

第1弾

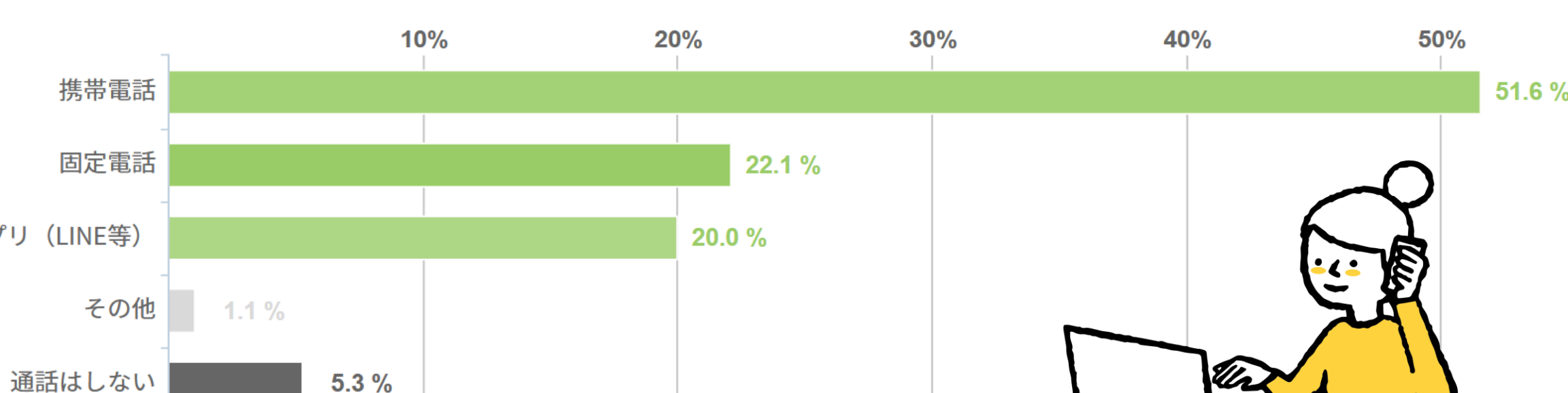
仕事上の連絡手段に関する調査結果

【回答期間】

2022年7月19日～2022年12月9日

仕事上の連絡手段【通話時】

—仕事上の通話時に主な連絡手段として利用しているものは何ですか？



携帯電話

- 自分にとって現在もっとも簡便な手段だから
- 携帯電話をかけ放題契約しているため
- いつでも持っているため
- 相手先が携帯電話のため
- 通話については携帯電話の方が安定性がある
- 電話番号しか分からないため
- 出先でも連絡が取れるようにするため
- 仕事中でもすぐに連絡がとれるため
- 手軽なため
- 確実だから
- 常備しているので便利
- 電場が良いから
- 手軽に連絡ができるため
- 緊急時にも対応できるため
- いつでも連絡がとれるため
- 客先に少しでも早く連絡をとるため
- お客様、取引先に携帯番号を伝えているため
- 固定電話等がなく必然的にスマホでの通話になるため
- 携帯電話のかけ放題プランで契約していてどこにいても電話対応ができるため
- 電波が切れないため
(本来ならLINE通話で済ませたい)
- 携帯電話なら傍受される等セキュリティ面で安心。LINEは他国の開発したアプリのため個人情報漏れる可能性もある
- 常に持ち歩いているため
- 携帯しか持っていないため
- 利用しやすいため
- 早く連絡ができるため
- 会社端末にLINEを入れていないため
- 携帯電話だと常に相手と連絡がつきやすい
- 緊急時の業務連絡もできるため
- 宅配の仕事でお客様と連絡をとるため
- 簡単な連絡事項などにつかっている
- 通常電話、業務用電話にLINEがない
- 携帯電話が手軽なため
- 携帯電話で話をするのが1番ロスがない
- 楽なため
- 外出先でも電話をすることが多いため
- 無料プランのため
- 早くて楽だから
- 店舗の電話番号を携帯にしているから
- 便利だから
- みんな持っているから
- 配送業のためほとんどが外での業務のため
- 電話が多いため
- 時代の流れでみんなが使っているため
- 携帯であればすぐにかけ直しができ、かけ放題にしているため

