

# 1800人のビジネスパーソンに聞いた 「上司・部下間のコミュニケーション」調査

7割が、上司または部下とのコミュニケーションに「課題がある」と回答。  
業務内容についてのコミュニケーション頻度を「増やしたい」と感じる方が、半数を占める結果に。

－『AMBI』『ミドルの転職』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）が運営する若手ハイキャリア向けスカウト転職『AMBI』（<https://en-ambi.com/>）と、ミドル世代のための転職サイト『ミドルの転職』（<https://mid-tenshoku.com/>）上で、20～50代のユーザーを対象に「上司・部下間のコミュニケーション」についてアンケートを実施し、1,838名から回答を得ました。上司がいる方は「部下」の立場から、上司・部下どちらもある方は「上司」の立場として回答いただきました。以下、概要をご報告します。

## 結果 概要

- ★ 7割が、上司または部下とのコミュニケーションに「課題がある」と回答。  
具体的な課題、上司トップは「相手との精神的な距離を感じる」、部下トップは「指示・指導がわかりづらい」。
- ★ 半数が「業務内容」についてのコミュニケーション頻度を増やしたいと回答。  
「業務内容以外」のコミュニケーション頻度については上司と部下の回答に差が。
- ★ 上司に必要なと思う資質、トップ3は「いざというときに部下を守る」「指示・指導が的確」「いつでも相談できる」。

## 解説



人材活躍支援事業部  
チーフコンサルタント  
勝又 康仁

今回の調査結果から、上司・部下間のコミュニケーションにおいて7割が何らかの課題を感じていることが明らかになりました。コロナ禍以降、リモートワークの普及に伴い働き方が多様化し、対面でのコミュニケーションが減少したことが一因と言えるでしょう。また、Z世代では多様性を重んじ個性を大切にする傾向が見られますが、世代間での価値観の変化も顕著です。このような理由から、多くの方々がコミュニケーションに課題を感じているのではないかと考えられます。

さらに、上司に求める資質については「いざというときに部下を守る」が半数以上の回答を得ています。“転職”という選択が当たり前となり、売り手市場が続く状況下では、ある種、守られた環境で育った若手も多い傾向にあります。ゆえに、失敗した時のケアが上司への期待としても表れているのではないのでしょうか。一方で「決断力」については部下以上に、上司側の回答が多い結果となりました。変化が激しく“正解”がないこのご時世。決断を下すことへの不安が、結果として表れているのでしょうか。

このように、外部環境の複雑化や価値観の多様化に伴い、上司・部下間のコミュニケーションの難度も上昇しています。相手の言動だけで評価するのではなく、その裏にある背景や相手の置かれている状況を理解する姿勢が重要です。双方が互いの立場を理解し合い、建設的なコミュニケーションを図ることが求められています。

