

オンライン上のコミュニケーション「待ちロス」を感じる人は約7割。 ナノコネクト「社内コミュニケーションに関する調査」を発表 ～リアルワークとリモートワークの垣根をメタバース・AI の力で解決～

商談自動化 AI コンサルタント「LinKa」を提供する、株式会社ナノコネクト（代表取締役：木島 貴志、本社：兵庫県神戸市中央区、以下ナノコネ）は、「社内コミュニケーションに関する調査」の結果を発表いたしました。オフィスワーク、リモートワーク、そして両方を組み合わせたハイブリッドワークと働き方が多様化する中、コミュニケーション上の課題が明らかになりましたので報告いたします。



【調査サマリー】

TOPIC①：全体の約4割、ハイブリッドワークをしている人では約2人に1人が社内コミュニケーションに悩んでいる。

TOPIC②：社内コミュニケーションに悩んでいる人のうち約6割が「気軽に相談ができない」と感じている。上司と部下の間にも差が。

NEWS RELEASE



TOPIC③：日頃の社内コミュニケーションで相談することができず、待ち時間（「待ちロス」）の経験がある人は全体の約7割も。

TOPIC④：「待ちロス」の経験がある人のうち、ストレスに感じている人は特にハイブリッドワーカーが高く65.4%。

TOPIC⑤：1つの相談ごとに対し、平均3.8時間「待ちロス」していることが明らかに。

TOPIC⑥：「待ちロス」はコミュニケーションだけでなく、約6割の人が設備や契約文書などのマテリアル面に感じていることが判明。

【社内コミュニケーションに関する調査概要】

調査実施時期：2023年5月8日-2023年5月9日

調査対象：全国の20-60代、男女、会社員・経営者・役員（デスクワークあり）

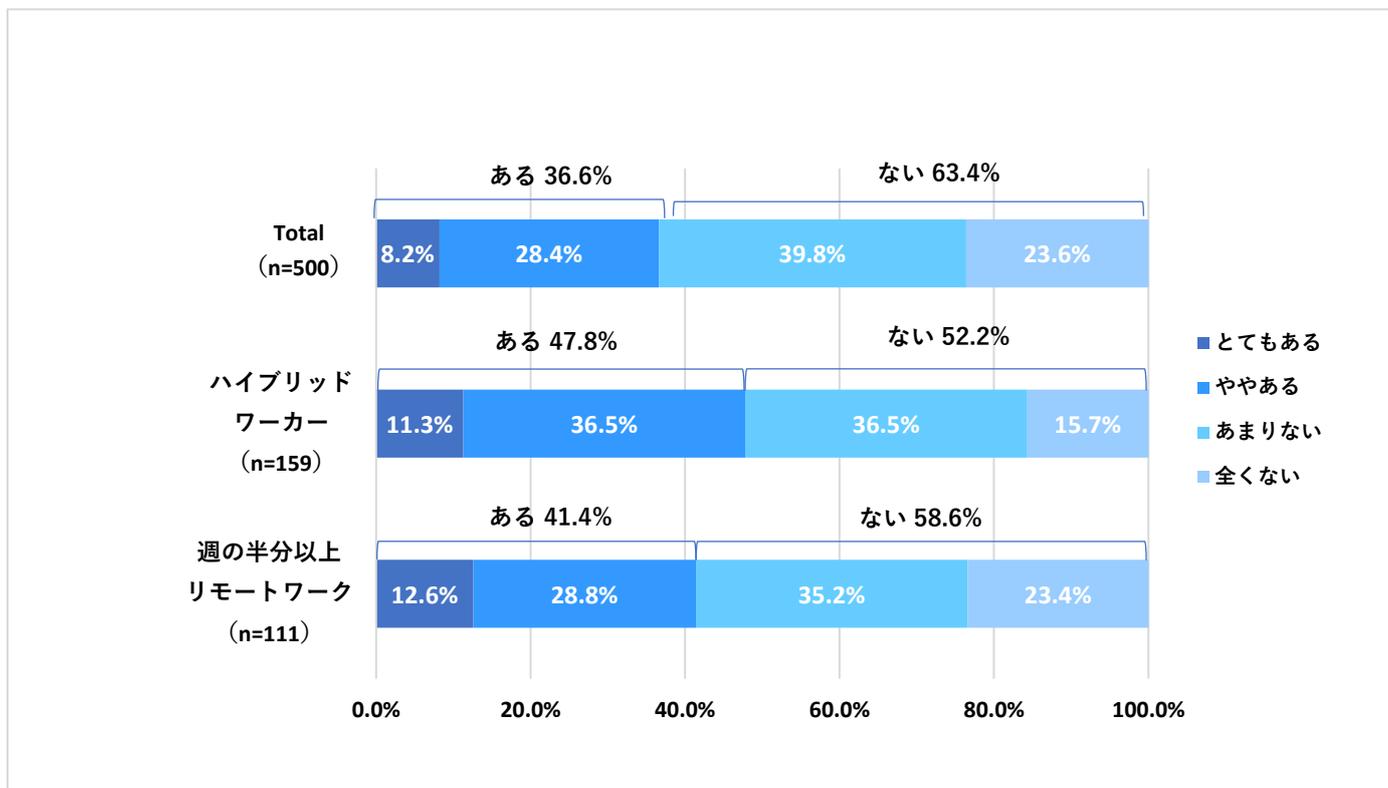
調査人数：500人

コロナ禍により、ハイブリッドワークの導入率は16.8%、フリーアドレスの導入率は15.4%、社内文書のオンライン化率は16.0%でした。制度や施策等が導入されたと回答した人のうち、オンラインで社内外とやりとりができるツールの導入などを含むコミュニケーション制度系については74.6%、設備での施策系については72.8%との調査結果を得ました。オフィスワーク、リモートワーク、そしてハイブリッドワークと働き方が多様化する中で、多くの人が対策をとっていることが見受けられます。

TOPIC① 全体の約4割、ハイブリッドワークをしている人では約2人に1人が社内コミュニケーションに悩んでいる。

お勤め先の同僚や上司、部下などとのコミュニケーション（仕事上のやり取り・雑談など含む）で悩んでいることがあるか、という質問に対し、「ある」と答えた人は全体の36.6%という結果になりました。中でもハイブリッドワーカーにおいては約2人に1人（47.8%）が課題を感じており、週の半分以上テレワークを行っている人においては41.4%が課題に感じていると回答しました。