固定電話

- 使いやすいため
- オーソドックスだから
- 元々利用していたため
- 時短になるため
- 便利なため
- 固定電話の方が出られるため
- 電話がかかってくる時は固定電話のため
- お客様からの予約の受付をするため
- 固定電話の番号の方が信用できるであろうと考えているため
- お店の固定電話の方がお客様からの信頼が得やすいため
- 電波が悪いなどが関係ないため
- ビスレコーダーを繋いでいて、いざというときには録音できるため
- 店舗を構えているため、固定電話での予約のお客様が30%程いるため
- サロン業なので固定電話で予約のやり取りをしているため
- サロン業のため、サロンの固定電話でしか連絡が取れないため
- 休診日も転送設定にしているため、いつでも通話ができるため
- 主回線は固定電話だが、公式LINEでのやりとりもしている

無料通話アプリ (LINE等)

- 無料で通話できるため
- すぐに連絡がつくため
- 誰しもがインストールしているアプリのため
- 無料で多くの方が利用しているため
- 使いやすいため
- 簡単に使えるため
- 慣れているため
- 基本無料でできて皆つかっているため便利
- クライアントがzoomを利用することが多い
- 仕事では通話はあまり使わないが、スタッフ同士では通話料無料のLINEを使用

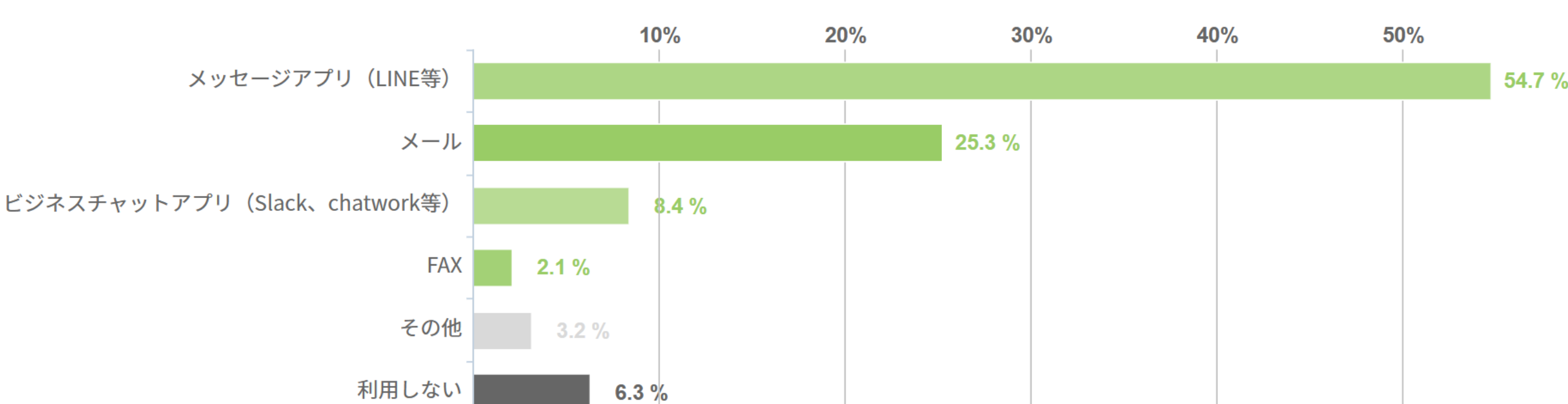
そのほか

- Teams
- リモートワークでそれを使っているため連絡が取りやすいため



仕事上の連絡手段【メッセージ・画像送信時】

－仕事上のメッセージ・画像送信時に主な連絡手段として利用しているものは何ですか？



メッセージアプリ（LINE等）

- 使いやすいため
- お客様が、こちらが忙しい時や営業時間外など時間を気にせず、メッセージを送れるため
- 慣れていて楽なため
- 無料で利用できるため
- 簡単なため
- 手軽なため
- 返信がこなくても既読かどうか分かるため
- 普段から使っているため
- 電話ができない、通じないとき
- 写真などをすぐ送って確認できるため
- LINEが共有しやすいため
- 電話は手がとられるため基本LINEで対応
- スマホで撮影した画像をすぐ相手に
- グループLINEで情報を共有できるため
- LINEは無料なので毎日使用している
- 予約受付、空き情報、定休日を伝える際に使用しやすい
- LINEを使っている人が多いので仕方なく使用している
- 手軽でほとんどの人が利用しているのと、使い勝手が良いため