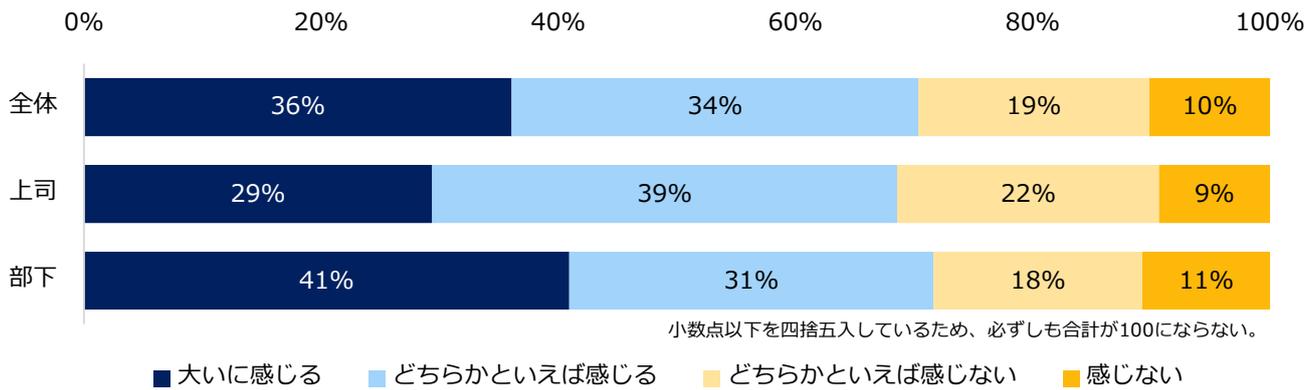
## ■ 調査結果 詳細

### 1：7割が、上司または部下とのコミュニケーションに「課題がある」と回答。

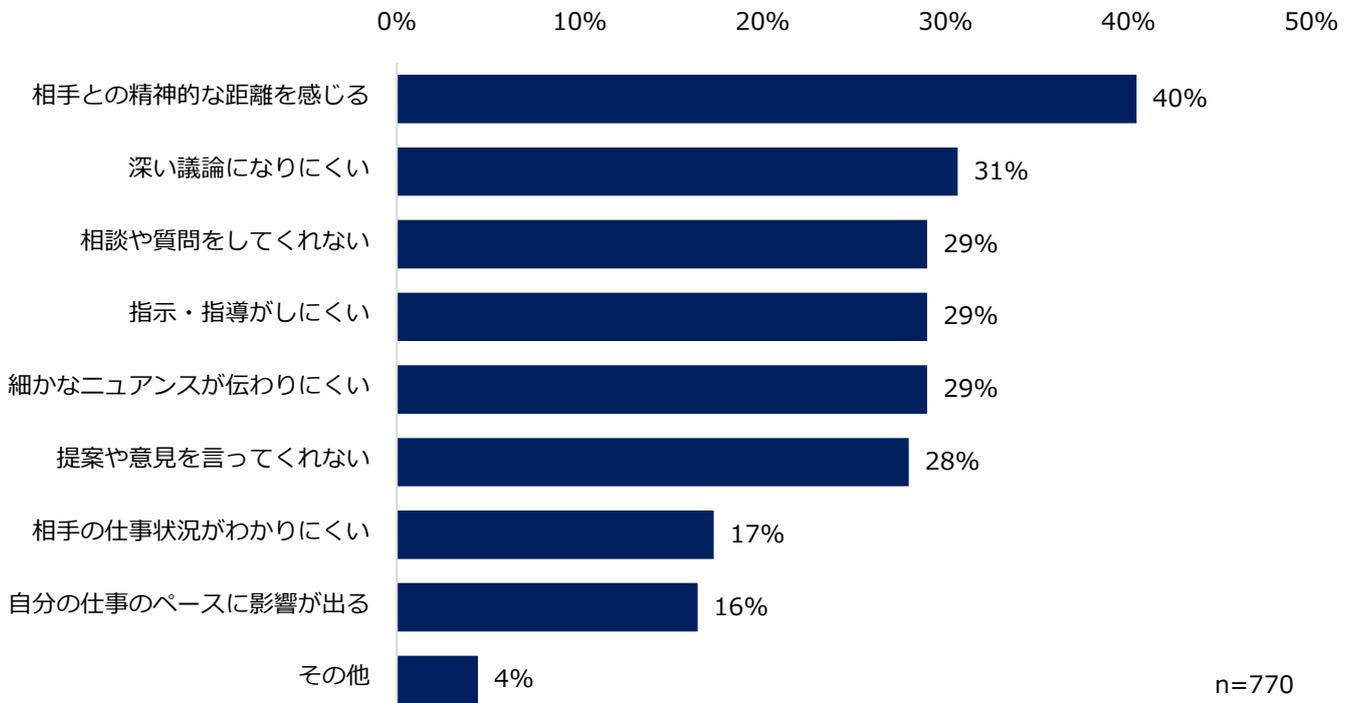
具体的な課題、上司トップは「相手との精神的な距離を感じる」、部下トップは「指示・指導がわかりづらい」。  
(図1~3)

「現在の上司または部下とのコミュニケーションについて課題を感じますか？」と伺うと、70%が「感じる」（大いに感じる：36%、どちらかといえば感じる：34%）と回答しました。続いて、具体的な課題を伺うと、上司トップは「相手との精神的な距離を感じる」（40%）、部下については「指示・指導がわかりにくい」（48%）が最多でした。課題だと感じることにあたっては、具体的なエピソードもご紹介します。

