

【ビジネスチャットにおける新入社員のスタンプ利用に関する意識調査】

新入社員から上司へのスタンプ送信、55.2%の上司が肯定的

ただし仕事のミスに対する謝罪スタンプは、利用OK33.5%、利用NG48.7%

ビジネス版LINE「LINE WORKS」を提供するワークスマバイルジャパン株式会社（本社：東京都渋谷区、代表取締役社長：石黒 豊、以下 ワークスマバイルジャパン）は、ビジネスチャット導入企業に勤務する30代～50代のビジネスパーソンを対象に「新入社員から上司への社内チャットにおけるスタンプ利用に関する意識調査」を実施しました。

調査結果サマリー

- 社内チャットにおける新入社員から上司へのスタンプ利用は半数以上が肯定的**
55.2%の上司が利用OK、18.7%が利用NG、26.1%が「どちらでもない」
- 上司の年代別では、40代が新入社員のスタンプ利用にもっとも肯定的**
30代は59.9%が利用OK、40代は61.4%が利用OK
50代は「どちらでもない」が最多の35.1%
- 新入社員からの業務指示後の「了解しました！」スタンプに対しては4割以上の上司が肯定的**
46.3%の上司が利用OK、28.9%が利用NG、24.8%が「どちらでもない」
- 新入社員の相談に乗った後の「ありがとうございました！」スタンプに対しては半数以上が肯定的**
50.2%の上司が利用OK、27.1%が利用NG、22.7%が「どちらでもない」
- 新入社員のミスを指摘した際の「すみませんでした」スタンプに対しては半数近くが利用NG**
33.5%の上司が利用OK、48.7%が利用NG、17.8%が「どちらでもない」

調査結果考察

ビジネスチャットにおける新入社員のスタンプ利用に関して、半数以上の上司が肯定的であり、「どちらでもない」を合わせれば約8割が寛容である結果が出ました。ただし、仕事でミス指摘した際など、やり取りの文脈によってはスタンプへの寛容度が下がる傾向があります。新入社員の立場で見れば、少なくとも上司との信頼関係を築くまでは、スタンプを使いながらも丁寧なメッセージを心がけることが肝要と言えそうです。

ワークスマイルジャパン株式会社 執行役員 萩原雅裕のコメント



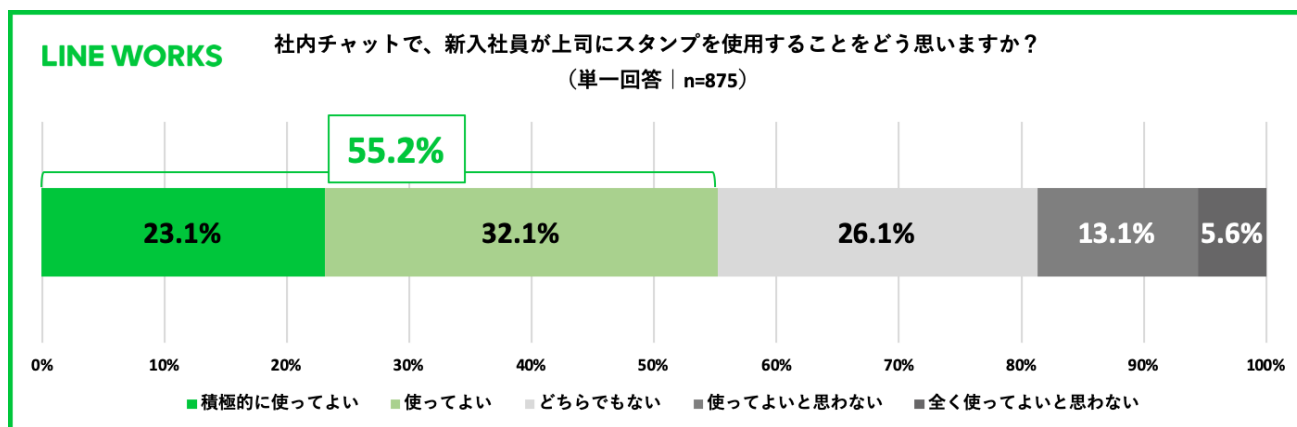
ガラケー時代に日本で生まれた絵文字は、いまやニューヨーク近代美術館（MoMA）に所蔵されるほどの文化的資産です。テキストだけでは伝わりにくいニュアンスを届けるために、親しい取引先やお客様向けのメールで絵文字を使ったことがある方も多いと思います。スタンプはいわば絵文字の進化版です。仕事のマナーとしてスタンプを使っているのか不安だ、という声をよく聞きますが、本調査で過半数の上司がスタンプ利用に肯定的なことが確認できました。若手社員の利用はもちろんのこと、年上・上司の方が率先して利用することで、チームの活性化や組織の文化づくりに役立ててほしいと思います。