- メッセージ等もLINEなら無料で多くの方が利用しているため
- スタッフが接客中でも連絡しておけるので通常連絡はLINEをメインに使用している
- 既読の確認や履歴が残るメリットもあり、グループを活用することで情報共有ができる等利便性が高いため
- 外出先でも連絡が取れるため
- メールより手軽でデータの確認がしやすい
- LINEが便利
- すぐに送信できるため
- みんな使っているため
- 早いため
- 返信が早く無料のため
- LINEが1番浸透しているため
- LINEでの連絡をする人が多いため
- 置手紙代わりに利用している
- 手軽にできて既読率が高いため
- 本社からの連絡事項が届くため
- インスタグラムを利用している
- LINE@で一斉送信ができるため
- ちょっとしたメッセージや必要な画像などは簡単に送ることができて無料だから
- グループ登録していれば複数人にも一度にメッセージを送ることができるため
- 顧客とのコミュニケーションツールとしてLINEの公式アカウントを持っているため
- ほとんどはLINEで済ませてしまうが、icloudやGoogleを使用した連絡方法や画像の共有もしている

メール

- 使い慣れていたため
- セキュリティ上利用している
- 自分にとって現在もっとも簡便な手段だから
- 好きな時間に確認できるから
- 慣れているため
- いつでも連絡がとれるため
- メールでの希望が多いため
- ツールが便利なため
- 社内規定のため
- 会社端末にはLINEが入っていないため
- 材料や商品について取引先との連絡があるため
- 次回予約のお知らせや予約状況、休みのお知らせなどに利用している
- 相手先によって連絡先を使い分けられるため
- メールを登録していることが多いため
- コピペで同じ文章を複数人に送れるため
- 出社、帰社時間などの把握のため
- アプリを使用したくないため
- メールの方がバックアップを取りやすいため
- 通常メール、業務用携帯にLINEがないため
- メッセージを送るのは発注の際くらいだから便利だから
- 相手方も使っている人が多いためGmailを利用
- 常に携帯電話を持っているため

ビジネスチャットアプリ

- チャットアプリの方が手軽に送れるため
- 一斉送信などができるため
- 使いやすいから
- チームアプリを会社の移行に合わせて使用
- チャットワークやslackが業界のツールとなっているため
- 取引先やスクールなどが、チャットワークを利用されているため
- グループ内での共有や、過去の会話・データを拾いやすいため

