

# 8000人に聞いた「ビジネスマナー」意識調査

重要だと思うビジネスマナー、トップは「言葉遣い」。  
コロナ禍の影響で「会食・宴会」や「社外訪問」のマナーに戸惑う若手多数。

— 『エン転職』ユーザーアンケート —

エン・ジャパン株式会社（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：鈴木孝二）が運営する総合満足度No.1  
（※）日本最大級の総合求人サイト『エン転職』（<https://employment.en-japan.com/>）上で、ユーザーを対象に「ビジネスマナー」についてアンケートを実施し、8,042名から回答を得ました。以下、概要をご報告します。

※2018年～2023年オリコン顧客満足度調査「転職サイト」ランキング総合1位（<https://career.oricon.co.jp/rank-job-change/>）

## 調査結果 概要

- ★ 98%が「ビジネスマナーは必要」と回答。  
重要だと思うビジネスマナー、トップは「言葉遣い」。
- ★ 社会人歴3年以内の方が、コロナ禍で習得が難しかったビジネスマナー  
トップ3は「会食・宴会」「社外訪問」「来客対応」。
- ★ 約2割がビジネスマナーを「特に教わったことがない」と回答。  
20代・30代は、約2割が「インターネット」からビジネスマナーを習得。

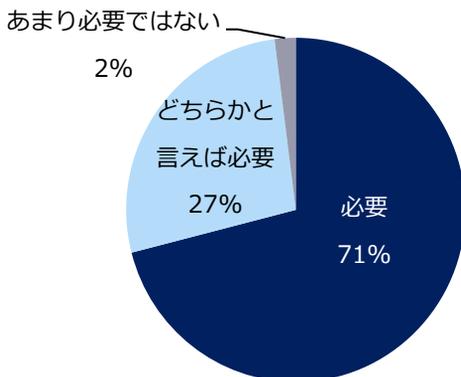
## ■ 調査結果 詳細

1：98%が「ビジネスマナーは必要」と回答。  
重要だと思うビジネスマナー、トップは「言葉遣い」。（図1～3）

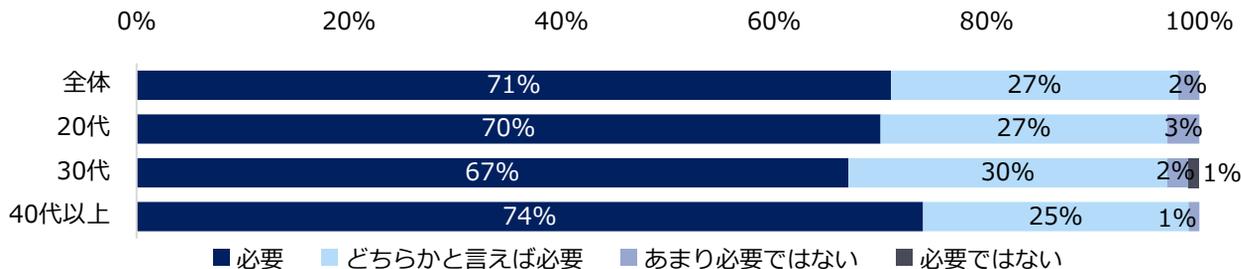
「仕事を円滑に進める上でビジネスマナーが必要だと思いますか？」と伺うと98%が「必要」（必要：71%、どちらかと言えば必要：27%）と回答しました。年代別で見ると、20代、30代と比べ40代以上は「必要」と回答した人が若干多いものの、大きな差は見られませんでした。

仕事を円滑に進める上でビジネスマナーが「必要」「どちらかと言えば必要」と回答した方に「重要だと思うビジネスマナー」を伺うと、上位は「言葉遣い（敬語）」（83%）、「挨拶」（81%）、「報告・連絡・相談」（73%）でした。それぞれの回答の理由も紹介します。