調査結果詳細

1. 社内チャットにおける新入社員から上司へのスタンプ利用は半数以上が肯定的

55.2%の上司が利用OK、18.7%が利用NG、26.1%が「どちらでもない」

チャットコミュニケーションにおける、新入社員から上司への「スタンプ」の使用に関する質問をしたところ、「積極的に使ってよい」が23.1%、「使ってよい」が32.1%、「どちらでもない」が26.1%、「使ってよいと思わない」が13.1%、「全く使ってよいと思わない」が5.6%となりました。「積極的に使ってよい」と「使ってよい」を合わせて、55.2%の上司が新入社員のスタンプ利用に肯定的であることがわかりました。

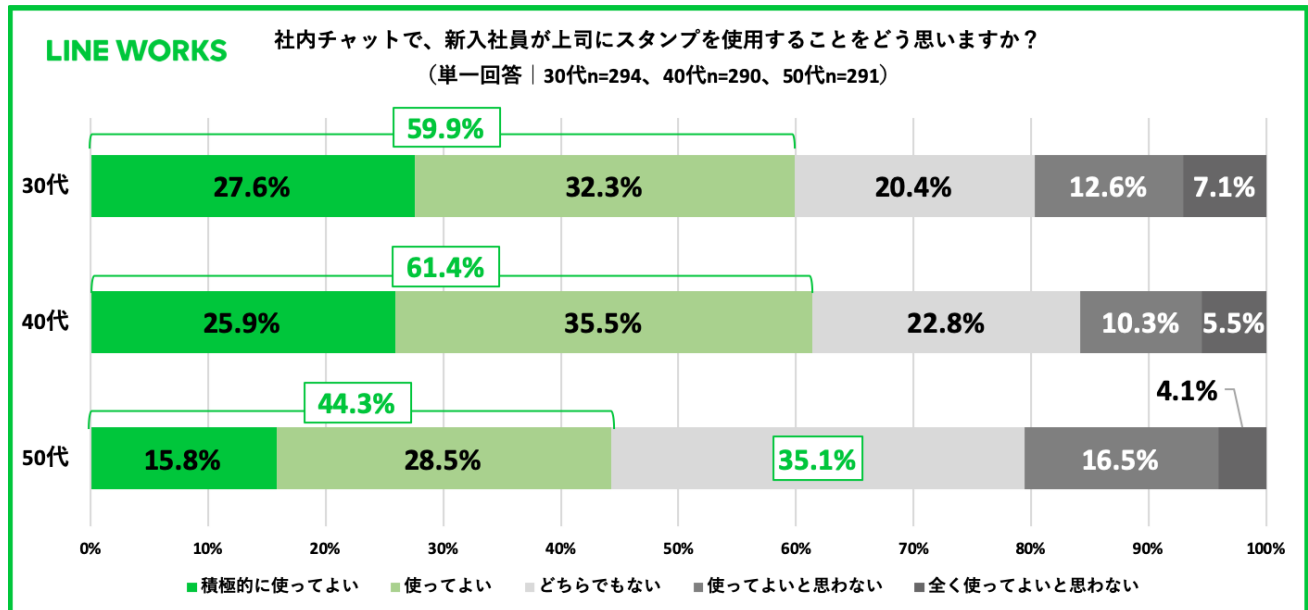


WORKS MOBILE

2.上司の年代別では、40代が新入社員のスタンプ利用にもっとも肯定的

30代は59.9%が利用OK、40代は61.4%が利用OK、50代は「どちらでもない」が最多の35.1%

年代別に見ると、30代は59.9%、40代は61.4%が利用OK（積極的に使ってよい・使ってよいの合算値）と回答。一方、50代は30・40代に比べて利用OKの割合が低く利用NG（使ってよいと思わない・全く使ってよいと思わない）が高いことから、スタンプ利用への寛容度がやや低下している傾向があるものの、「どちらでもない」が最多回答（35.1%）となりました。



