


メールでの失敗経験については、「よくある」「たまにある」を合計すると 55.1%となります。不安を持っている割合からは減少しますが、過半数が自分はメールで失敗しているという自覚を持っています。



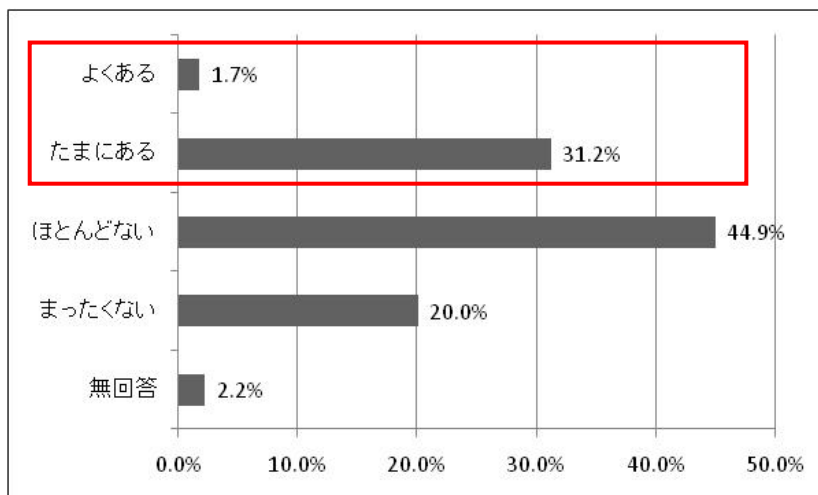
Press Release

Q. よくある、たまにあると答えた方へ、その失敗はどのようなものですか？（複数回答可）



よく起きている失敗は、添付ファイルの付け忘れ、誤字脱字、内容が分かりにくい順となり、機能に関する項目など、ちょっと注意をしたら分かるようなケアレスミスが上位を占める傾向にあります。この全体的な傾向はおおむね毎年変化がありません。

Q. よくある、たまにあると答えた方へ、その失敗を指摘されたことはありますか？



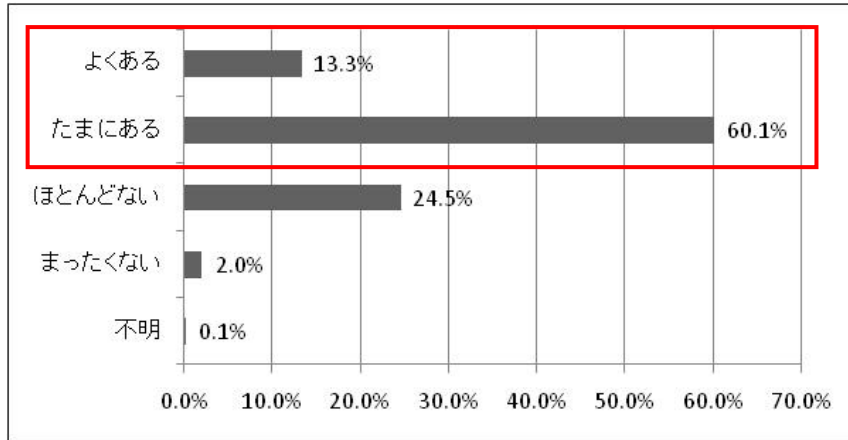
失敗を指摘されたことのある人については、「よくある」「たまにある」の合計が 32.9%となりました。逆に、失敗をしたときに指摘をされないケースは 64.9%となり、相手もミスを指摘しにくい環境があります。1対1の閉じられた空間のためミスが発覚しにくい傾向が容易に予測できます。ここからも、教育の必要性がうかがい知れます。