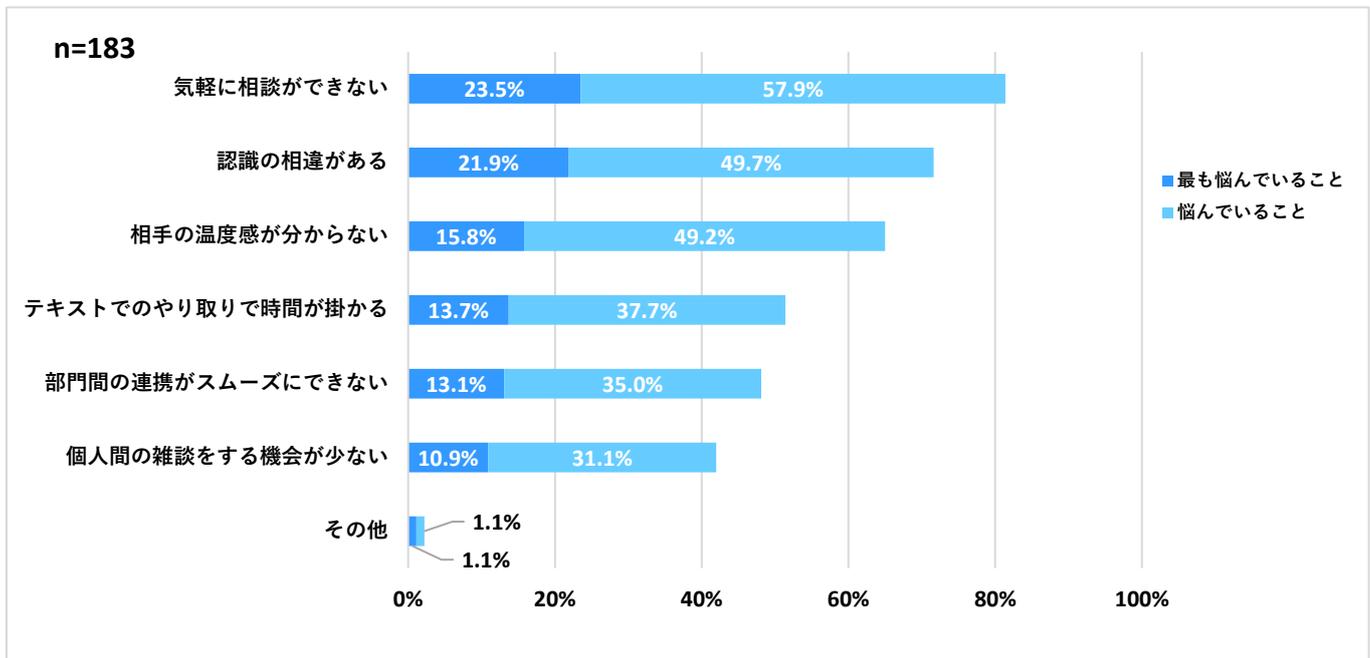
Q.お勤め先の同僚、上司、部下とのコミュニケーション（仕事上のやり取り・雑談など含む）で悩んでいることはありますか。



TOPIC② 社内コミュニケーションに悩んでいる人のうち約6割が「気軽に相談ができない」と感じている。

社内コミュニケーションに悩んでいると回答した人に対してどのような点に悩んでいるか、と質問したところ、「気軽に相談ができない」が81.4%、「認識の相違がある」が71.6%、「相手の温度感が分からない」が65%、という結果になり、「気軽に相談ができない」と回答した人が最も多くいました。また、4番目に多かった回答として「テキストでのやり取りで時間が掛かる」と回答した人が51.4%という結果となり、直接会えない際のやりとりに時間が掛かってしまっている人も多いことが分かりました。