FAX

- 建物図面などが多区を占めるため、そこから数字をひろうので、紙面が必要になる
- 材料、商品の注文に使用

その他

チャットアプリ・メールの併用

- 相手先に合わせているため
本来ならLINEかチャットアプリで済ませたい

会社のサーバーに外部から接続

- 画像のデータ容量が大きいため

ショートメール

- 事務所との連絡はショートメールか電話しかないため



仕事上の連絡において 気を付けていること・マイルール・工夫していること

伝え方

- シンプルにいくこと
- 5w1hを意識する
- 時間を取らせず、出来るだけ簡潔に
- 出来る限り伝えたい事項のみに限定している
- 伝えたいことがしっかり伝わるか意識する
- 簡潔に伝える、箇条書きでわかりやすく
- 何度も要件を言わないようにメモする
- 誰が読んでもわかりやすい文で、簡潔に伝える
- 短い文章でわかりやすくすること
- メールでは見やすいように文面を作成すること
- なるべく簡潔にしようと心がけているが、言葉足らずにはならないよう気を付けている
- 質問、相談なのかをまず伝えて何点あるのかを明確にする
- 日にち、時間、伝えたい事（確認事項など）を簡潔にわかりやすく伝える
（ダラダラとした言い回しをしない）
- メールでは極力最小の情報伝達のみになるようにしている
- 箇条書きにして送ると伝えたいことがはっきりするのでそうしている

返信のスピード

- レスポンスをなるべく早くする
- 返信は早くする
- 簡潔にし、クイックレスポンスを心がける
- 返信に関しては出来る限り早く
- 短文でも早く返信をする
- 顧客からの問い合わせや相談には、できる限り早く回答する

ミス防止

- 2～3回確認している
- メモをすること
- 見落としがないように確認する
- 必ず連絡する時間前にアラーム設定してある
- メールを送る前に、送る相手と内容をよく確認してから送るようにしている
- 文字の誤字脱字がないか、間違った日本語を使用していないか確認して気を付けている
- ほとんど運転中なのでハンズフリーでの会話ですが必ず止まって聞くようにしている

セキュリティ

- メールの取り扱いを注意する
- 相手の名前を呼んでから自分の名前を名乗る
- データにパスワードをかける
- コンプライアンスに関わることは送らない
- 仕事上の連絡には、プライベート用は使わない
- 個人情報やデータの送受信は、相手に到着の確認をする



礼儀

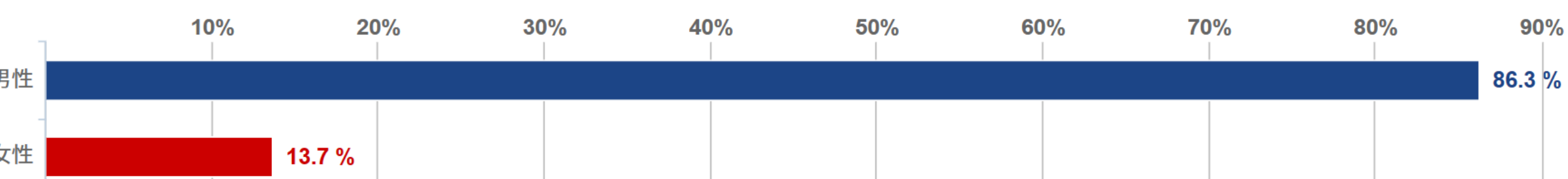
- 丁寧で礼儀正しい対応
- 挨拶、必ずお礼から入れる
- 必ず挨拶をする
- 丁寧な言葉で分かりやすく
- まず最初に名を名乗る事
- 言葉遣いと時間を考える
- 早めに電話に出る
- 先に電話を切らない
- 必ずお礼の連絡をする
- 丁寧な言葉遣い、簡潔さ
- メールはなるべく丁寧な言葉で
- 全て敬語、発注の場合は早めに
- 相手に迷惑にならない時間にかける
- 敬語を意識して話す、文章を作る
- 電話は相手のタイミングをみはからう
- なるべく電話を受けられるようにする
- 勤務時間外に職場のLINEグループに投稿しないようにしている
- あまりラフな対応になり過ぎないように気を付けている
- 朝早く夜遅くに連絡しない（緊急時は別）
営業時間外は送らないようにしている
- 気難しい人も多いので言葉づかいには特に気を付けている
- 業務上の連絡のため、言葉使いは特に気を付けて発信している
- 時間帯、言葉使いなど最低限のマナーには気を付けている
- マイルール⇒丁寧さ、相手に対して、失礼に当たらないか、丁寧すぎず、フランクにならない中間を意識している
- 前職で大事な商談の際に携帯音が鳴ったために契約出来なかった事があり、それ以降は必ずマナーモードにしている