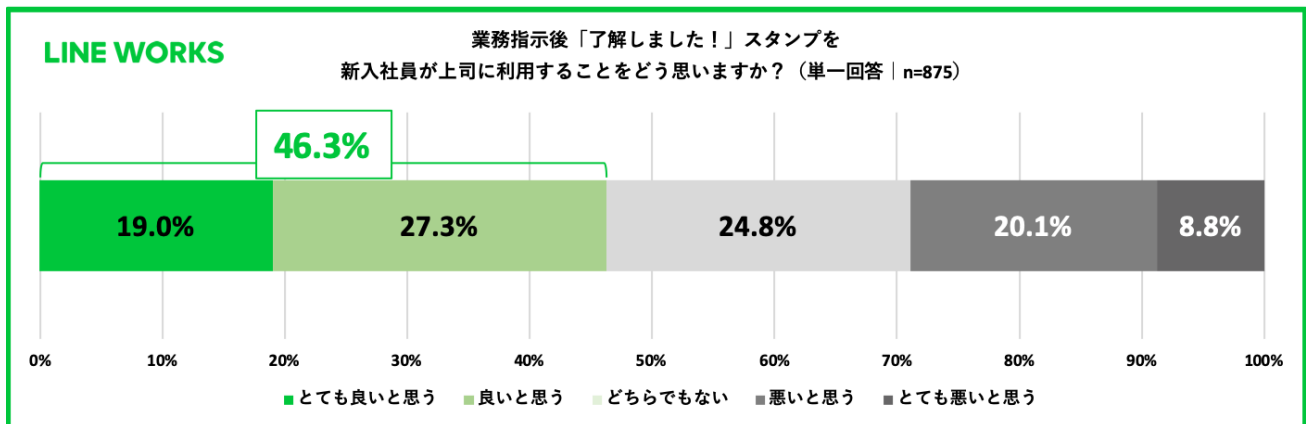
3.新入社員からの業務指示後の「了解しました！」スタンプに対しては、

4割以上の上司が肯定的、しかし利用NG派も3割弱

46.3%の上司が利用OK、28.9%が利用NG、24.8%が「どちらでもない」

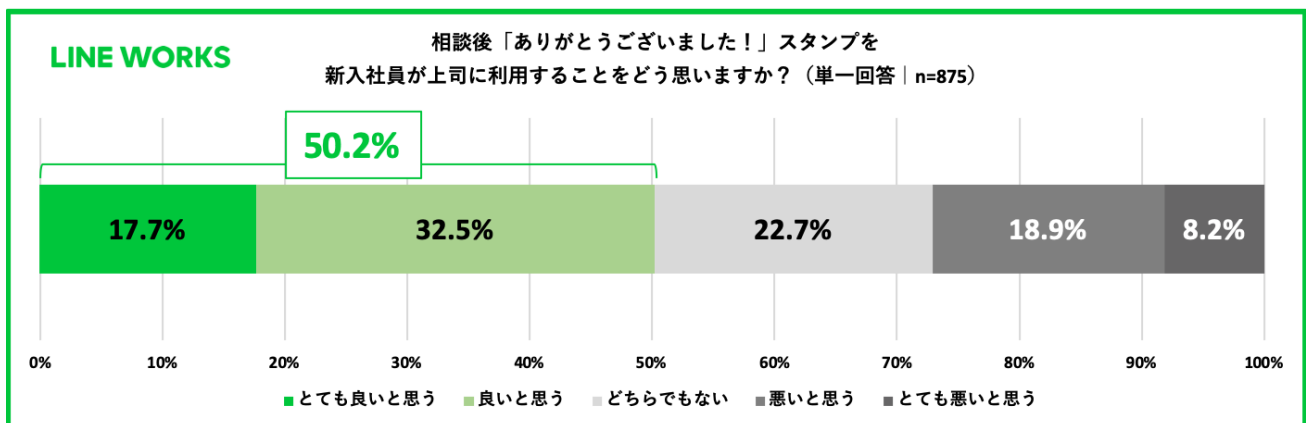
業務上で発生する様々なコミュニケーションシーン別に、新入社員のスタンプ利用に関する調査をしました。

上司が新入社員に対し何かしらの業務指示を行ったのち、新入社員から「了解しました！」スタンプが送られてきた場合、「とても良いと思う」が19.0%、「良いと思う」が27.3%、「どちらでもない」が24.8%、「悪いと思う」が20.1%、「とても悪いと思う」が8.8%の回答を得ました。「とても良いと思う」と「良いと思う」を合わせて、46.3%の上司が新入社員の「了解しました！」スタンプに肯定的であることがわかりました。



