

2022年 オリコン顧客満足度®調査

『ビジネスチャットツール・Web会議ツール』利用実態レポート

ビジネスチャットツール・Web会議ツールの導入「メリットが多い」69%

営業・人事の時短や移動経費削減など各職種に好影響

一方でストレスは「チャットの通知が多い」が最多「時間外通知」も負担に

実際の利用者を対象に、第三者の立場で顧客満足度調査を実施するオリコン（本社：東京都港区 代表取締役社長：小池恒）は、『ビジネスチャットツール・Web会議ツール』に関する利用実態調査の結果を発表いたしました。コロナ禍のテレワークを機に広く普及したビジネスチャットツール・Web会議ツール。営業・人事など各職種で多くのメリットがある一方で、コミュニケーション上の課題もうかがえる結果となりました。



《TOPICS》

ビジネスチャットツール・Web会議ツールの導入「メリットが多い」69%

営業・人事の時短や移動経費削減など各職種に好影響

ストレスは「チャットの通知が多い」が最多「時間外通知」も負担に

テレワーク実施状況は「週1～2回」が最多 10・20代は出社の傾向

《調査概要》2022年 オリコン顧客満足度®調査 ビジネスチャットツール・Web会議ツール利用実態レポート

<https://life.oricon.co.jp/information/587/>

- 発表日：2022年10月28日 ■調査方法：インターネット調査 ■調査主体：株式会社oricon ME
- 調査地域：全国 ■性別：指定なし ■調査対象者年齢：18～69歳
- サンプル数：7,939人（『ビジネスチャットツール』利用者4,394人 『Web会議ツール』利用者3,545人）
- 調査期間：2022/5/14～6/12
- 対象条件：現在、ビジネスシーン（副業含む）で3か月以上かつ週3日以上『ビジネスチャットツール』を、もしくは3か月以上かつ週1回以上『Web会議ツール』を利用している人
- 定義：『ビジネスチャットツール』以下すべての条件を満たすコミュニケーションツール
 - 1)テキストベースでのチャット機能が主なサービス 2)ビジネス用途に特化しているツール
 - 3)個人、グループでチャットが可能『Web会議ツール』以下すべての条件を満たすWeb会議ツール
 - 1)Web通話・会議利用を主な目的としている 2)ゲストユーザーの招待機能を備えている

なお、本レポートは、10月3日に発表した「2022年 オリコン顧客満足度®調査 Web会議ツール・ビジネスチャットツール」の調査対象者に、利用状況などを別途聴取したデータをまとめたものです。顧客満足度ランキングの結果詳細については、以下公式サイトおよびニュースリリース資料PDFをご参照ください。

2022年 オリコン顧客満足度®調査 Web会議ツール・ビジネスチャットツールランキング

『Web会議ツール』ランキングページURL：<https://life.oricon.co.jp/rank-video-conferencing-tool/>『ビジネスチャットツール』ランキングページURL：<https://life.oricon.co.jp/rank-business-chat-tool/>ニュースリリース資料PDF：<https://life.oricon.co.jp/information/580/>

