

**ビジネスメール 1日の平均通数、送信は約 12 通、受信は約 39 通。役職が高くなるにつれて通数が増える
メールの確認頻度は「1日に10回以上」(47.93%)が最多。残業が多いと感じている人は45.43%**

「ビジネスメール実態調査 2017」発表

一般社団法人日本ビジネスメール協会（代表理事：平野友朗、所在地：東京都千代田区）は、2017年6月2日（金曜）に、仕事におけるメールの利用状況と実態を調査した「ビジネスメール実態調査 2017」を発表いたします。ビジネスメール実態調査は、仕事で使うメールの利用実態を明らかにすることを目的として、仕事でメールを使っている人を対象に、2007年から11年連続で行なっている日本で唯一のビジネスメールに関する継続した調査です。仕事でどのようにメールが利用され、どのような課題があるのか、ビジネスパーソンが直面しているメールコミュニケーションの現状について調査を行いました。

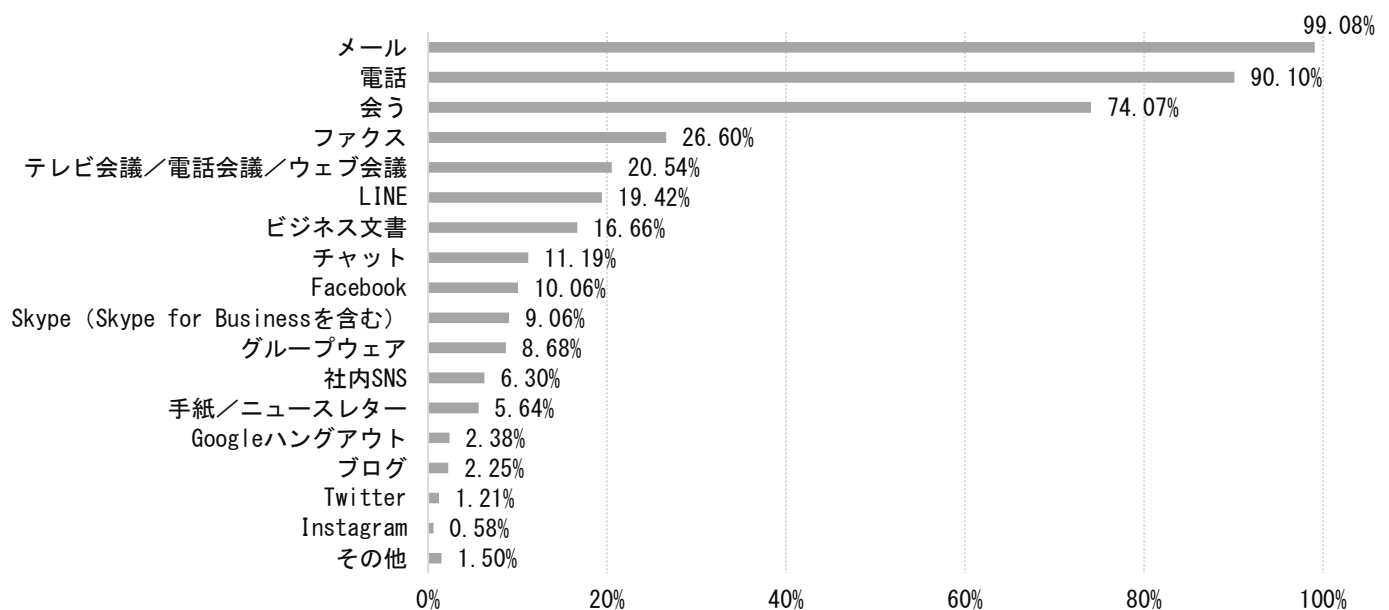
ビジネスメール実態調査 2017 の総評

仕事で使っている主なコミュニケーション手段の第1位は「メール」(99.08%)

「メール」、「電話」、「会う」の3つが、仕事で主要なコミュニケーション手段だといえます。この並び順は、2011年から変わりません。「テレビ会議／電話会議／ウェブ会議」(20.54%)の利用も増えています。2016年は「テレビ会議」でした。「LINE」は、2016年の15.93%から3.49ポイント増えて19.42%。仕事で使うコミュニケーション手段は多様化しており、管理するツールは増えています。相手や目的に応じて手段を使い分け、効率よく使うことが求められています。

仕事で使っている主なコミュニケーション手段(複数回答可、最大5つまで)

(n=2,395)