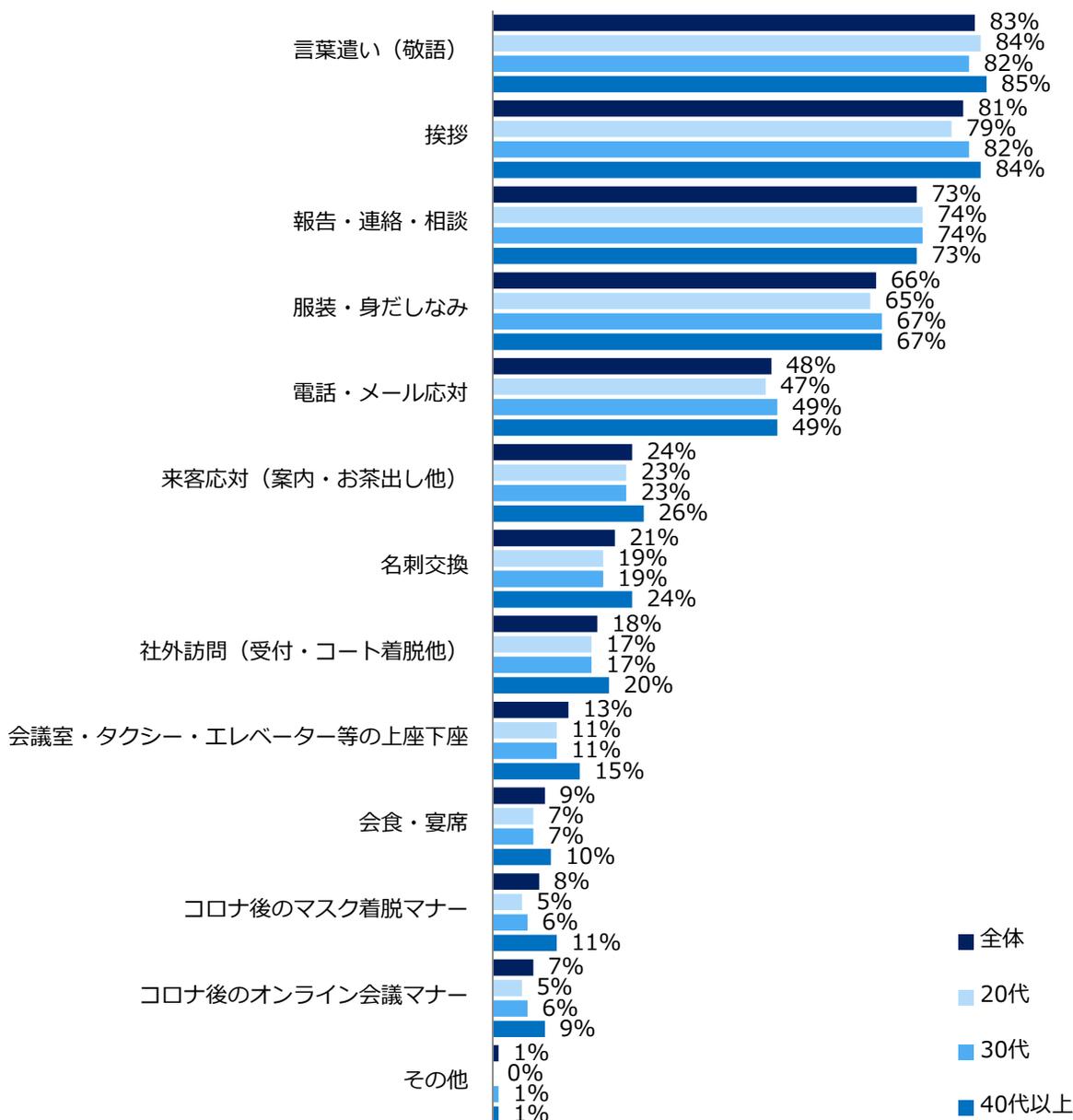
【図1】仕事を円滑に進める上でビジネスマナーが必要だと思いますか？



【図2】仕事を円滑に進める上でビジネスマナーが必要だと思いますか？（年代別）



【図3】仕事を円滑に進める上でビジネスマナーが「必要」「どちらかと言えば必要」と回答した方に伺います。ビジネスマナーの中で、あなたが「重要」だと思うものはどれですか？（複数回答可）



**Q. 「重要」だと思えるものに関する回答について、理由を教えてください。**

▼「言葉遣い（敬語）」と回答した方

- ・上座下座や名刺交換などは必要になった時に調べて乗り切ることができるが、言葉遣いや挨拶は日常から気を付けていないとその人の癖が出てしまうと思うから。（27歳女性）
- ・会話（対話）が1番のコミュニケーションツールであると考えており、言葉が1番その人を表すものであると思っているため。（34歳男性）
- ・言葉遣いや口調が悪いと、人を不愉快にさせたりチームのパフォーマンスを低下させるから。（46歳男性）