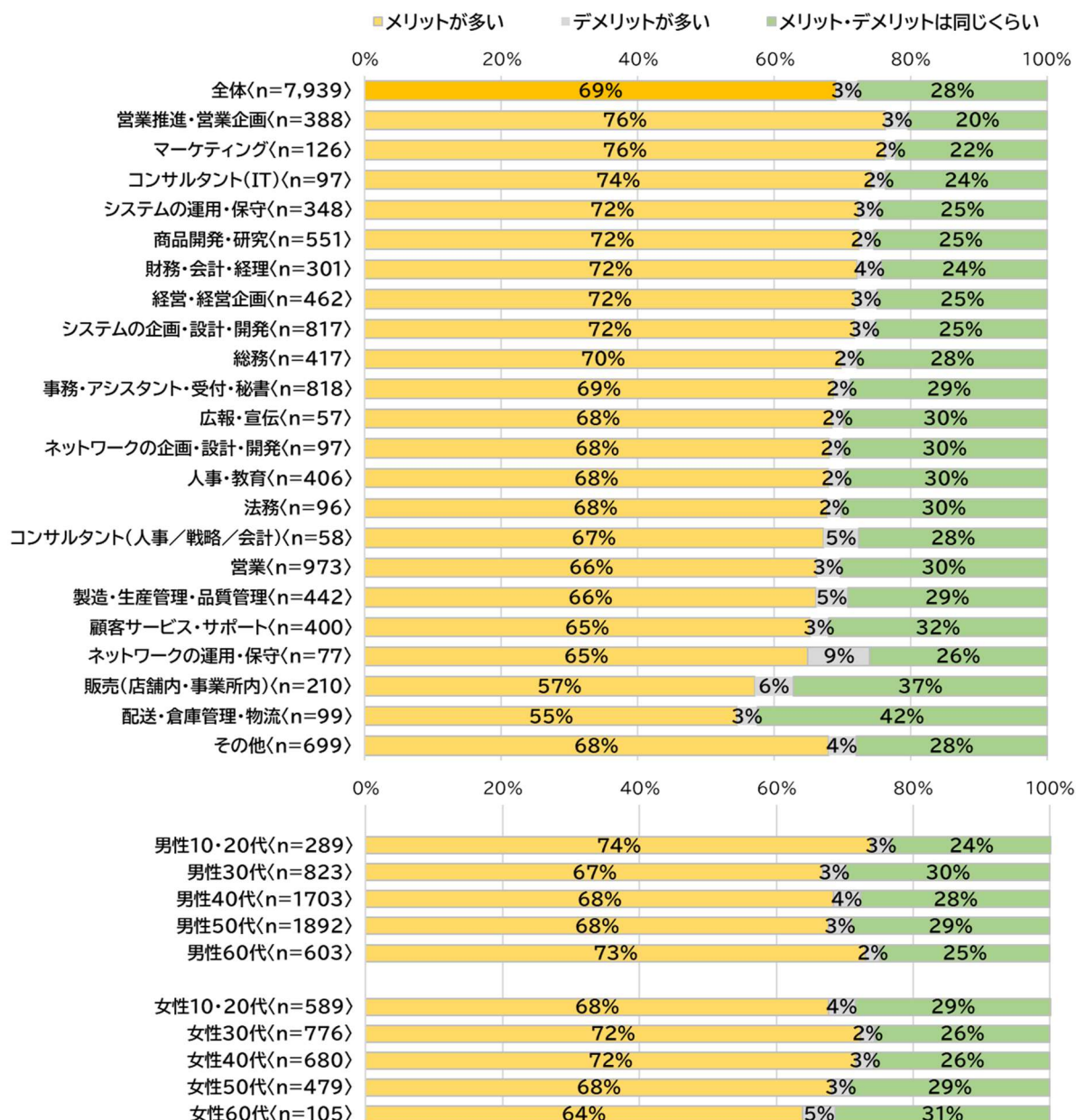
■ビジネスチャットツール・Web会議ツールの導入「メリットが多い」69%

現在、ビジネスシーン（副業含む）で3か月以上かつ週3日以上『ビジネスチャットツール』もしくは週1回以上『Web会議ツール』を利用している、18～69歳までの全国7,939人を対象に「ビジネスチャットツールとWeb会議ツールについて、導入前と導入後を比較して、仕事や業務（副業を含む）をする上でメリット・デメリットどちらが多いと感じますか」と聴取したところ、全体では「メリットが多い」が69%、「メリット・デメリットは同じくらい」が28%、「デメリットが多い」は3%となりました。

職種別に見ると、「メリットが多い」の割合が最も高いのは「マーケティング」「営業推進・営業企画」（76%）、「メリット・デメリットは同じくらい」の割合が最も高いのは「配送・倉庫管理・物流」（42%）となりました。

性年代別では、「メリットが多い」の割合が最も高いのは「男性10・20代」（74%）、次いで「男性60代」（73%）、「女性30代」「女性40代」（72%）が続きました。一方、「メリットとデメリットは同じくらい」の割合が最も高いのは「女性60代」（31%）となっています。

ビジネスチャットツール or Web会議ツールの導入前と導入後を比較して、
あなたが仕事や業務(副業含む)をする上で、
メリット・デメリットどちらが多いと感じますか。(単一回答 n=7,939)