そのほか

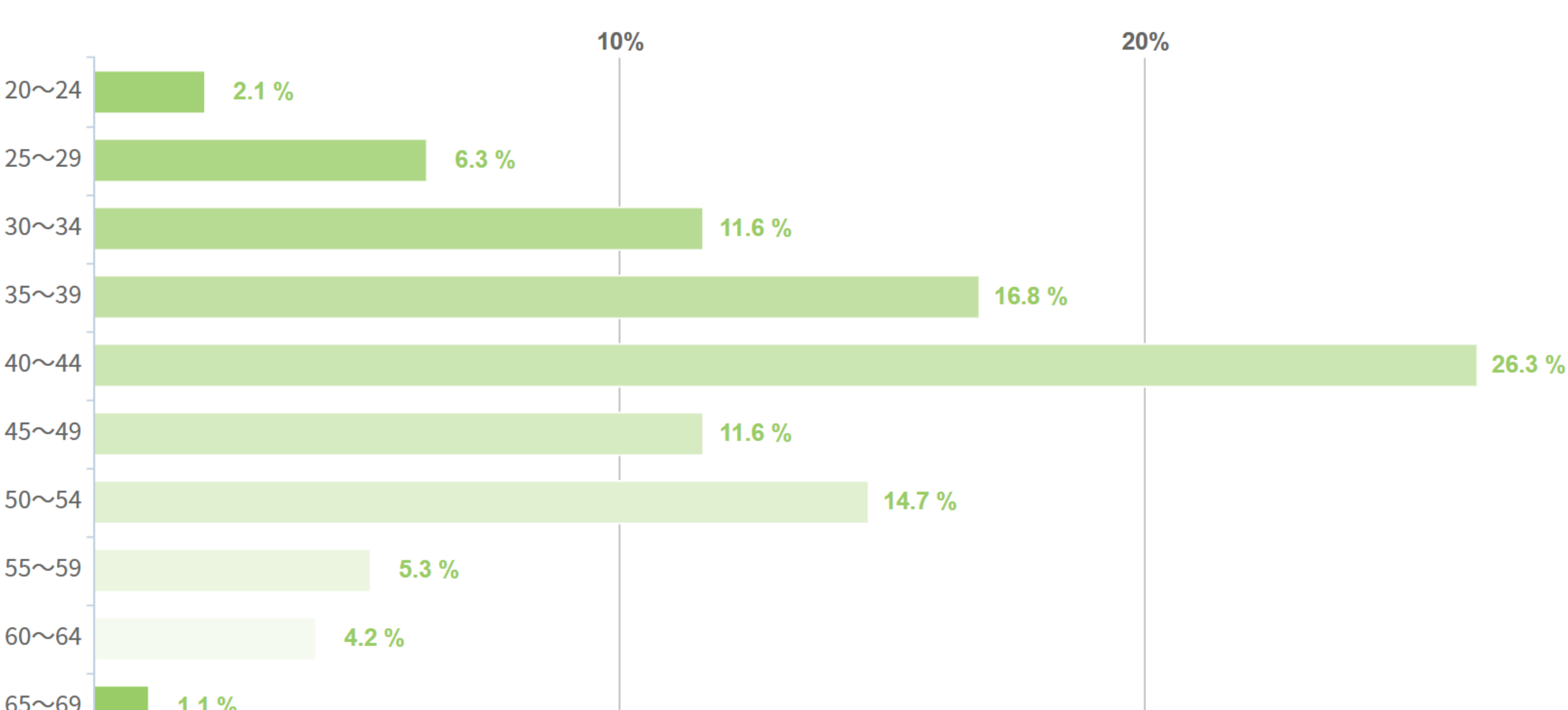
- なるべくLINEで対応する
- LINEなど、無料アプリを使うこと
- 明るい声
- LINEで毎週予約状況を送る
- セグメント配信で属性別で送る
- 仕事とプライベートの線引をしっかりとしておく
- 営業の電話には丁寧に素早くお断りする
- いつでも固定電話から携帯に転送出来るようにしている
- 地声が低いので、なるべく高い声になるようにしている
- 気を付けている事⇒文字でのやり取りなので、言葉のチョイスに気を付けている
- 工夫している事⇒予約の問い合わせ時に断らざるを得ない場合、必ず代替案を聞き返すこと
- 3コール以上鳴って、電話に出たときにはお待たせした旨を謝罪する
- 毎週グループLINEでその週のシフトやイベントなどを皆で共有している
⇒スタンプなどを送り合うことで、スタッフとのコミュニケーションにも繋がる
- グループLINEを作成して全体の情報共有をおこなっている
- 一人営業をしているので接客中は電話に出ず手があいたらかけ直ししている