Q.悩んでいることがある方はどのような点に悩みを感じますか。

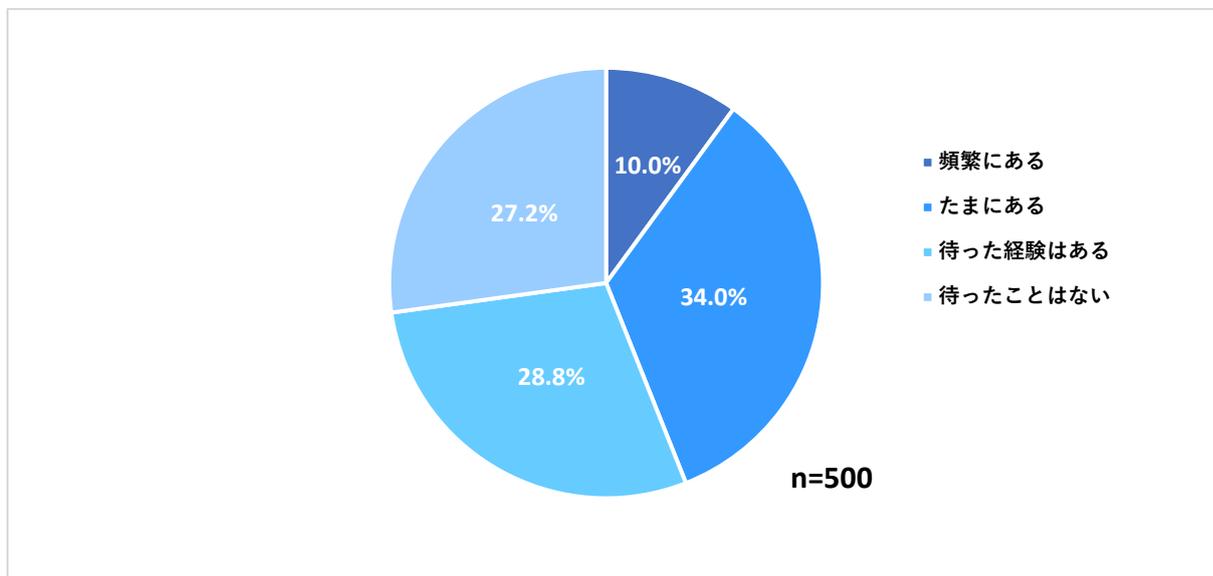


また、「個人間の雑談をする機会が少ない」という悩みにおいて、一般社員では21.1%である一方、管理職では42.0%と約2倍多い結果になり、上司と部下間にも同じ悩みで差があることが判明しました。

TOPIC③ 日頃の社内コミュニケーションで相談することができず、待ち時間（「待ちロス」）の経験がある人は全体の約7割も。