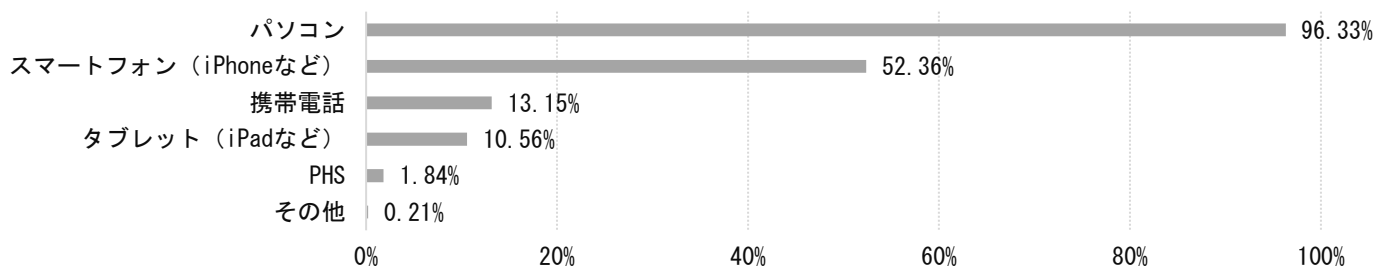
©2017 Japan Businessmail Association.

仕事でメールの送受信には約半数の人が「パソコン」と「スマートフォン(iPhone など)」を併用

仕事でメールの送受信に利用している主な機器は、「パソコン」のみを選択した人は36.95%、「スマートフォン(iPhone など)」のみを選択した人は2.76%で、仕事でメールの送受信に利用される機器は「パソコン」が主流であることが分かります。「パソコン」と「スマートフォン(iPhone など)」の両方を選択した人は49.02%で、約半数の人が併用しています。

仕事でメールの送受信に利用している主な機器(複数回答可)

(n=2,395)



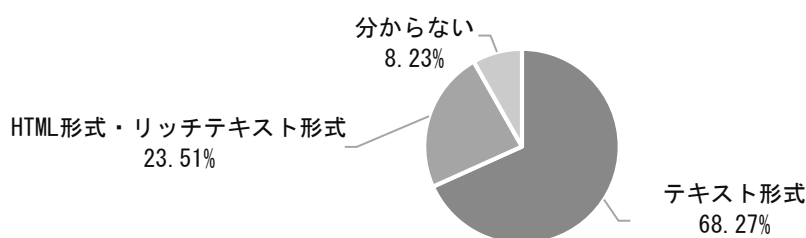
©2017 Japan Businessmail Association.

仕事でメールの送受信に使用している形式は「テキスト形式」が6割を超える

仕事でメールの送受信に使用している形式は「テキスト形式」(68.27%)が6割を超えています。「HTML形式・リッチテキスト形式」(23.51%)の利用者は、メールを送った相手が「テキスト形式」を利用している可能性があることを考慮して、「HTML形式・リッチテキスト形式」特有の装飾表現がなくても正しく伝わるメールを書くべきだといえます。

仕事でメールの送受信に使用している形式

(n=2,395)



©2017 Japan Businessmail Association.

仕事で1日の平均通数は送信「12.62通」、受信「39.28通」

役職が高くなるにつれて通数が増える

送信通数よりも受信通数の方が多い傾向にあります。役職別では、役職が高くなるにつれて通数も増え、送信通数が最も多いのは「課長クラス」、受信通数が最も多いのは「部長クラス」です。「残業が多いと感じることがある」人の方が、「残業が多いと感じることがない」人よりも、送信と受信ともに1日の平均通数は多いという結果が出ました。

仕事で1日に送受信しているメールの平均通数

(n=2,395)

送信通数	12.62
受信通数	39.28

	経営者・役員クラス (n=362)	部長クラス (n=131)	課長クラス (n=249)	係長クラス (n=155)	主任クラス (n=220)	一般社員 (n=989)	その他 (n=267)	未回答 (n=22)
送信通数	13.33	17.58	18.13	14.57	12.85	10.81	9.77	8.73
受信通数	55.34	63.69	49.73	43.87	37.28	30.05	29.88	28.36

	残業が多いと感じることが「よくある」「たまにある」 (n=1,088)	残業が多いと感じることが「ほとんどない」「まったくない」 (n=1,230)
送信通数	14.02	11.48
受信通数	42.01	37.50

©2017 Japan Businessmail Association.