▼「挨拶」と回答した方

- ・挨拶や感謝の言葉を伝えるなどができなければ、お互いが疎遠になりミスコミュニケーションが起きやすくなるため。（24歳女性）
- ・挨拶でその人となり判断される割合が非常に大きいから。（38歳男性）
- ・挨拶はファーストコンタクトのため相手の印象に強く残り、先の仕事にも影響するから。（46歳男性）

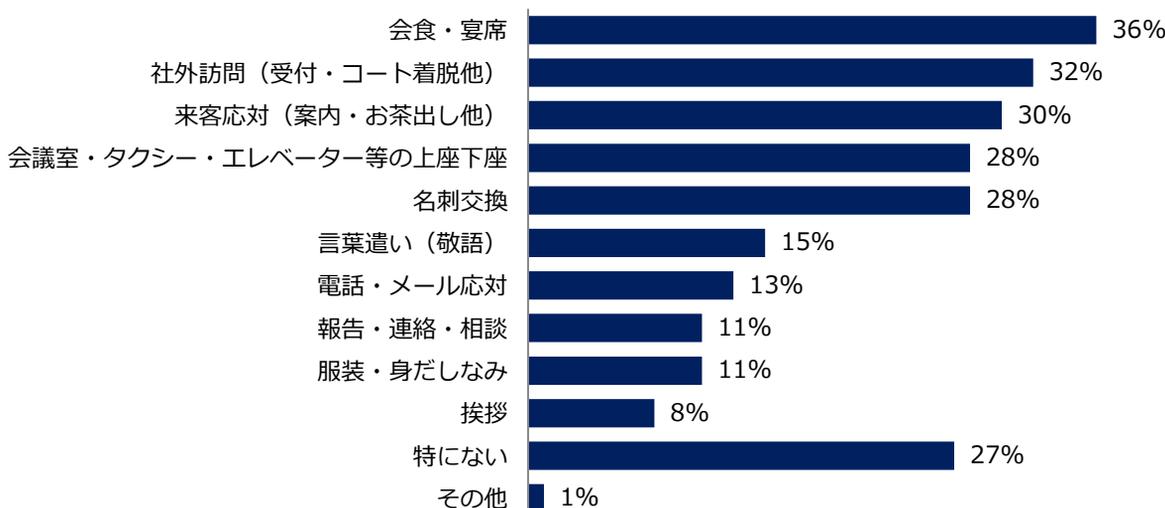
▼「報告・連絡・相談」と回答した方

- ・報連相をしっかりとっておかないと大きなミスにつながってしまいかねないため。（28歳女性）
- ・相談などをせずに一人で抱えてしまうと、早期離職にもつながりかねないため。（32歳男性）
- ・仕事の流れや会社の成長を止めないため、信用を積み上げるために必要な要素だと思うから。（48歳男性）

**2：社会人歴3年以内の方が、コロナ禍で習得が難しかったビジネスマナー  
トップ3は「会食・宴会」「社外訪問」「来客対応」。（図4）**

社会人経験3年目までの方に、入社制限やテレワークが増えたコロナ禍で、習得が難しかったり、あまり身につけられなかったと感じるマナーを何うと、トップ3は「会食・宴席」（36%）、「社外訪問（受付・コート着脱他）」（32%）、「来客対応（案内・お茶出し他）」（30%）でした。