日頃のコミュニケーションで相談ごとができず「待ちロス」の経験があると回答した人は、全体のうち72.8%という結果になりました。「待ちロス」が発生する状況としては「相手が忙しそうにしている」、「相手が別件対応をしている」、「チャットが返ってこない」などが上位を占め、with コロナの状況において対策を講じていても、まだまだコミュニケーションの課題があることが判明しました。

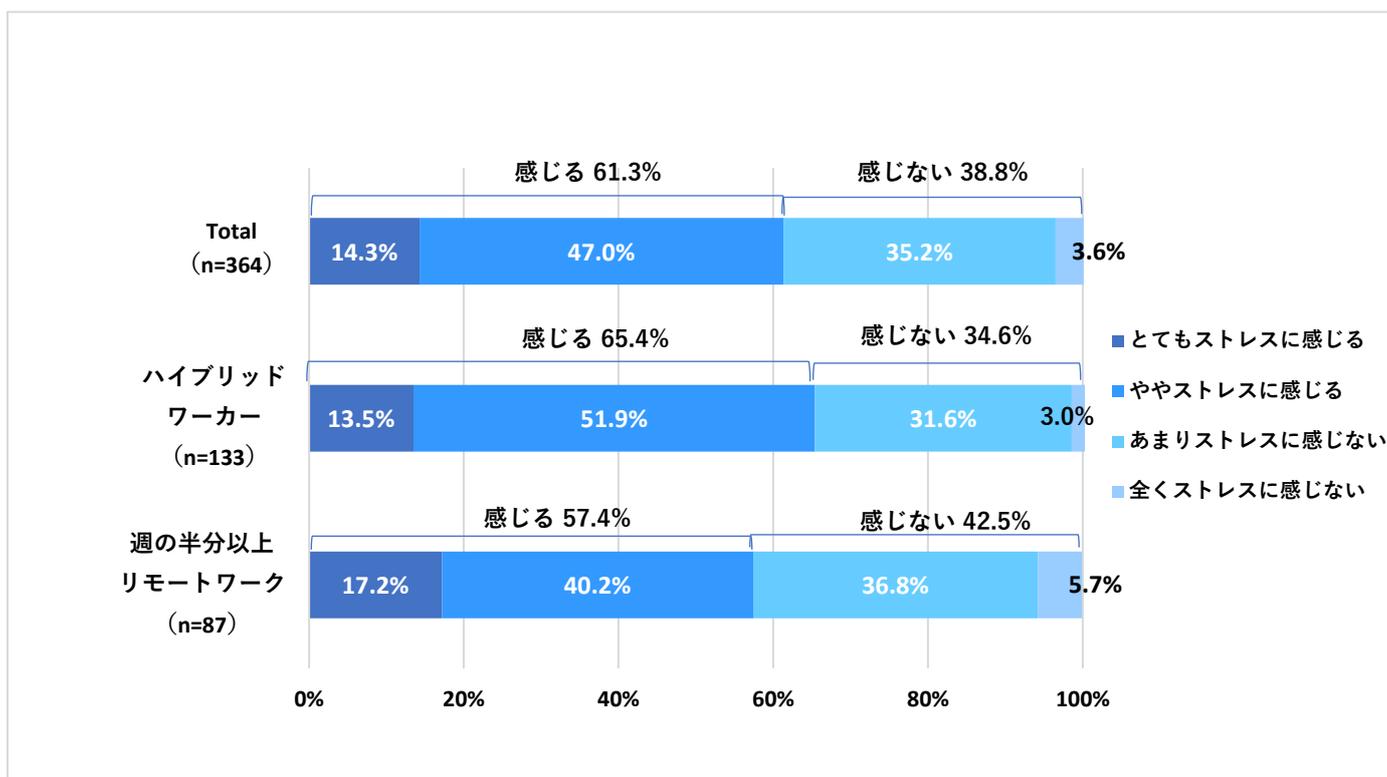
Q. お勤め先の同僚、上司、部下とのコミュニケーションが取れず、待つ時間が発生したことはありますか。