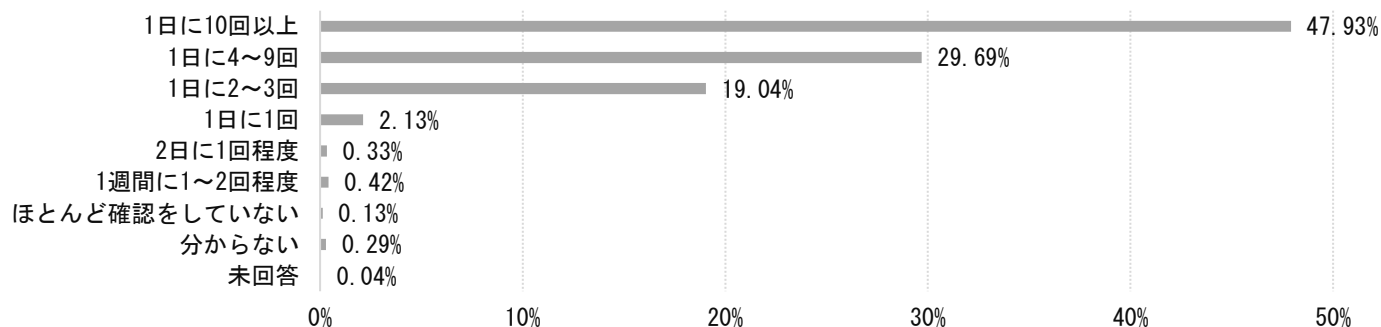
仕事のメールを確認する頻度は「1日に10回以上」(47.93%)が最多

毎日メールを確認するのが一般化

「1日に10回以上」(47.93%)、「1日に4~9回」(29.69%)、「1日に2~3回」(19.04%)、「1日に1回」(2.13%)を合計すると、1日に1回以上メールを確認している人は98.79%です。仕事では毎日、メールを確認することが当たり前になっていると考えられます。

仕事のメールを確認する頻度

(n=2,395)



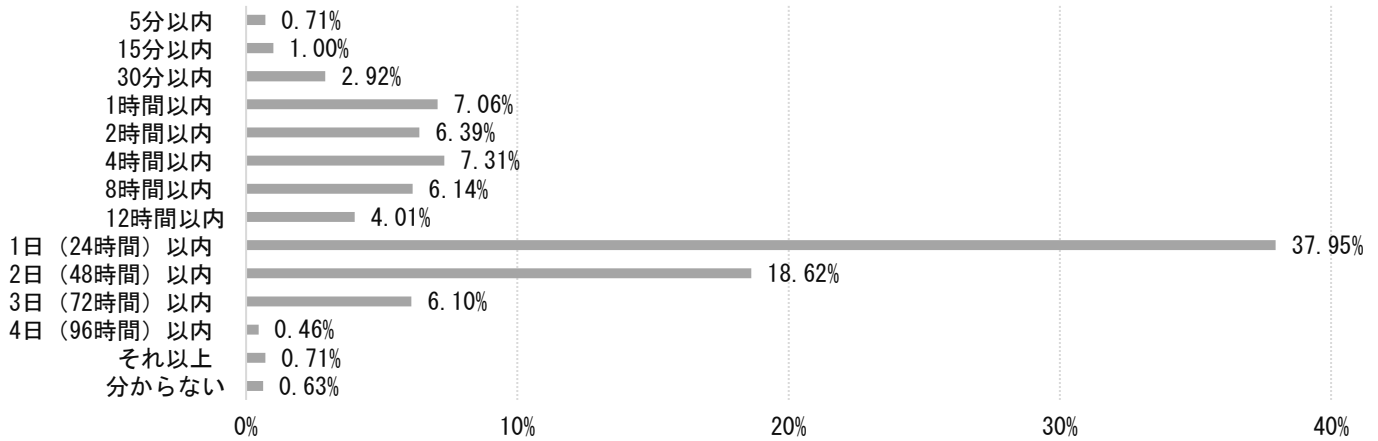
©2017 Japan Businessmail Association.

7割を超える人が「1日(24時間)以内」に返信がこないと感じる

返信がこないと感じるのは、「1日(24時間)以内」(37.95%)が最も多く、7割を超える人が「1日(24時間)以内」に返信がこないと感じることが分かりました。「2日(48時間)以内」だと92.11%です。返信は「1日(24時間)以内」が望ましいでしょう。

いつまでに返信がこないと感じるか(急ぐ場合を除く)

(n=2,395)