本調査の回答者属性

▼ 性別



▼ 年齢



第2弾

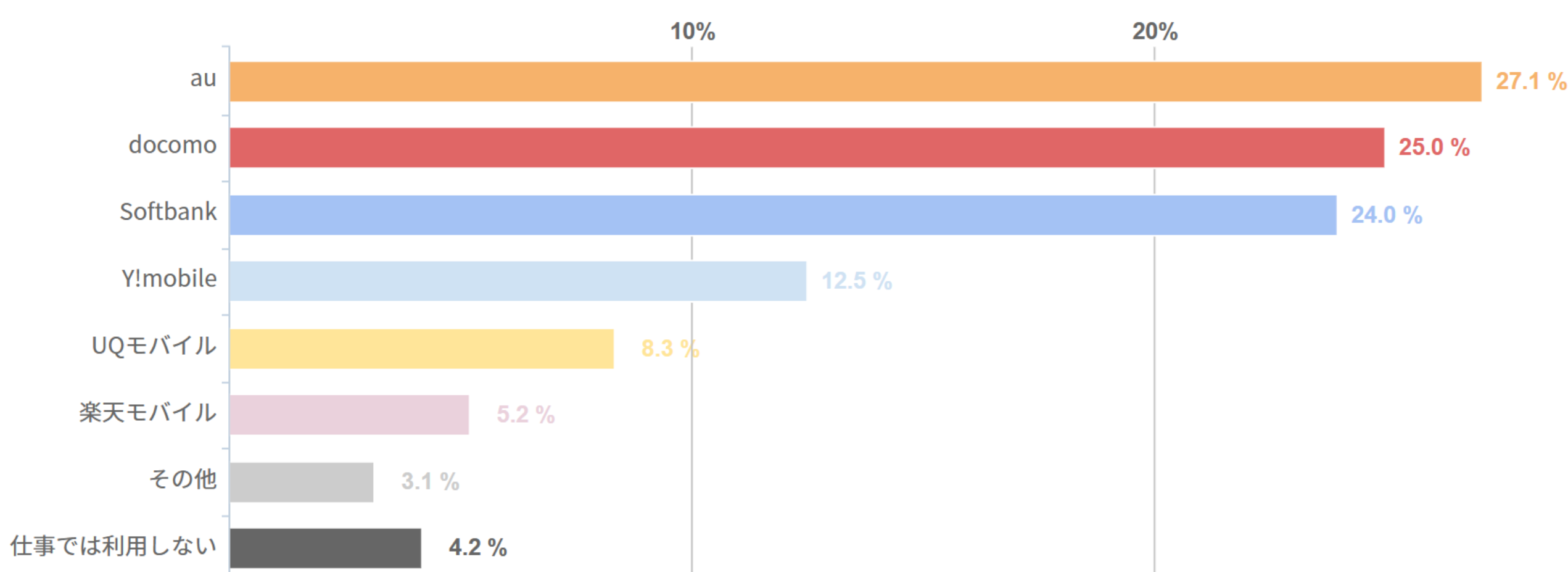
仕事上の連絡手段に関する調査結果

【回答期間】

2022年7月19日～2022年12月24日

仕事用のスマホ・携帯電話のキャリア

—仕事用のスマホ・携帯電話はどのキャリアを利用していますか？（※プライベート共用含む）



上記キャリアを利用している理由

au

- 長年使っているため
- 携帯スタートしてからキャリア変更してない
- セルラー時代から使っているため
- 初めて携帯をもったときからずっとauのため
- 最初に契約したのがauだったため
- 元々契約していたため
- 昔から使っていたから
- 固定電話もau系列で安くなるから
- 家族が同キャリアだから
- AuのWi-Fiを使用しているため
- なんとなくバランスが良いと思うから
- プラン内容を比較し、選択している
- 知り合い等で使っている人が多いため
- 昔から使っていて繋がりやすい
- 電波が強いから
- 仕事で必要なため
- 何年か前に家族みんなであuに変更した
- プライベート用と同じにしている
- 操作が分からない時に利用した電話サポートが手厚かったため
- 価格が安い
- 割引がある
- 昔から使っているキャリアで10年以上経つとポイントのキャッシュバックがかなり大きい

docomo

- ずっと使用しているため
- 初めから使っているため
- 元々契約していたため
- 当初はdocomoしかなかったため
- 20年以上使用していて変えるのが面倒
- 長年キャリア変更していないとメリットあり
- 学生時代からずっと使っているため今さら変えられない
- なんとなく携帯が出回りだした頃からずっと使用しているため
- 回線が速いため
- 安定性がある
- 電波がいい
- 信頼できる
- 電波が強いから
- 使い勝手がいい
- 通信網が安定しているため
- データに制限がないため
- 安いUQを使用しているが、電波不通の大失態があったため、保険用にdocomoを採用



- 対応が1番マシ
- 仕事で必要なため