TOPIC④ 「待ちロス」の経験がある人のうち、ストレスに感じている人は特にハイブリッドワーカーが高く65.4%。

「待ちロス」を経験した364人のうち61.3 %が「待ちロス」をストレスに感じていることも分かりました。特にハイブリッドワークスタイルをとっている人は、ストレスに感じている割合が高く65.4%であると判明しました。

Q. コミュニケーションが取れず待つ時間がある方は、待っている時間について、ストレスを感じることはありますか。

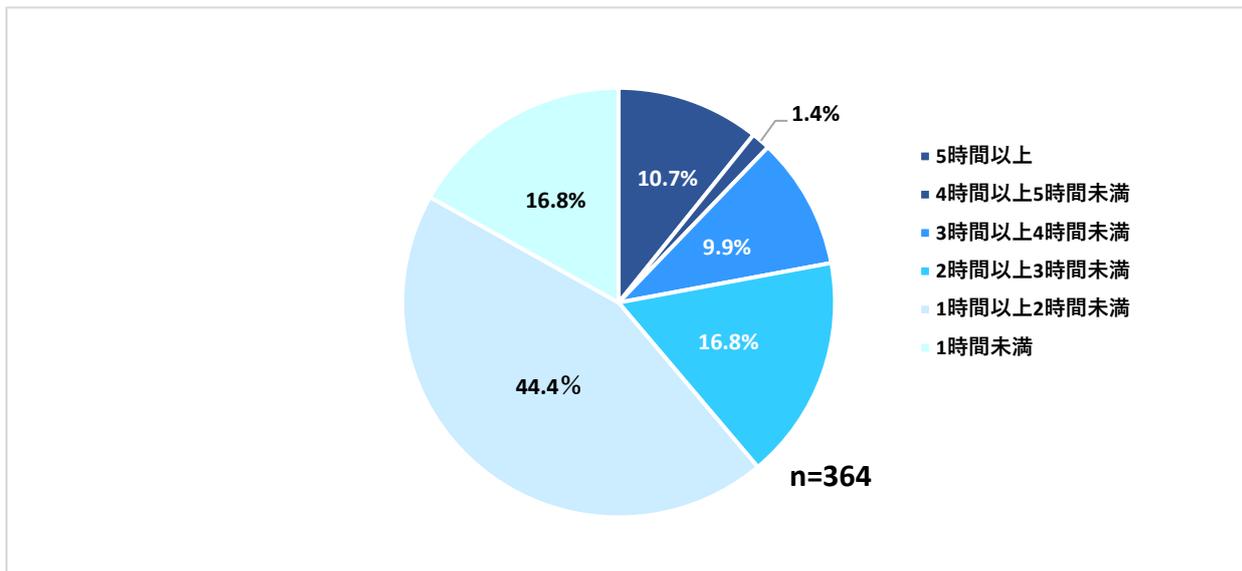


ストレスを感じる状況としては、「すぐに回答が欲しいのに、待たされるとき（40代男性）」、「チャットやメールが返ってこなくて対応ができないとき（30代男性）」、「とても急ぎの用事があるのに相手がどこにいるか分からないとき（20代女性）」、「進捗状況の確認が取れず待たされたとき（40代男性）」、「納品期限が迫っているとき（20代男性）」といった回答が集まり、オンライン上のやりとりでストレスを感じる人が多いことが推測されます。