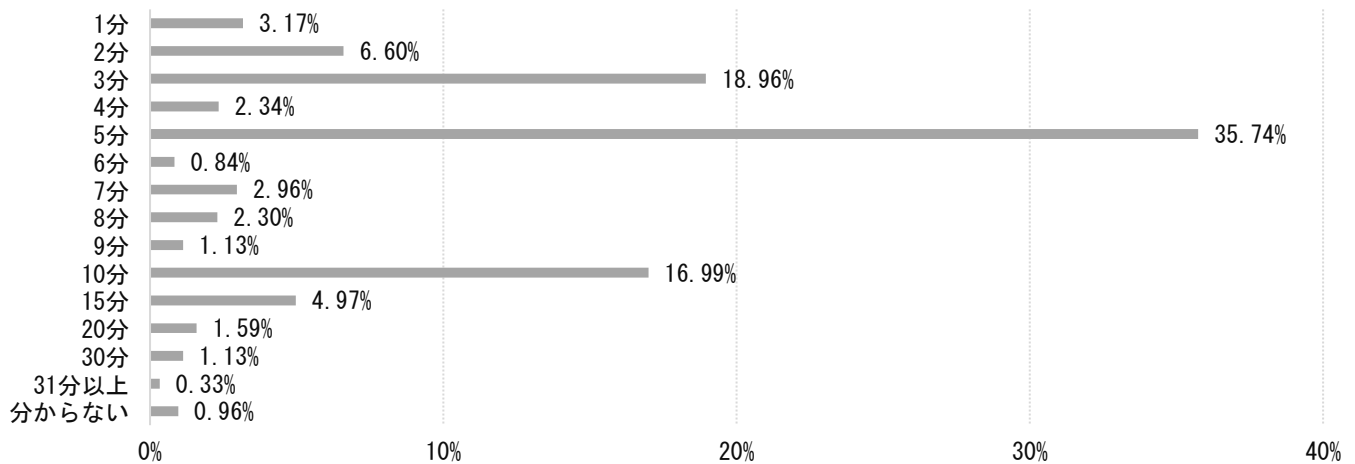
©2017 Japan Businessmail Association.

メールを1通作成するのにかかる平均時間は6分。役職別では「部長クラス」が平均5分と最速

6割を超える人が1通あたり5分以内で作成していることが分かりました。平均時間は6分です。一方で、1通作成するのに10分以上かかっている人は25.01%います。役職別では、「部長クラス」が平均5分と最も速く、「残業が多いと感じることがある」人は7分、「感じることはありません」人は6分でした。メールを作成する過程は可視化されにくく、費やしている時間も把握されにくいのが特徴です。生産性を落としている原因が、メールの使い方にある可能性を考慮し、メールの使い方や作成時間を見直す必要があります。

メールを1通作成するのにかかる平均時間

(n=2,395)



©2017 Japan Businessmail Association.

	経営者・役員クラス (n=362)	部長クラス (n=131)	課長クラス (n=249)	係長クラス (n=155)	主任クラス (n=220)	一般社員 (n=989)	その他 (n=267)	未回答 (n=22)
平均時間	6分	5分	6分	7分	7分	6分	7分	7分

	残業が多いと感じることが「よくある」「たまにある」 (n=1,088)	残業が多いと感じることが「ほとんどない」「まったくない」 (n=1,230)
平均時間	7分	6分

©2017 Japan Businessmail Association.

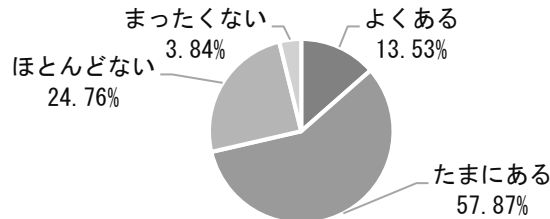
自分のメールに対して何らかの不安を抱いている人は 7 割を超える

最多の不安は「正しく伝わるか」(68.36%)

自分のメールに不安を抱くことが「よくある」(13.53%)と「たまにある」(57.87%)の合計が71.40%で、7割を超える人が自分のメールに対して何らかの不安を抱いていることが分かりました。自分のメールに抱く不安の内容は「正しく伝わるか」(68.36%)が最も多く「誤字や脱字はないか」(55.15%)、「宛先が間違っていないか」(44.27%)、「不快にさせないか」(42.34%)、「敬語が間違っていないか」(38.60%)が上位5項目です。

自分のメールに不安を抱くこと

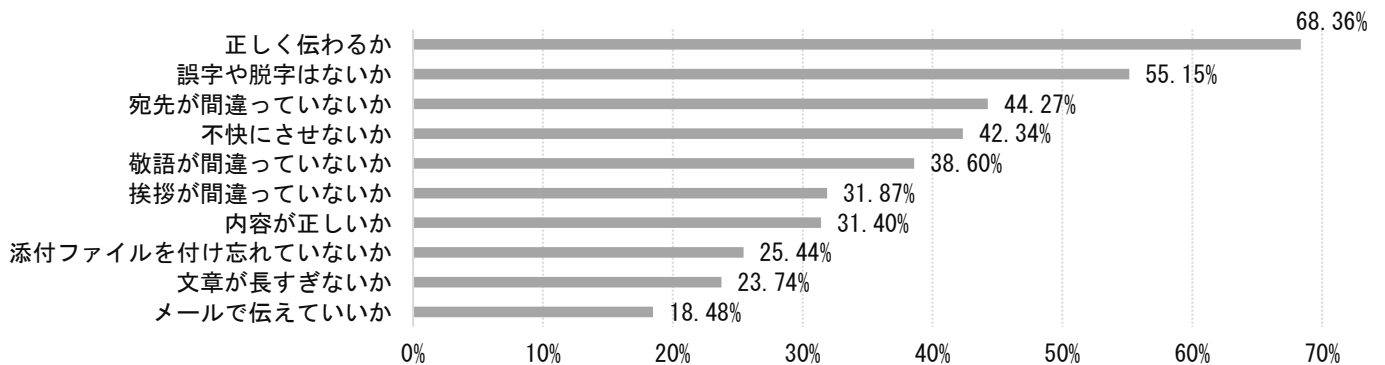
(n=2,395)



©2017 Japan Businessmail Association.