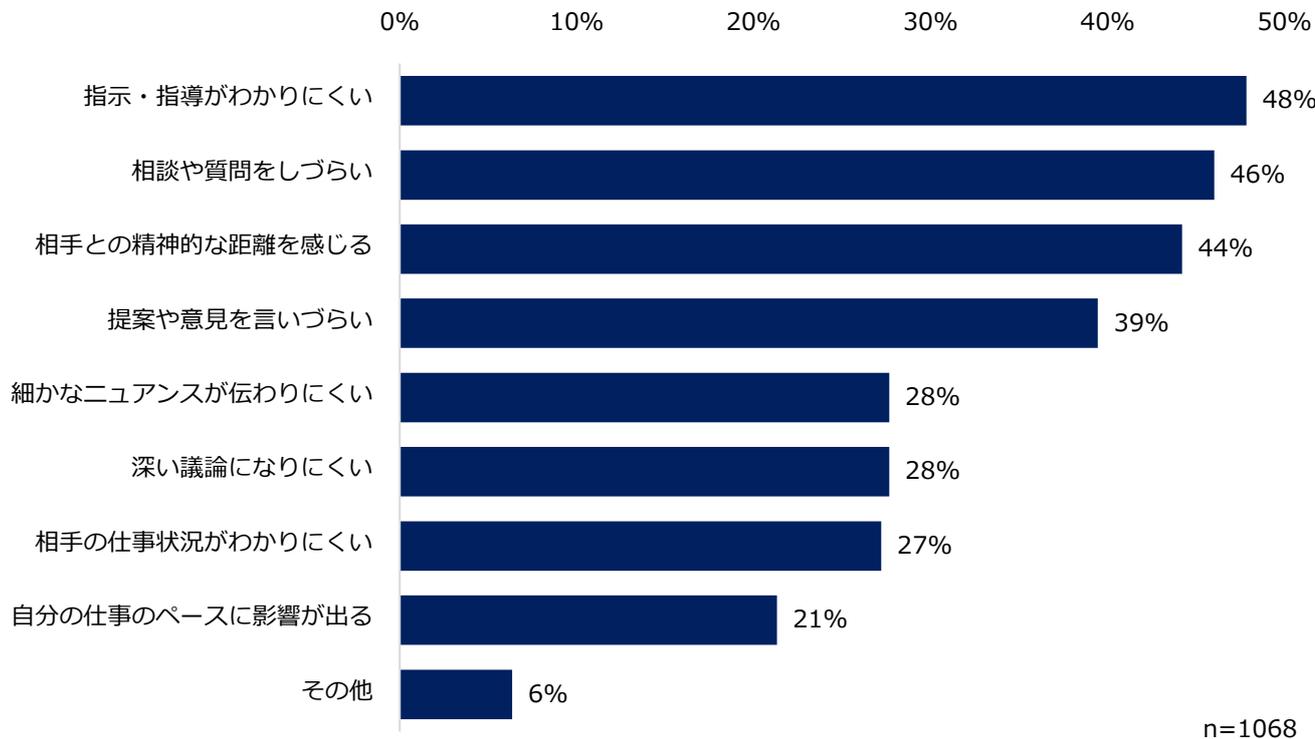
【図1】現在の上司または部下とのコミュニケーションに課題を感じますか？



【図2】現在、上司の方に伺います。具体的にどんな課題を感じますか？（複数回答可）



【図3】 現在、部下の方に伺います。具体的にどんな課題を感じますか？（複数回答可）



**Q.課題だと感じることにについて、具体的なエピソードがあれば教えてください。**

**▼上司の方**

- ・毎日仕事で会うわけではないので、返信が来ないことも多く不安になる。（20代男性）
- ・自分もチームメンバーも忙しすぎて、対策や具体的なアクションをとれていない。（20代女性）
- ・仕事と私生活を完全に分ける意識が強く、私生活のことに触れるのがタブーのような空気感がある。（50代男性）
- ・心を開いて何でも話して欲しいと言ってはいるが、相手がこちらの役職等を考慮して忸度してしまうなど、本音で話すことが難しそうに思える。（50代男性）