TOPIC⑤ 1つの相談ごとに対し、平均3.8時間「待ちロス」していることが明らかに。

「待ちロス」を経験したことがある人のうち、一つの相談ごとを相手に話せるまで、どのくらいの時間待っているか質問したところ、平均3.8時間という結果になりました。

Q. コミュニケーションが取れず待つ時間がある方は、一つの相談ごとを相手に話せるまで、どのくらいの時間待つことがありますか。

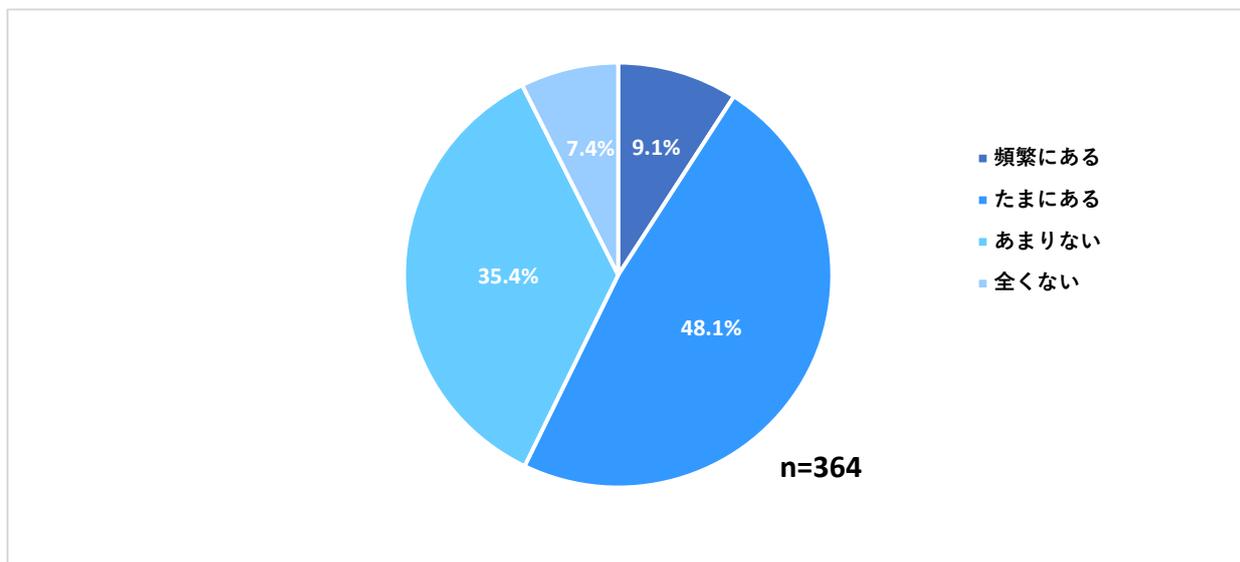


この 3.8 時間を時給 2,000 円として換算すると、「待ちロス」している人は 1 日当たり 7,600 円（3.8 時間×時給 2,000 円）分が失われています。年間で換算すると「待ちロス」している時間は、年間営業日 245 日の場合、931 時間（245 日×3.8 時間）分あることとなります。つまり会社員の平均時給と掛け合わせると、待ちロスによって一人当たり年間で 1,862,000 円（年間待ちロス時間 931 時間×2,000 円）分のお金が発生しているのです。