**【図4】社会人経験3年目までの方に、入社制限やテレワークが増えたコロナ禍で、習得が難しかったり、あまり身につけられなかったと感じるマナーについて教えてください。（複数回答可）**



「特にない」と回答した方のコメント

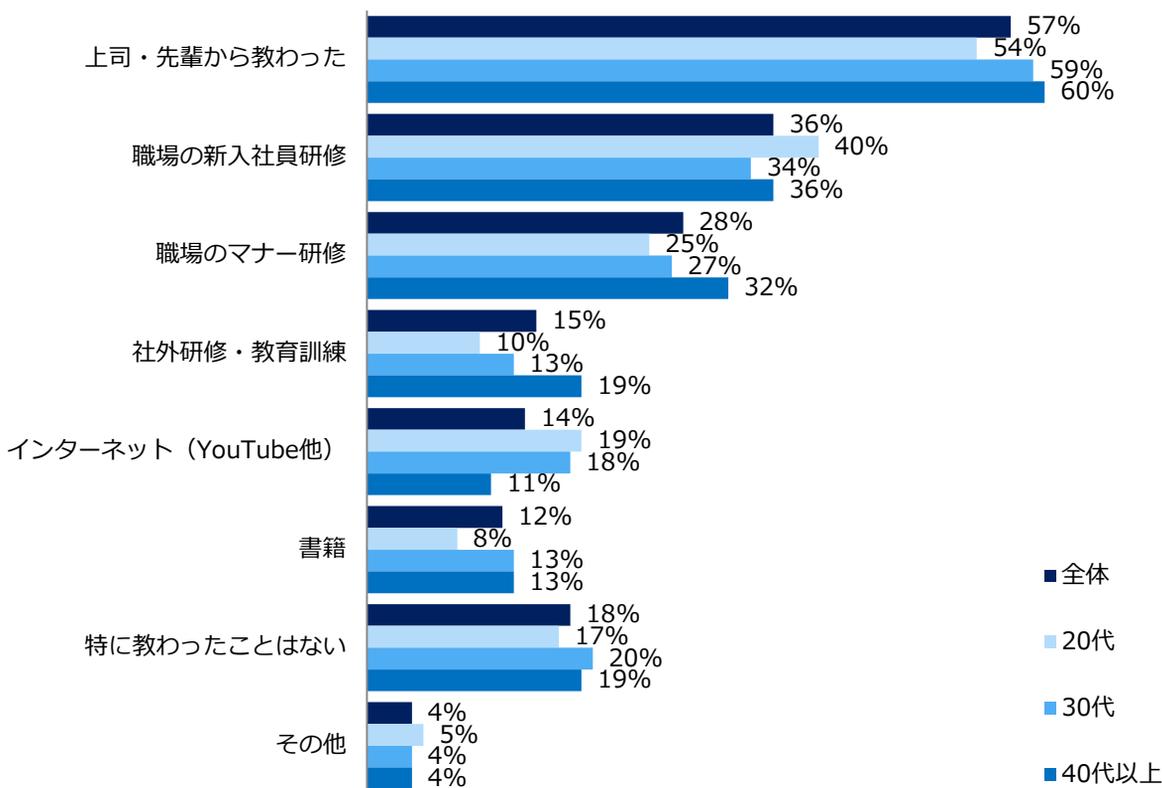
- ・バイト先でほとんど学んだため。（22歳男性）
- ・テレワークができる職種ではなく、直接全て教えてもらったため。（24歳女性）
- ・職場で接待等がないため。（25歳男性）

3：約2割がビジネスマナーを「特に教わったことがない」と回答。

20代・30代は、約2割が「インターネット」からビジネスマナーを習得。（図5）

ビジネスマナーの習得方法を伺うと、57%が「上司・先輩から教わった」と回答した一方、「特に教わったことはない」と回答した方も、18%見られました。20代・30代では、「インターネット（YouTube他）」と回答した方も約2割（20代：19%、30代：18%）おり、ビジネスマナーの習得の方法にも広がりが見られます。

【図5】 ビジネスマナーについて、どのように学びましたか？（複数回答可）



## 【調査概要】

- 調査方法：インターネットによるアンケート
- 調査対象：『エン転職』（<https://employment.en-japan.com/>）を利用するユーザー
- 調査期間：2023年3月29日～4月25日
- 有効回答数：8,042名

## これが定番。総合満足度No.1の求人情報サイト『エン転職』



<https://employment.en-japan.com/>

会員数1000万人超を誇る、日本最大級の総合求人サイトです。エンの担当者が求人企業を取材し、良い点もそうでない点も正直に記載。さらに現社員や元社員のクチコミ、それに対する企業担当者のコメントなど多面的な情報提供により、ミスマッチのない「人と企業の出会い」を支援します。

※2018年～2023年オリコン顧客満足度調査「転職サイト」  
ランキング総合1位 (<https://career.oricon.co.jp/rank-job-change/>)