Press Release

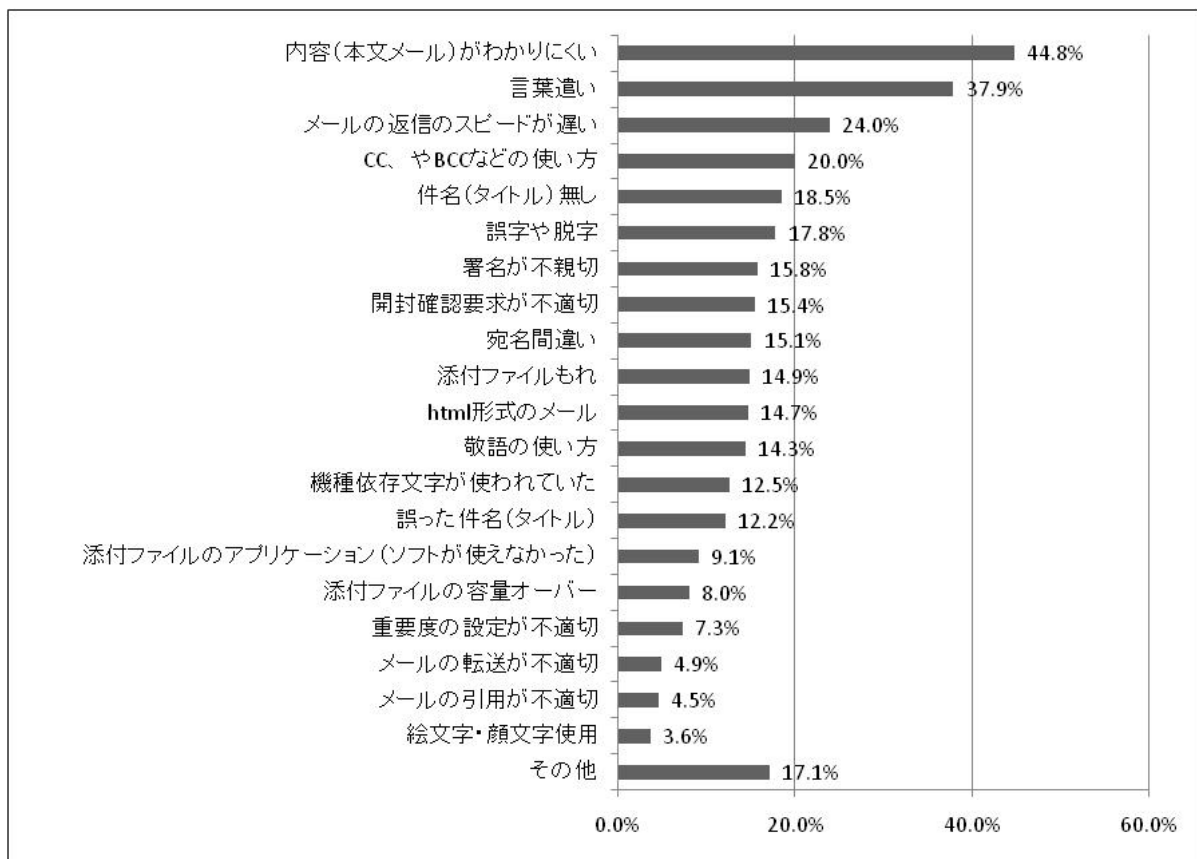
●メールに関する不快

Q. 過去一年間で、メールを受け取って不快に思った経験はありますか？



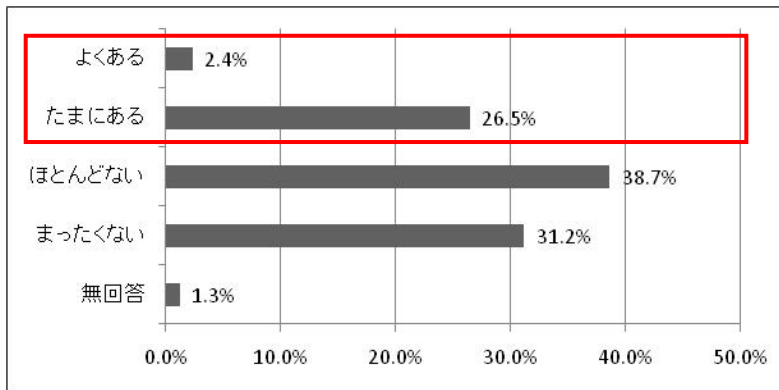
メールを受け取って不快に思った経験は、「よくある」「たまにある」を合計すると 73.4%が経験をしています。メールの失敗経験が 55.1%であることを考えると、受け手と送り手の認識にギャップがあると考えられます。

Q. よくある、たまにあると答えた方へ、その不快はどのようなものですか？(複数回答可)



不快に感じた項目のベスト 3 は、「内容が分かりにくい」「言葉遣い」「メールの返信スピード」の順となっており、マナーに関する項目が上位をして占めています。この結果からも、送り手が気になにしていることと、受け手の不快に感じている項目にはギャップが生じているといえます。