TOPIC⑥ 「待ちロス」はコミュニケーションだけでなく、約6割の人が設備や契約文書などのマテリアル面に感じていることが判明。

また、コミュニケーション面だけでなく、社内設備や社内文書の問い合わせにおいて、「待ちロス」が発生していると回答した人は、「待ちロス」を経験したことがある人のうち57.2%という結果でした。

Q. コミュニケーションが取れず待つ時間がある方は、社内設備や社内文書の問い合わせにおいて待っていると感じることはありませんか。



with コロナにより働き方が多様化し、各社対策も進みましたが、本調査結果より、まだまだ現場ではコミュニケーションの課題が多いことが分かりました。特に「待ちロス」を感じている人は約7割と高く、中でもハイブリッドワーカーにおいては「待ちロス」をストレスと感じている人が6割以上で、「待ちロス」を時給換算すると経済的な損失も大きいことが分かりました。また、コミュニケーション課題のみならず、社内の設備や契約文書などマテリアル※面における悩みも、問い合わせなどの際に「待ちロス」を感じている人の中で顕在化しました。

これらを解決するために必須となるのが、オンライン・オフラインコミュニケーションを円滑に進めることと、資産の一元管理の両軸での対策です。

※マテリアル：実物の資産や設備、電子上の資産などの情報を指します。

■ハイブリッドワークで顕在化した「待ちロス」を解決するナノコネが提供する「AI メタルーム」について

ナノコネでは他企業に先駆け、コロナ以前からリモートワークの研究を開始。国内でのコロナ拡大に先行してリモートワークを導入し、リアルワークとリモートワークを融合したメタバース空間で業務を行う「メタワーク構想」を進めてまいりました。その中で浮き彫りになったのが3つの課題です。1つ目はコミュニケーションの課題、2つ目は資産や施設の予約管理の課題、そして3つ目は、これらを解決するため複数のツールを併用することにより、煩雑さに加え動作の遅さなどが生産性を制限してしまうといった課題です。コロナ禍で

NEWS RELEASE



急速なリモート化を余儀なくされた多くの企業が、このような課題に直面していると推測。ナノコネでは、これまで最先端技術を用いてシステム開発を行ってきた実績と、蓄積された AI 技術のノウハウを活かし、メタワークを後押しするサービス「AI メタルーム」を開発。また、with コロナの現在だからこそ顕在化した、リアルにより近いオンラインの場の需要の増加にも応えることが可能です。

■ナノコネが提供する「AI メタルーム」サービス概要

「AI メタルーム」は、<オンライン空間でのコミュニケーション>と<実物資産・データ資産の一元管理>の2つの機能が融合したメタワークサービスです。リアルとバーチャルの強みを活かし、場所・時間にとらわれずに質の高い業務を行うことができます。

ハイブリッドワーク前提のバーチャルオフィス空間により、シームレスなコミュニケーションが可能

リアルワークとリモートワークが共存したオンライン空間によって、メンバーの様子を即座に把握でき、コミュニケーションをとることが可能です。書置きのように活用できる伝言メモ機能・個別通話・バーチャル会議など、バリエーション豊かなコミュニケーション手段が用意されているため、相談内容や相手の状況にあったコミュニケーションを取ることができます。