不安の内容(複数回答可) <自分のメールに不安を抱くことが「よくある」「たまにある」と答えた方>

(n=1,710)



※上位10項目

©2017 Japan Businessmail Association.

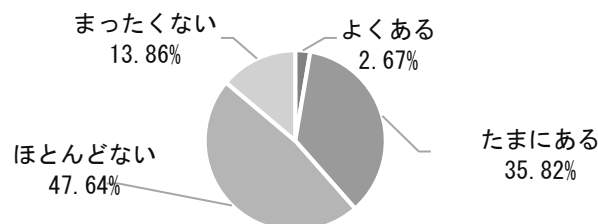
38.49%の人が、過去一年間に仕事でメールの失敗をしたことがある

自分がした失敗の第1位は「添付ファイルの付け忘れ」(43.82%)

過去一年間に仕事でメールの失敗をしたことが「よくある」(2.67%)と「たまにある」(35.82%)の合計が38.49%で、4割近い人が何らかの失敗をしていることが分かりました。自分がした失敗の第1位は「添付ファイルの付け忘れ」(43.82%)で、4割以上が経験しており、起こる可能性の高い失敗であるといえます。

過去一年間に仕事でメールの失敗をしたこと

(n=2,395)

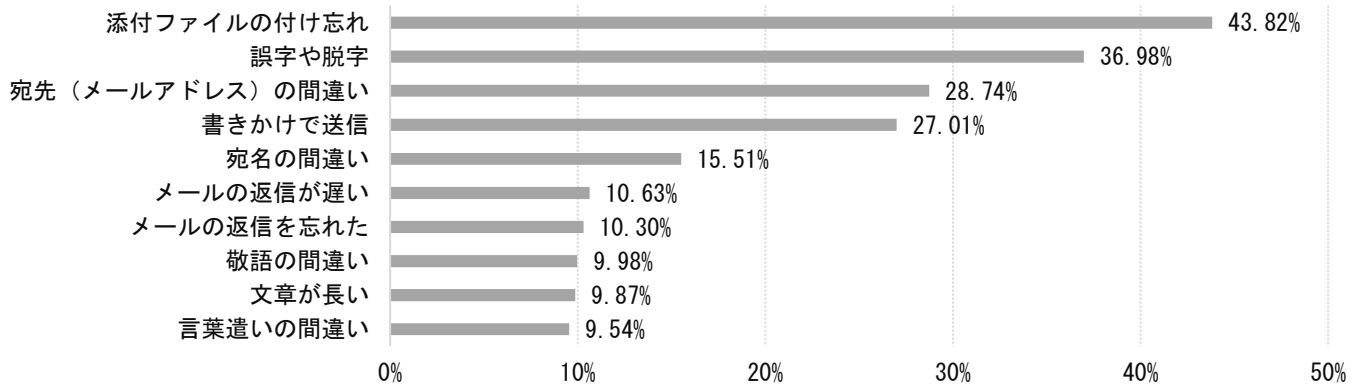


©2017 Japan Businessmail Association.

自分がした失敗の内容(複数回答可)

<過去一年間に仕事でメールの失敗をしたことが「よくある」「たまにある」と答えた方>

(n=922)



※上位10項目

©2017 Japan Businessmail Association.

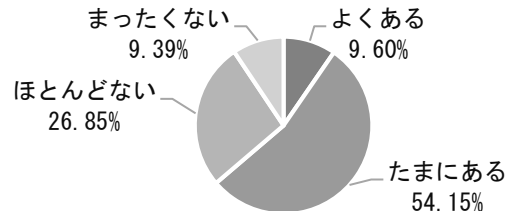
6割を超える人が、受け取ったメールに失敗を見付けている

見付けた失敗の第1位は「誤字や脱字」(50.95%)

過去一年間に仕事でメールを受け取り、失敗を見付けたことが「よくある」(9.60%)と「たまにある」(54.15%)の合計が63.75%で、6割を超える人が受け取ったメールに失敗を見付けています。見付けた失敗の第1位は「誤字や脱字」(50.95%)で、目に留まりやすい失敗といえます。

過去一年間に仕事でメールを受け取り、失敗を見付けたこと

(n=2,395)