- ずっとauだったが昨年乗り換えでdocomoに乗り換え特典として、新しい携帯が10円で貰えた

Softbank

- 業務用プランがあるから
- ビジネス契約でかけ放題や携帯電話代が0円だったため
- 家の回線と合わせるため
- 対応がよかった
- 仕事で必要なため
- 使いやすい
- 知り合いがいて融通がきくため
- 日本で初めてiPhoneを発売したため
- 本当はフリーウェアの基地局が大半を占めるSoftbankを使用したくないが、PayPayを利用して材料を安く仕入れているため
- 長年使っていて通信も良い
- 昔からずっと使っているため
- 今までの流れで
- 以前から使っているため
- 他のキャリアに変えるのは手間がかかる
- 長年契約しているし、料金もリーズナブル
- コスパが良い

Y!mobile

- 家電を買う時に特典で割引してもらえたから
- 安かったため
- 家族割・ネットショッピングのポイント還元率が高い
- 仕事で必要なため
- 自宅のネット回線でSoftbankを使用しているため
- 金銭的な理由とプライベートがdocomoのためネットワーク障害などを踏まえて別のキャリアにしておきたかったため

- 基本料金の安さ
- 値段が安いと評判なため
- 普段auペイを使用しているため
- 通信速度がそこそ早く安い
- 格安SIMを利用したかったため

- 月に1GBまでは無料だったから
- 価格が安い
- インターネット料金は使った分だけなので

その他

- **マイネオ**
コストパフォーマンスが良い
- **b-mobile**
安い
- **ahamo**
安い

仕事上の連絡に関する悩み・課題

伝え方

- 余りにも難しい打合せは電話等では伝えにくい
- 図解で説明したい、連絡したいときに困る
- 言葉の使い方
- 語彙力、文章力の不足
- 伝わっていないことがある
- 言った、言っていないが多い
- 何もかもメールでのやりとりになるので、文字では伝わらないことがある
- メールでは伝わりづらい事柄をいかにわかりやすく伝えるかが難しい
- 直接相手に伝える場合は問題ないが、間に人が入る場合は、100%伝えるために工夫が必要

一人営業ならではの...