■ 営業・人事の時短や移動経費削減など各職種に好影響

実際の利用者からはメリットについて以下のような声が見られました。（カッコ内は年代/性別/職種/役職）

【職種別 営業/営業推進・企画】

- ・「**アポイントがオンラインになり時間短縮になった**」（20代/女性/営業/一般社員）
- ・「**遠方との商談アポが取りやすくなった。短時間の打ち合わせが増えた**」（20代/女性/営業/主任）
- ・「**地方勤務でも本社所属のチームに異動できた**」（30代/男性/営業推進・企画/主任）
- ・「**施工現場とつながって図面を共有しながら説明できるので、管理のコストが削減した**」（30代/男性/営業推進・企画/係長）
- ・「**遠方の方とも顔を見て打ち合わせが出来る**」（50代/女性/営業/一般社員）
- ・「**開催時刻が重複してる会議も後で録画聴講できるようになった**」（50代/男性/営業推進・企画/課長）

【人事・教育/総務/経営・経営企画】

- ・「**子どもが小さいので時短勤務をしているが、往復の通勤時間で業務フォローやキャッチアップができる**」（30代/女性/人事・教育/一般職）
- ・「**採用の幅が広がった**」（50代/男性/人事・教育/部長）
- ・「**全国の拠点をつなぐ朝礼や会議に便利**」（60代/男性/総務/部長）
- ・「**面接に遠方の人のエントリーが増えた**」（50代/男性/経営・経営企画/部長）

【その他職種】

- ・「**頭を整理して言語化してチャットするので、ミスが減る**」（30代/男性/顧客サービス・サポート/部長）
- ・「**遠隔地の複数拠点でのコミュニケーション頻度が劇的に上がった**」（40代/男性/製造・生産管理・品質管理/課長）
- ・「**病院、ケアマネ、看護師との会議になると、どこかに集合しなければならなかったが、時短に繋がり、業務時間の短縮になった**」（40代/女性/看護師/一般職）
- ・「**ペーパーレス化が一気に進み、データベースでの情報共有の意識が高まった**」（60代/男性/商品開発・研究/部長）

また以下のようなデメリットの声も上がりました。（カッコ内は年代/性別/職種/役職）

【職種別 営業/営業推進・企画】

- ・「**プレゼン中の反応がわからない**」（40代/女性/営業推進・企画/主任）
- ・「**初対面（でのWeb会議）は難しい**」（40代/男性/営業/部長）

【総務/財務・会計・経理/事務・アシスタント・受付・秘書】

- ・「**使いすぎると話さなくなるのでコミュニケーション不足になりがち**」（20代/女性/財務・会計・経理/主任）
- ・「**書き込みが多いと内容が流れてしまい伝わらない**」（20代/女性/事務・アシスタント・受付・秘書/一般社員）
- ・「**対面コミュニケーションが減った**」（30代/女性/総務/主任）
- ・「**確認しなければならない情報が増えた**」（30代/女性/事務・アシスタント・受付・秘書/一般社員）

【その他職種】

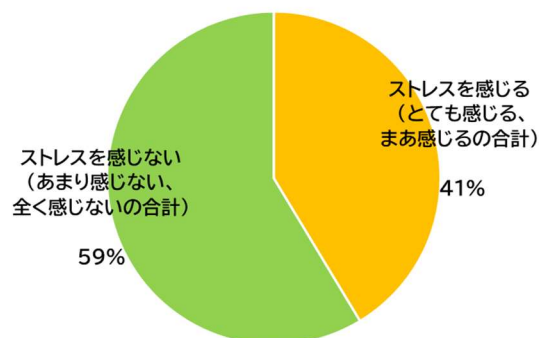
- ・「細かいニュアンスや、相手の考えが伝わらないことがある」（30代/男性/商品開発・研究/一般社員）
- ・「人材育成が非常に難しい」（40代/男性/商品開発・研究/一般社員）
- ・「製品試験などでは、現場で確認しないとわかりにくい」（50代/男性/商品開発・研究/課長）

■ビジネスチャット・Web会議ツール利用

「ストレスを感じる」41%

つづいて、「ビジネスチャットツールまたはWeb会議ツールを利用して、ストレスを感じることはありますか？」と聴取したところ、全体の41%が「感じる」と回答しました（「とても感じる（3%）」「まあ感じる（38%）」の合計）。