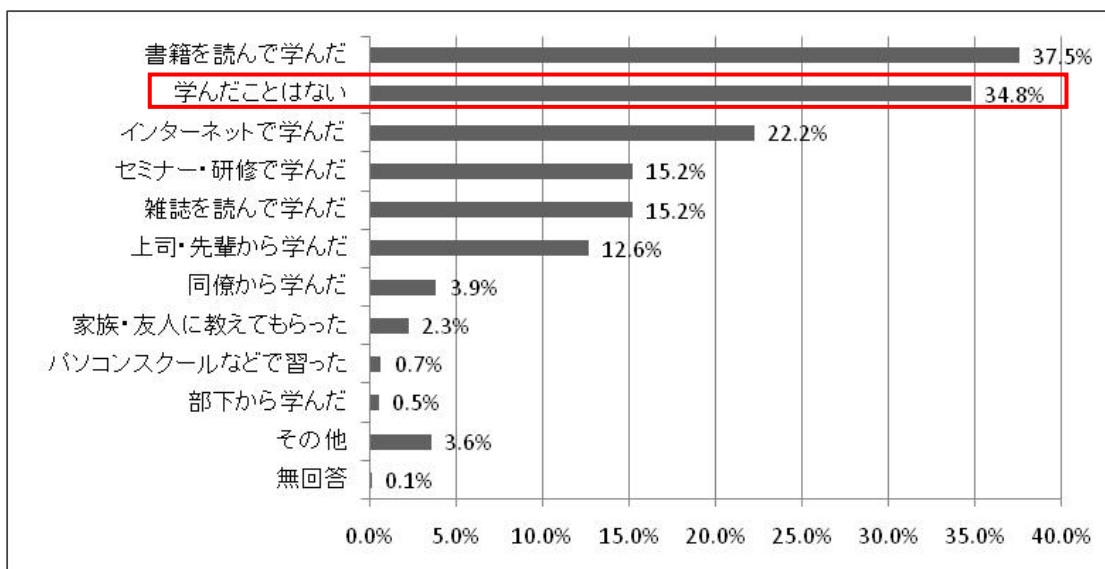
Q. よくある、たまにあると答えた方へ、その不快であることを相手に指摘をしたことはありますか？



不快を感じたときに指摘をする人は 28.9%。逆に、指摘は「ほとんどしない」「全くしない」というケースは 69.9% となっています。つまり、3分の2が指摘をしないという結果になっています。自分で気をつけられない限りは知らぬ間に相手に不快感を与えている可能性が高いと言えます。

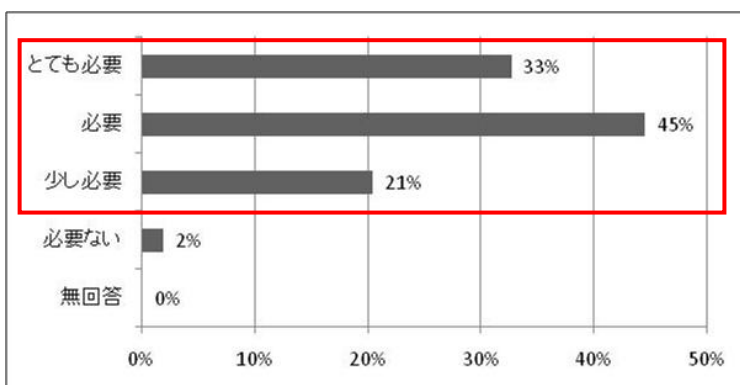
●メールに関する情報収集、勉強

Q. ビジスマールを学んだことはありますか？（複数回答可）



メールに関する情報収集は、書籍やセミナー、雑誌が大半を占めています。また、「学んだことはない」という回答は、34.8%となっており、自己流メールが多いことが分かります。

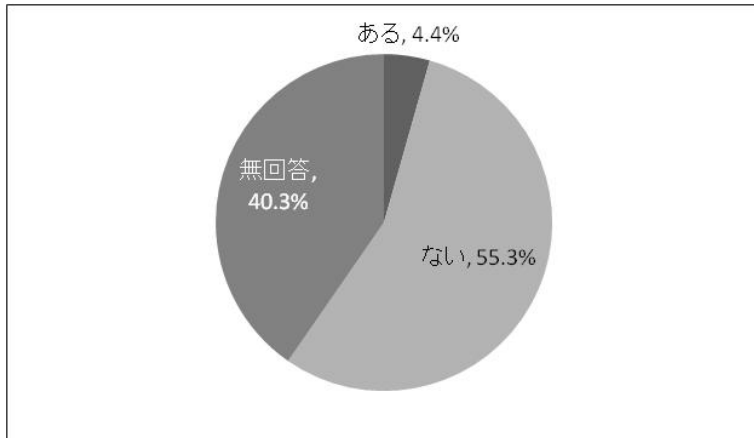
Q. ビジスマールを学ぶことは必要だと思いますか？



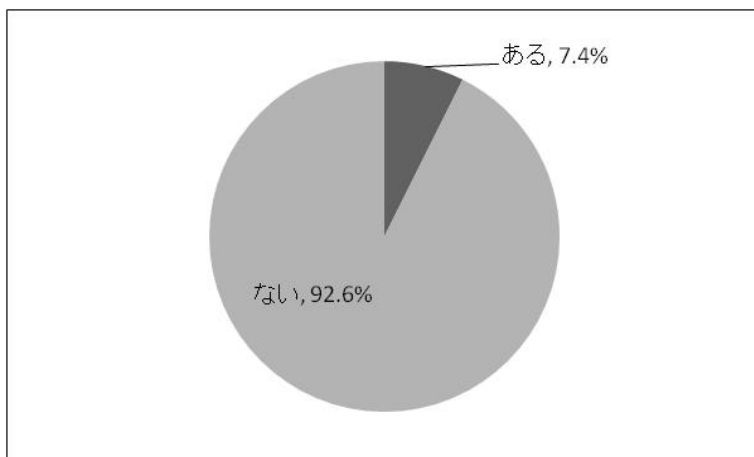
メールの教育の必要性については、「とても必要」「必要」「少し必要」を合計すると、98%が必要だと感じています。