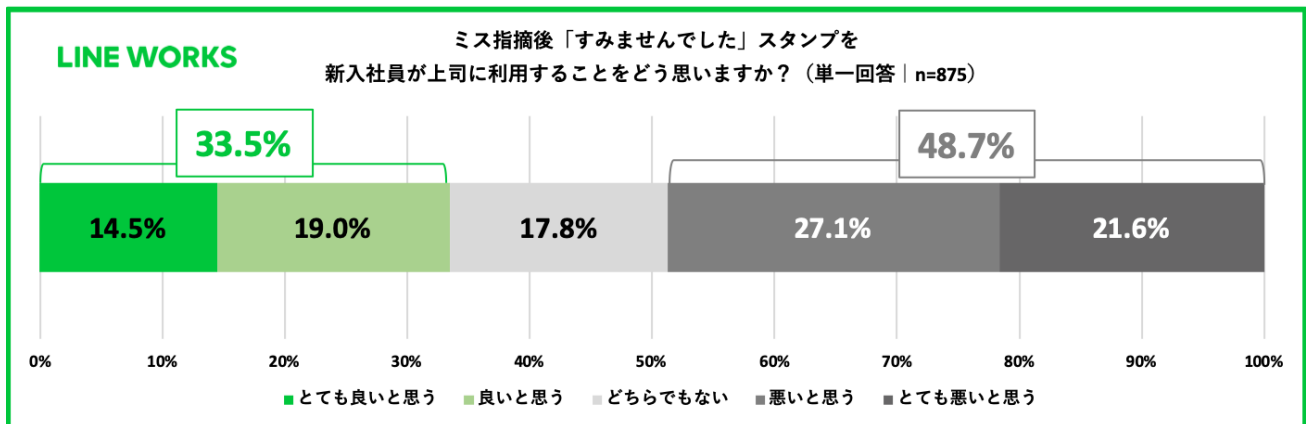
4.新入社員の相談に乗った後の「ありがとうございました！」スタンプに対しては 半数以上が肯定的 50.2%の上司が利用OK、27.1%が利用NG、22.7%が「どちらでもない」

上司が新入社員の相談に乗った後、新入社員から「ありがとうございました！」スタンプが送られてきた場合、「とても良いと思う」が17.7%、「良いと思う」が32.5%、「どちらでもない」が22.7%、「悪いと思う」が18.9%、「とても悪いと思う」が8.2%の回答を得ました。「とても良いと思う」と「良いと思う」を合わせて、50.2%の上司が新入社員の「ありがとうございました！」スタンプに肯定的であることがわかりました。



5.新入社員のミス指摘した際の「すみませんでした」スタンプに対しては半数近くが利用NG 33.5%の上司が利用OK、48.7%が利用NG、17.8%が「どちらでもない」

新入社員のミスを指摘した際に、新入社員から「すみませんでした」のスタンプが送られてきた場合、「とても良いと思う」が14.5%、「良いと思う」が19.0%、「どちらでもない」が17.8%、「悪いと思う」が27.1%、「とても悪いと思う」が21.6%の回答を得ました。「とても悪いと思う」と「悪いと思う」を合わせた48.7%の上司がスタンプ利用に否定的、「とても良いと思う」「良いと思う」を合わせた33.5%の上司が肯定的であることがわかりました。



以上

■調査概要

調査時期：2020年4月22日～2020年4月28日

調査方法：インターネット調査

調査対象：ビジネスチャット導入企業に勤務する30代～50代のビジネスパーソン875人

「LINE WORKS」とは

チャットやスタンプはもちろん、掲示板、カレンダー、アドレス帳、アンケートなど、仕事で活用できる充実したグループウェア機能を揃えた「ビジネス版LINE」です。なじみのあるコミュニケーションアプリ「LINE」と同じ使い勝手のため、ユーザーの教育も必要なく、導入したその日から誰でもすぐに使えます。2019年8月に発表された「ソフトウェアビジネス新市場2019年版」^{※1}では、2年連続で有料ビジネスチャット国内シェアNo.1を獲得しました。

※1出典：富士キメラ総研「ソフトウェアビジネス新市場2019年版」

■会社概要

社名：ワークスモバイルジャパン株式会社

本社：東京都渋谷区神宮前1-5-8 神宮前タワービルディング11F

設立：2015年6月

代表者：代表取締役社長 石黒豊

資本金：55億2,000万円

URL：<https://line.worksmobile.com/jp/>

※記載の会社名、製品名は、それぞれ会社の商標または登録商標です。

※本プレスリリース記載の情報は発表日現在の情報です。予告なしに変更されることがありますので、予めご了承ください。

■本リリースに関するお問い合わせ先

ワークスモバイルジャパン広報事務局（株カケル内） 担当：山崎

TEL：070-4471-4264

Mail：info@kakelu.com