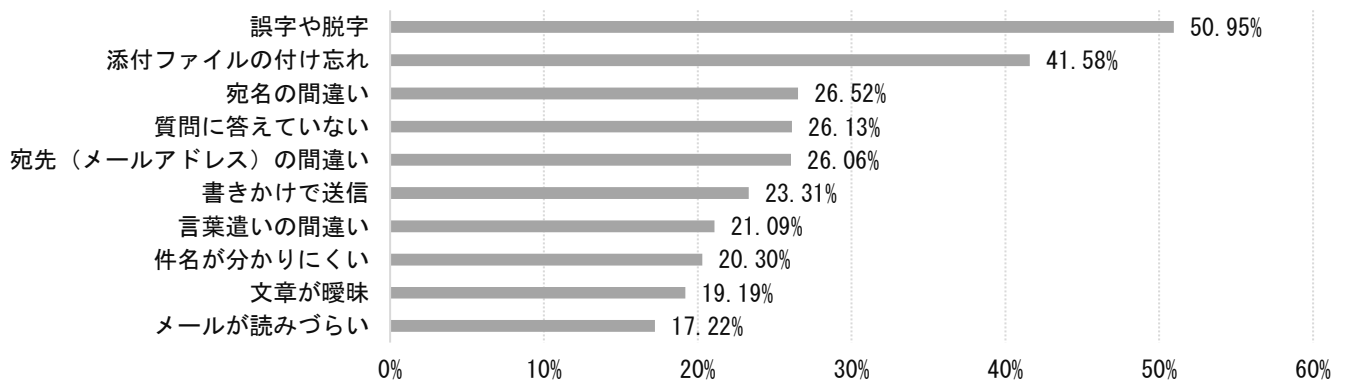


©2017 Japan Businessmail Association.

見付けた失敗の内容(複数回答可)

<過去一年間に仕事でメールを受け取り、失敗を見付けたことが「よくある」「たまにある」と答えた方>

(n=1,527)



※上位10項目

©2017 Japan Businessmail Association.

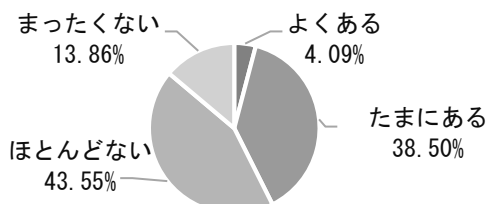
4割を超える人が、仕事でメールを受け取り、不快に感じたことがある

不快に感じた内容の第1位は「質問に答えていない」(35.59%)

過去一年間に仕事でメールを受け取り、不快に感じたことが「よくある」(4.09%)と「たまにある」(38.50%)の合計が42.59%で、4割を超える人が不快に感じたことがあったと分かりました。不快に感じた内容の第1位は「質問に答えていない」(35.59%)です。質問に答えていないことは、送信者の立場では比較的、軽視されがちですが、受信者の立場では失敗として認識されやすく、さらに不快感にもつながることが分かりました。

過去一年間に仕事でメールを受け取り、不快に感じたこと

(n=2,395)

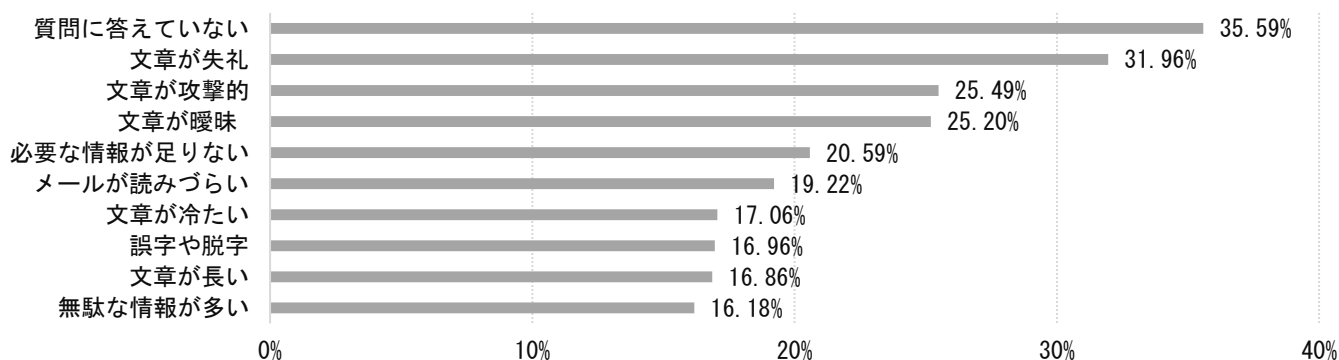


©2017 Japan Businessmail Association.