**▼部下の方**

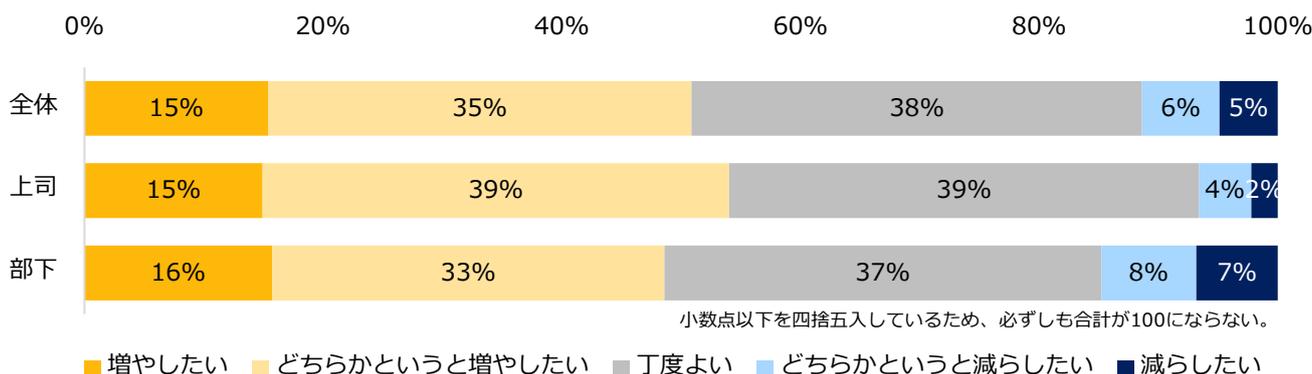
- ・指示が分かりにくい。昨日と今日で言ってることが180度変わることがある。（20代男性）
- ・上司がほとんど職場におらず、チャットツールも退席中のためリアルタイムでのやりとりができない。（30代女性）
- ・話を最後まで聞かず、自分の経験値に頼りすぎているように感じる。（30代男性）
- ・常に忙しそうで相談を持ち掛けづらく、自分の悩みが些末なことだと感じて遠慮してしまう。（40代女性）

**2：半数が「業務内容」についてのコミュニケーション頻度を増やしたいと回答。  
「業務内容以外」のコミュニケーション頻度については上司と部下の回答に差が。（図4～5）**

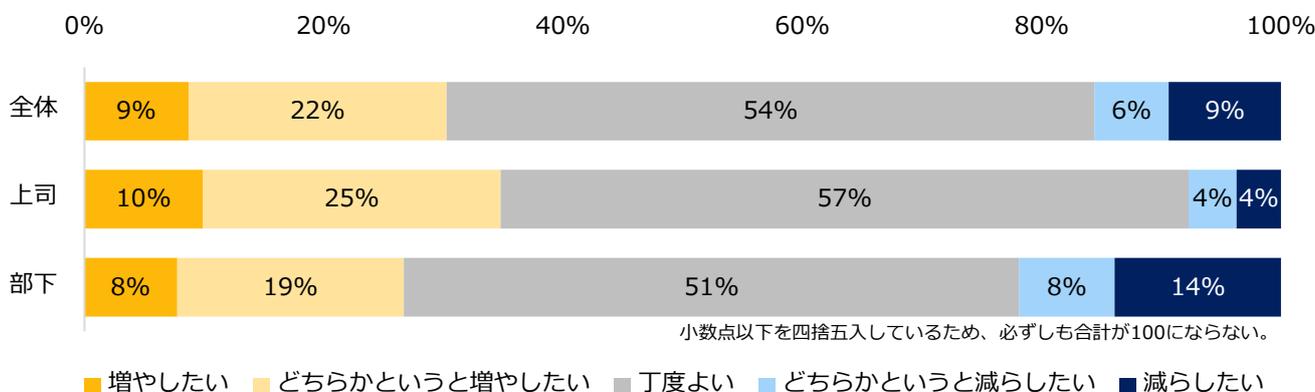
「現在の上司または部下との“業務内容”についてのコミュニケーション頻度についてどう感じますか？」と伺うと、50%が「増やしたい」（増やしたい：15%、どちらかという増やしたい：35%）と回答しました。

続いて、「業務内容以外」（プライベートの話や雑談など）についてのコミュニケーション頻度について伺うと、54%が「丁度よい」と回答。一方で、「減らしたい」「どちらかという減らしたい」と回答した方は、上司より部下のほうが14ポイント高い結果となりました（上司：8%、部下：22%）。現在の上司または部下とのコミュニケーションを円滑にするために、有効だと思ふ施策についてのコメントも紹介します。