ビジネスチャットツール or Web会議ツールを利用して、ストレスを感じることはありますか。
（単一回答 n=7,939）

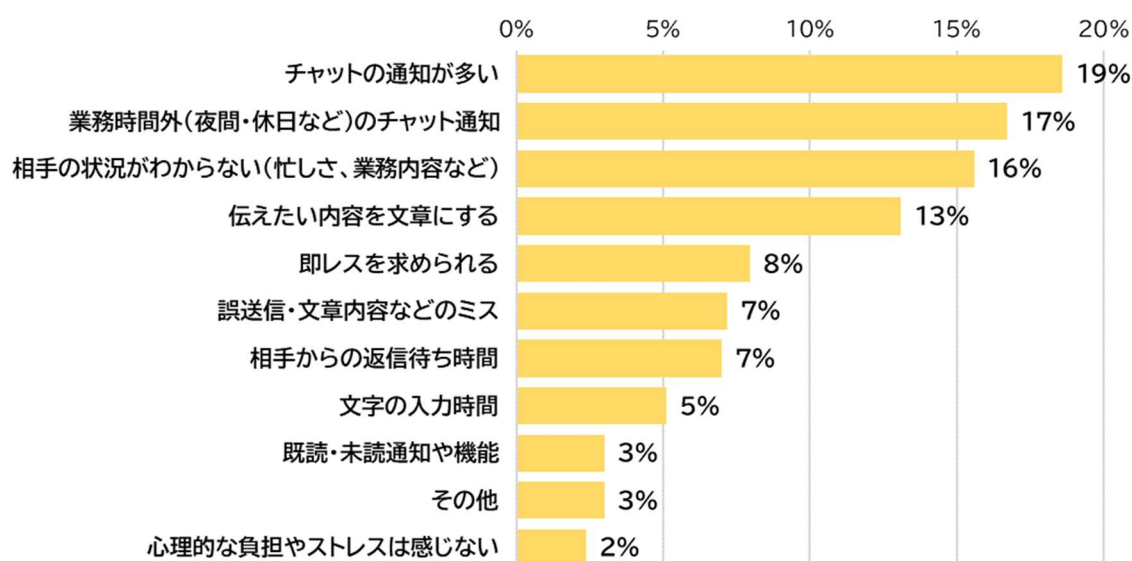


■ストレスは「チャットの通知が多い」が最多「時間外の通知」も負担に

また、「ストレスを感じる」と回答した1,687人に「どのような状況が最も心理的な負担やストレスを感じる時か」と聴取したところ、「チャットの通知が多い」（19%）、「業務時間外（夜間・休日など）のチャット通知」（17%）、「相手の状況がわからない」（16%）、「伝えたい内容を文章にする」（13%）といった回答が上位を占めました。

その他、「即レスを求められる」（8%）、「誤送信・文章内容などのミス」（7%）、「相手からの返信待ち時間」（7%）、「文字の入力時間」（5%）、「既読・未読通知や機能」（3%）が続いています。