不快に感じた内容(複数回答可)

<過去一年間に仕事でメールを受け取り、不快に感じたことが「よくある」「たまにある」と答えた方>

(n=1,020)



※上位10項目

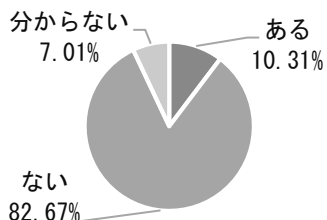
©2017 Japan Businessmail Association.

9割の人が、会社でビジネスメールの社員研修を受けていない

会社でビジネスメールの社員研修が「ある」(10.31%)人は1割で、9割の人が研修を受けていないことが分かりました。普段、仕事でメールを使えていても、その使い方が間違っていて、失敗をしていたり、相手を不快にしていたりする可能性があります。メールの失敗や不快感は相手が指摘しない傾向にあるため、自らが危機感と問題意識を持たないかぎり、メールの問題は改善されません。働き方改革を推進するためにも、メールの業務改善は必須であり、メールを使う全ての人に、メールの教育は必要だといえます。

会社でビジネスメールの社員研修

(n=2,395)



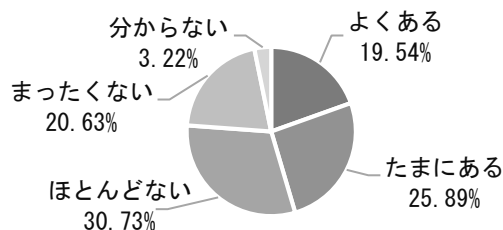
©2017 Japan Businessmail Association.

残業が多いと感じている人は 45.43%

残業が多いと感じることが「よくある」(19.54%)と「たまにある」(25.89%)の合計が45.43%で、約半数の人が、残業が多いと感じていることが分かりました。

残業が多いと感じることはあるか

(n=2,395)



©2017 Japan Businessmail Association.

調査の概要

調査目的：仕事におけるメールの利用実態と課題を把握

調査対象：仕事でメールを使っている方

調査期間：2017年4月1日から2017年4月30日

調査方法：インターネット回答方式

調査実施機関：株式会社アイ・コミュニケーション

有効回答数：2,395

性別	人数	%
男性	1,441	60.17%
女性	954	39.83%
合計	2,395	100.00%

年齢	人数	%
16～19歳	6	0.25%
20～24歳	130	5.43%
25～29歳	298	12.44%
30～34歳	275	11.48%
35～39歳	315	13.15%
40～44歳	390	16.28%
45～49歳	346	14.45%
50～54歳	320	13.36%
55～59歳	183	7.64%
60～64歳	84	3.51%
65～69歳	27	1.13%
70歳以上	20	0.84%
未回答	1	0.04%
合計	2,395	100.00%

職業	人数	%
経営者	147	6.14%
役員	49	2.05%
会社員（正規）	1,365	56.99%
会社員（派遣・契約）	188	7.85%
パート・アルバイト	165	6.89%
公務員	27	1.13%
団体職員	31	1.29%
自営業（フリーランス）	387	16.16%
その他	36	1.50%
合計	2,395	100.00%

役職	人数	%
経営者・役員クラス	362	15.11%
部長クラス	131	5.47%
課長クラス	249	10.40%
係長クラス	155	6.47%
主任クラス	220	9.19%
一般社員	989	41.29%
その他	267	11.15%
未回答	22	0.92%
合計	2,395	100.00%

企業規模	人数	%
1～4名	519	21.67%
5～9名	126	5.26%
10～19名	170	7.10%
20～49名	192	8.02%
50～99名	215	8.98%
100～299名	328	13.70%
300～499名	134	5.59%
500～999名	145	6.05%
1,000～1,999名	144	6.01%
2,000～4,999名	143	5.97%
5,000名以上	257	10.73%
未回答	22	0.92%
合計	2,395	100.00%

業種	人数	%
農業、林業、漁業、鉱業	12	0.50%
建設、住宅	131	5.47%
食料品	39	1.63%
素材	40	1.67%
医薬品、化粧品	62	2.59%
機械、重電	63	2.63%
電気、電子機器	126	5.26%
精密機器	51	2.13%
自動車、輸送機器	47	1.96%
エネルギー	14	0.58%
通信サービス	91	3.80%
情報処理、SI、ソフトウェア	270	11.27%
運輸	45	1.88%
卸売、小売	176	7.35%
金融、保険	61	2.55%
不動産	52	2.17%
学術研究、専門・技術サービス	57	2.38%
調査、コンサルティング	114	4.76%
会計、法律関連	25	1.04%
放送、広告、出版、マスコミ	111	4.63%
印刷	29	1.21%
人材	40	1.67%
旅行、観光	24	1.00%
宿泊、飲食サービス	49	2.05%
生活関連サービス、娯楽	41	1.71%
教育、学習支援	137	5.72%
医療、福祉	95	3.97%
その他サービス	228	9.52%
公務員	8	0.33%
その他	134	5.59%
未回答	23	0.96%
合計	2,395	100.00%