**【図4】現在の上司または部下との「業務内容」についてのコミュニケーション頻度についてどう感じますか？**



**【図5】現在の上司または部下との「業務内容以外」（プライベートの話や雑談など）についてのコミュニケーション頻度についてどう感じますか？**



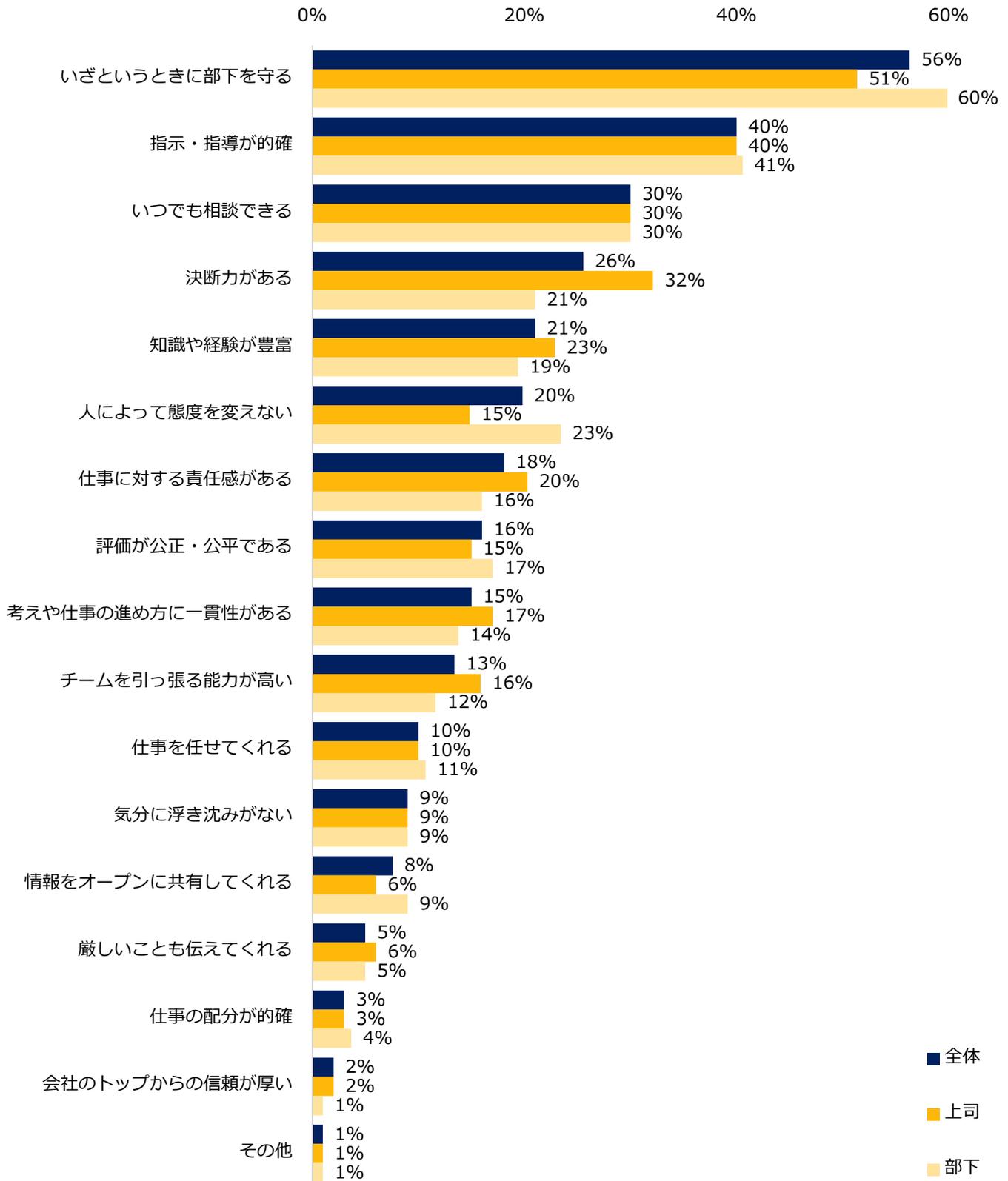
**Q.現在の上司または部下とのコミュニケーションを円滑にするために、どんな施策が有効だと思いますか？**