あなたが、ビジネスチャットツールを利用して、
最も心理的な負担やストレスを感じるのはどのような状況ですか。
（単一回答 n=1,687）

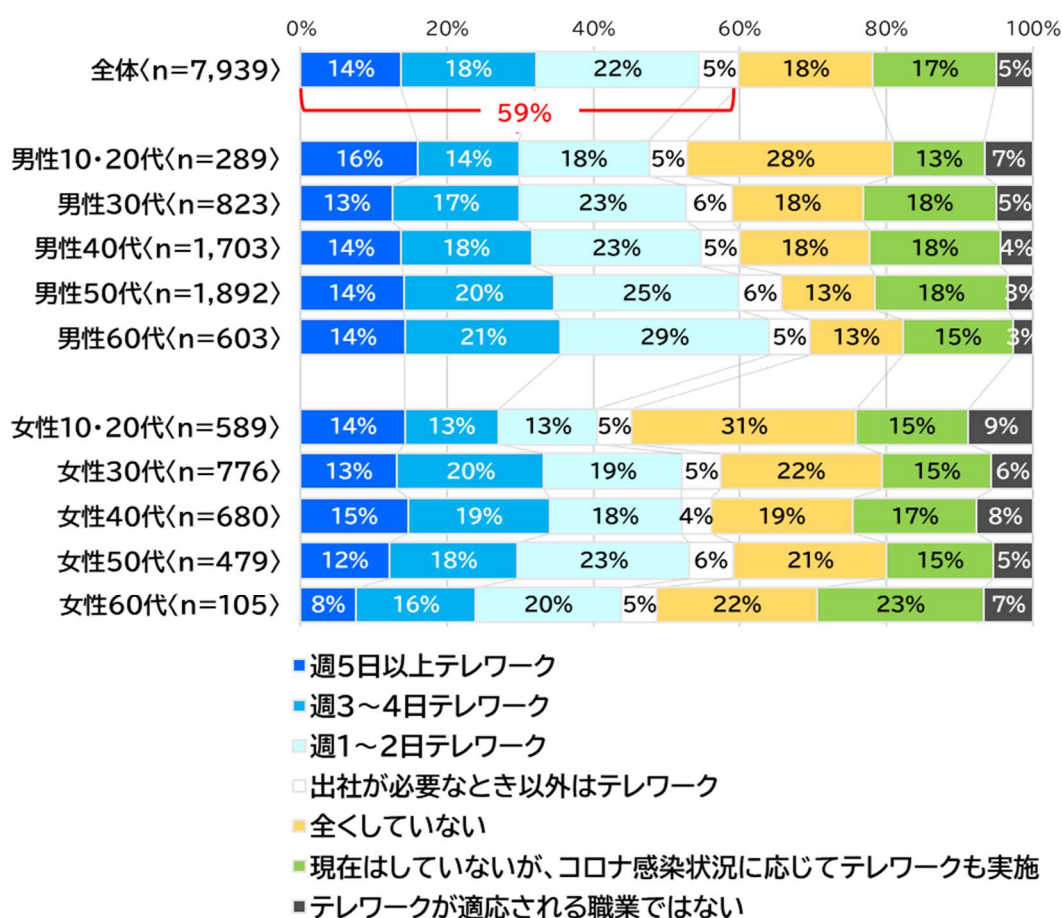


■テレワーク実施状況は「週1～2回」が最多 10・20代は出社の傾向

つづいて、調査期間2022年5月14日～6月12日時点での『現在のテレワーク（在宅勤務）実施状況』を聴取したところ、全体のテレワーク実施状況は計59%（週5日以上テレワーク、週3～4日テレワーク、週1～2日テレワーク、出社が必要なとき以外はテレワークの合計）となりました。内訳は「週1～2日テレワーク」（22%）が最も多く、次いで「週3～4日テレワーク」、「全くしていない」（18%）が続きました。

性年代別で見ると、「男性10・20代」「女性10・20代」「女性30代」は「全くしていない」の割合が最も高く、出社の傾向が高いことがうかがえます。

《性年代別》現在のテレワーク実施状況（n=7,939）



オリコン顧客満足度®とは（<https://cs.oricon.co.jp/>）

オリコンは、「事実を情報化する」という経営理念のもと、客観的、公平な立場から事実を情報化し広く提供することで、社会からの信頼を獲得してまいりました。そのグループ事業として、2006 年より、実際にサービスを利用したことのあるユーザのみを対象に、さまざまな業種・業態のサービスの満足度を情報化する「顧客満足度（CS）調査」事業を開始いたしました。特定の企業や個人から受託した調査ではなく、第三者の公平な立場で独自に企画し調査を行っております。

最新の更新ランキング数は 190、延べ 313 万人が回答した“本当に満足するサービス”を公開しています。（※2022 年 10 月時点）

貴媒体の報道・特集等にて企業紹介の折には、ぜひ本リリース調査結果をご活用ください。

■「調査・ランキング方法について」：<https://cs.oricon.co.jp/method/>

※オリコン顧客満足度®調査に関する本ニュースリリースは報道用資料です。
報道目的以外での掲載データ及び掲載内容のご使用はご遠慮ください。

【お問い合わせ先】 ml-cspr@oricon.jp TEL : 03-5785-5628
オリコン顧客満足度® 広報お問い合わせ窓口 長谷川／田中／辻