職種	人数	%
経営、役員	213	8.89%
経営企画	31	1.29%
総務、人事	138	5.76%
財務、経理	57	2.38%
一般事務	298	12.44%
情報処理、情報システム	191	7.97%
広報、宣伝、販売促進	58	2.42%
企画、調査、マーケティング	126	5.26%
営業、販売	373	15.57%
生産、製造	50	2.09%
資材、購買	12	0.50%
配送、物流	32	1.34%
技術、設計	151	6.30%
研究、開発	73	3.05%
編集、編成、制作	112	4.68%
専門職	313	13.07%
その他	145	6.05%
未回答	22	0.92%
合計	2,395	100.00%

調査項目

- Q1：仕事で使っている主なコミュニケーション手段（複数回答可、最大5つまで）
- Q2：仕事でメールの送受信に利用している主な機器（複数回答可）
- Q3：仕事で利用しているメールソフト（複数回答可）
- Q4：仕事でメールの送受信に使用している形式
- Q5：仕事で1日に送受信しているメールの平均通数
- Q6：仕事のメールを確認する頻度
- Q7：メールのデスクトップ通知をONにしているか
- Q8：いつまでに返信がこないと遅いと感じるか（急ぐ場合を除く）
- Q9：メールの返信が遅れてしまうこと
- Q10：返信が遅れてしまう理由（複数回答可）
- Q11：メールを1通作成するのにかかる平均時間
- Q12：受け取る添付ファイルの「容量が大きい」と不快に感じること
- Q13：「容量が大きい」と不快に感じるのは何MB以上か
- Q14：パスワードをかけたファイルとパスワードを一緒に送ったこと
- Q15：自分のメールに不安を抱くこと
- Q16：不安の内容（複数回答可）
- Q17：過去一年間に仕事でメールの失敗をしたこと
- Q18：自分がした失敗の内容（複数回答可）
- Q19：自分の失敗を指摘されたこと
- Q20：過去一年間に仕事でメールを受け取り、失敗を見付けたこと
- Q21：見付けた失敗の内容（複数回答可）
- Q22：相手の失敗を指摘したこと
- Q23：過去一年間に仕事でメールを受け取り、不快に感じたこと
- Q24：不快に感じた内容（複数回答可）
- Q25：不快感を相手に指摘したこと
- Q26：仕事で英文メールを書くこと
- Q27：会社でビジネスメールの社員研修
- Q28：残業が多いと感じることはあるか

メディアの方には、全調査項目の調査結果をご提供しております。
役職別の集計などにも対応しております。
詳細はお問い合わせください。

一般社団法人日本ビジネスメール協会について

一般社団法人日本ビジネスメール協会（代表理事：平野友朗、所在地：東京都千代田区）は、日本で唯一のビジネスメール教育専門の団体です。ビジネスメールを中心としたコミュニケーションや業務推進における、さまざまな課題に取り組み、講演や研修、コンサルティングなどを通じてビジネスメール教育を提供しております。ビジネスメールの教育に特化した豊富な実績と経験を活かし、官公庁や企業、団体、学校などに対して最適なサービスを提供しています。独自に開発したビジネスメールの専門プログラムと、ビジネスメールを使った実務および講演の経験豊富な講師陣を有し、多様なニーズに柔軟に対応いたします。メールを中心としたコミュニケーションの改善による、生産性向上、業務改善の実現をサポートいたします。

一般社団法人日本ビジネスメール協会

<http://businessmail.or.jp/>

ビジネスメールの教科書

<http://business-mail.jp/>

※ビジネスメールの各種セミナー開催中

一般社団法人日本ビジネスメール協会

[代表者] 代表理事 平野友朗

[設立] 2013年9月20日

[事業概要] ビジネスメール教育者の育成、ビジネスメール教育者の認定

[所在地] 〒101-0052 東京都千代田区神田小川町2-1 KIMURA BUILDING 5階

[URL] <http://businessmail.or.jp/>

[調査実施機関] 株式会社アイ・コミュニケーション（<http://www.sc-p.jp/>）

本件に関するお問い合わせ先

一般社団法人日本ビジネスメール協会

[電話] 03-5577-3210 [FAX] 03-5577-3238 [E-mail] info@businessmail.or.jp

※本調査結果を引用する場合は必ず出典を明記してください

※本調査結果を引用、利用される場合は事前にお問い合わせください

※一般社団法人日本ビジネスメール協会は日本で唯一のビジネスメールの教育者を養成する専門機関です

※「ビジネスメール」と「ビジネスメールコミュニケーション」は株式会社アイ・コミュニケーションの登録商標です