●ビジネスメール教育研修

Q. あなたの会社にメールの社内研修はありますか？

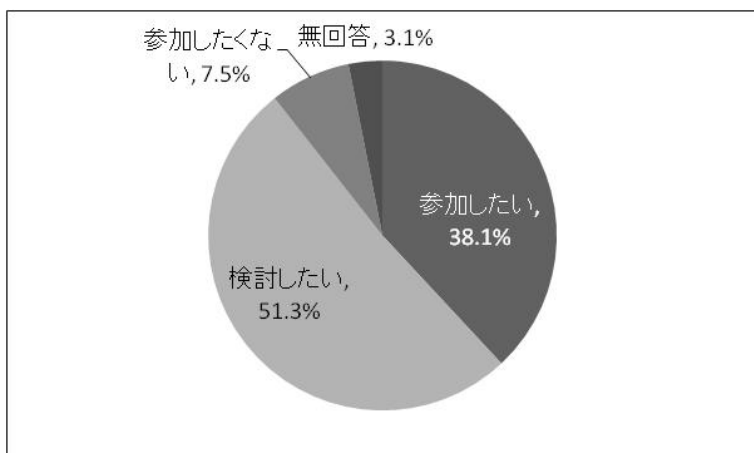


今回の調査には、個人事業、学生、専業主婦など会社員でないケースも含まれるため無回答が含まれています。



会社勤めをしている人間(「ある」「ない」と答えた人数)を母数に計算し直すと、メールの研修を実施している会社は7.4%しかないことがわかります。

Q. ないと答えた方へ、教育研修があれば参加したいですか？



メールの研修を受けた経験がない回答者も38.1%は、研修に対して興味があり参加をしたいと考えています。この数字は、いかにメールに対する教育が不足しているか、そして学習意欲が高いのかを示しているものと言えます。



Press Release

アンケート調査概要

- 調査期間 2009年5月18日～6月1日
- 回答者数 751名
- 調査項目
 - ①周囲とコミュニケーションを取る方法
 - ・全体…P6
 - ・年齢別…P7
 - ②平日1日に送信するメールの通数…P8
 - ③平日1日に受信するメールの通数(迷惑メールも含め)…P9
 - ④平日1日に受信するメールのうち迷惑メールの割合…P9
 - ⑤メールを確認する時間…P10
 - ⑥メールの確認頻度…P10
 - ⑦メールの確認方法
 - ・全体…P11
 - ・年齢別…P12
 - ⑧自分のメールに不安を感じた経験
 - ・全体…P13
 - ・年齢別…P14
 - ⑨過去1年間でメールの失敗
 - ・全体…P15
 - ・年齢別…P16
 - ・具体的な失敗例…P17
 - 失敗を指摘された経験
 - ・全体…P18
 - ・年齢別…P19
 - 失敗がトラブルに発展した経験
 - ・全体…P20
 - ・年齢別…P21
 - ⑩過去1年間でメールを受け取って不快に思った経験
 - ・全体…P22
 - ・具体的な不快例…P23
 - ・不快を指摘した経験…P24
 - ⑪メールに関して困ったときは何で情報収集をしていますか?…P25
 - ⑫ビジネスメールを学んだことはありますか?…P26
 - ⑬ビジネスメールを学ぶことは必要だと思いますか?…P27
 - ⑭あなたの会社にメールの社内研修はありますか?
 - ・全体…P28
 - ・研修は役に立ちましたか…P28
 - ・ビジネスメール教育研修があれば参加したいですか…P29
 - ⑮会社の規模…P29
 - ⑯総括…P29

本件に関するお問い合わせ先

有限会社アイ・コミュニケーション 広報 直井

TEL 03-3263-4900 / FAX 03-3263-4903 / E-mail naoi@sc-p.jp

URL <http://business-mail.jp/> 〒101-0061 東京都千代田区三崎町 3-10-2 みさきBLD5 階

●「ビジネスメール実態調査アンケート 2009」の詳細データをご希望の方はお問い合わせください

●関連著書 ビジネスメール「こころ」の伝え方教えます(技術評論社)、誰も教えてくれなかった ビジネスメールの書き方、送り方(あさ出版)、コストゼロで人脈と売上を増やす仕事の仕組み(ビジネス社)、あなたの仕事が劇的に変わるメール術(ビジネス社)