- ・個人のキャリアを一緒に考え、理解してあげること。（20代女性）
- ・入社日を合わせて対面の機会を作る。（30代男性）
- ・上司側は部下の業務内容の把握をし、部下側は業務の方針や経営施策の理解をすることが大事だと思う。（30代女性）
- ・1on1ミーティングの活用。（30代男性）
- ・上手くいっている事だけでなく、上手くいっていない事や本音を話すことが、ナイスライと評価されるような仕組み作り。本音を話し合える先輩や後輩とは、ツールズミーティングと名付け自発的に行なっている。（40代男性）
- ・毎日少しずつ接触回数を増やすことが大事だと思う。（40代男性）
- ・雑談ができる時間を作ることが必要。その積み重ねで、徐々に本音で話せるようになってくると思う。（50代女性）

### 3：上司に必要な資質、トップ3は「いざというときに部下を守る」「指示・指導が的確」「いつでも相談できる」。 (図6)

「上司に必要な資質は何だと思いますか？」と伺うと、トップ3は「いざというときに部下を守る」（56%）、「指示・指導が的確」（40%）、「いつでも相談できる」（30%）でした。

【図6】上司に必要な資質は何だと思いますか？（上位3つ）



## 【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：『AMBI』または『ミドルの転職』を利用する20～50代のユーザー
- 調査期間：2024年7月1日～7月31日
- 有効回答数：1,838名

## 若手ハイキャリアのためのスカウト転職サービス『AMBI（アンビ）』



<https://en-ambi.com/>

高いポテンシャルを持つ若手ハイキャリア向けのスカウト転職サービス。企業からの直接スカウトやヘッドハンターからのスカウトが受け取れるだけでなく、公開求人への自主応募も可能です。大手・スタートアップ・行政などのレア求人も多数。幹部候補や次世代リーダー・マネージャー向けの求人をはじめ、早期にレベルの高い仕事に挑戦できる環境が整ったハイクラス求人を厳選して掲載しています。

最新のビジネストレンドや活躍する若手のインタビューを題材としたクオリティの高い特集記事、人事担当者・ヘッドハンターが求職者の合格可能性を判定する「マイバリュー」など独自の機能を通じ、自身のキャリアについて考えるきっかけを提供。より高いパフォーマンスを発揮できる場を探す若手の転職活動を支援します。

## ミドル世代に特化した求人情報サイト『ミドルの転職』



<https://mid-tenshoku.com/>

30代・40代を中心とした「ミドル世代」の転職/採用を支援する求人情報サイト。ミドル世代向けの求人を国内最大規模で掲載しており、経営幹部・CxO・部長クラスの募集など年収1000万円を超えるハイクラス求人も豊富です。経験やテクニカルスキルだけでなく、価値観なども重視した精緻なマッチングが求められる30代・40代の転職を、オンラインビデオ面談機能などを搭載した機能的な管理画面でサポート。転職活動自体の生産性を向上させることで、心的・物理的な負荷を軽減しつつ、入社後の活躍に繋がる転職を支援します。

## 社員のリスクを実現するeラーニング『エンカレッジ』



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

スキル診断とeラーニングで一人ひとりに最適な人材育成を実現するエン・ジャパンの人材育成ツールです。仕事に活かせる700以上の豊富な講座と、実務に置き換えやすい仕組みで企業の人材育成を支援。便利なLMS機能で、研修効果を最大化するとともに運用負担を軽減します。

## 【受賞歴】

- ・ HRアワード2020 プロフェッショナル部門入賞
- ・ 第10回 日本HRチャレンジ大賞 人材サービス優秀賞
- ※エンカレッジオンライン オンボーディングコース
- ・ 第17回 日本e-Learning大賞 企業内研修特別部門賞
- ※エンカレッジオンライン オンボーディングコース

本ニュースリリースに関する  
お問い合わせ先

広報担当：清水・高田・齊藤・高田（竜）・國島

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

〒163-1335 新宿区西新宿6-5-1新宿アイランドタワー

TEL：03-3342-6590 MAIL：en-press@en-japan.com