▲リアルワーク・リモートワーク問わず社員が相互に勤務状況を確認でき、その情報を元にオンライン上での伝言メモやボイスチャット、Web 会議を実施可能。

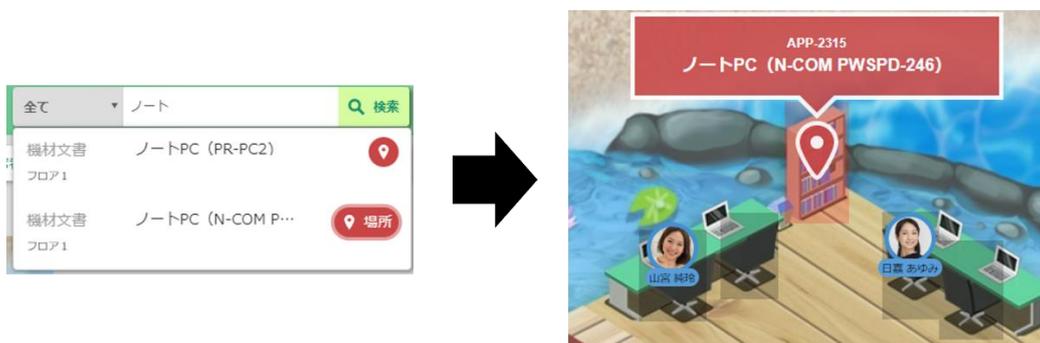
資産・情報の一元管理機能

リモートワークで業務が滞りがちな会議室などのオフィス設備、備品の利用状況確認、予約のほか、社則などのマニュアル・契約

書・帳簿といった文書の一括管理が可能です。また、これらのすべてを網羅的に検索でき、ビジュアルイメージとともに表示します。



▲ 機材管理機能



検索機能から在庫の場所の表示も可能

■ご利用料金

スモール	10人まで同時接続可能	¥7,800/月 (税別)
スタンダード	50人まで同時接続可能	¥35,200/月 (税別)
プレミアム	200人まで同時接続可能	¥124,800/月 (税別)
エンタープライズ	201人~のご利用	お気軽にお問い合わせください

スモール：12か月コース：¥8,800/月 (税別)、6か月コース：¥9,300/月 (税別)、3か月コース：¥9,800/月 (税別)

スタンダード：12か月コース：¥39,600/月 (税別)、6か月コース：¥41,800/月 (税別)、3か月コース：¥44,000/月 (税別)

プレミアム：12か月コース：¥140,400/月 (税別)、6か月コース：¥148,200/月 (税別)、3か月コース：¥156,000/月 (税別)

※全プランですべての機能がご利用いただけます。

NEWS RELEASE



※無料トライアルは30日間、10ユーザ同時接続可能です。

■ ナノコネとは

ナノコネは、ゲーミフィケーションと AI を活用してアプリや Web サービスを開発する神戸の企業です。ゲームで夢中になる仕組みを活用した開発パッケージの「Skywalker」を用いて、お客様のニーズに合わせたサービスを企画・開発から保守運用まで一貫して手掛けています。

また、商談自動化 AI コンサルタント「LinKa」をはじめとした自社製品も提供。

「驚きをあなたのもとへ」というミッションのもと、長年蓄積してきた AI×ゲーミフィケーションの力と、様々な分野の開発技術を活用して、世の中に貢献できる良いサービスを提供し続け、「驚き」を世の中に届けていきます。

■ 会社情報

会社名 : 株式会社ナノコネクト

代表者 : 代表取締役 木島 貴志

設立 : 2006年3月9日

所在地 : 〒650-0035 兵庫県神戸市中央区浪花町59 神戸朝日ビルディング23F

TEL : 078-331-6333

FAX : 078-331-6332

URL : <https://www.nanoconnect.co.jp/>

事業内容 : ICT ソリューション事業

- ・AI AI（人工知能）技術を利用した、業務自動化やビジネス付加価値を創造する
- ・ゲーミフィケーション ゲーミフィケーション技術を利用して、新たな価値を創造する

NEWS RELEASE



- ・オートモーティブ オートモーティブテクノロジーを利用した新しい移動体験と価値の創造
- ・システム開発 スマホアプリ開発（Android、iPhone）、組込みシステム開発、
クラウドシステム開発、業務システム開発