- 仕事はなかなか連絡がとれないこと
- 電話に出られないときが多い
- 一人で営業しているため、接客中は電話に出られないこと
- 自分一人で捌いているので、繁忙期や休日にスタッフを割り当てる場合に困惑する
- お店のLINE(ビジネスLINE)の管理を自分一人でやっている、任せられるようにしたい

連絡手段

- 他の手段があれば知りたい
- LINEに抵抗がある人がいること
- ディーラーがまだFAX注文であること
- 電話連絡なしでSNSでの連絡が当たり前になってほしい
- 電話で要件を伝えるのはやめてと言っても電話でしか連絡をしない人が多い
- まだ携帯電話やメールを使っていること
→早くLINEやチャットアプリで済む世の中になってほしい
- お客様とのコミュニケーションでLINEを使いたいと思っているが、中々できない状況

相手の反応・レスポンス

- 電話に出てくれない
- 返事が遅いときがあること
- すぐに返事が欲しいが中々返事がもらえない
- 人の話を最後まで聞かない人がいる
- メールやLINEでの返信がない人が多い
→内容を理解しているのかわからないのでやめてほしい
- 個人間だと即レスポンスができやすいが、グループや団体となると、誰が反応しているかわからないためしっかり共有できているか不安
- 対面ではないので相手の真意がわからないことがある

利用キャリア

- 1つのキャリアだけでは、通信障害などの際に連絡手段がなくなってしまうことがある
- 楽天モバイルの月1GBまでの無料が終了するので、どうするか悩んでいる
なるべく不要な経費は支払わないようにすることが課題

連絡のタイミング

- 休みの日に来る顧客からの連絡への対応
- 仕事時間外にも連絡がくること
- いつでも関係なく連絡があるので、仕事に縛られている感覚が苦痛になるときがある
- 携帯電話で常に連絡がとれる状態なので、プライベートな時間に突然連絡があること
- SNSを使うと利便性は高いが、夜間休日を問わず対応する必要があるため、業務とプライベートを分ける必要があると思う

不要な連絡

- 連絡があること自体がストレス
- 忙しいときにかかってくる営業電話が迷惑
- 営業電話や迷惑メールが多い
- 営業の電話が多く固定電話をやめたい
- 自分に関係ないメッセージのやりとりも多い

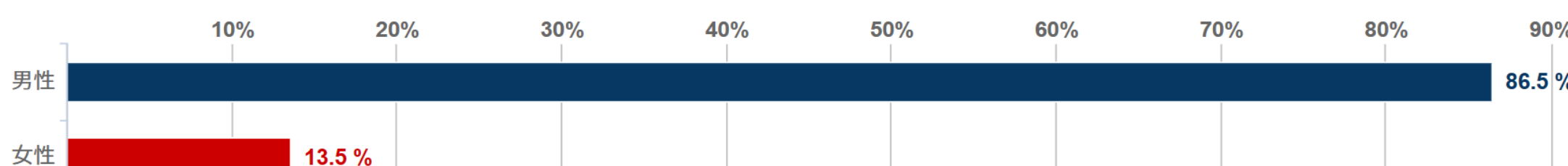
連絡漏れ

- やりとりが多く埋もれてしまうため、頻繁に確認する必要があり確認漏れが発生してしまう
- 休みの日は連絡を送るのを待っている、伝え忘れがないか気になる



本調査の回答者属性

性別



年齢

