

# ビジネスコミュニケーションの 絵文字利用に関するアンケート

2019年7月16日



**Chatwork**

## 調査概要

調査名：ビジネスコミュニケーションの絵文字利用に関するアンケート

調査目的：ビジネスシーンでの絵文字利用状況を明らかにする。

調査対象：Chatwork利用者

調査手法：Webアンケート

回答者数：3,000人

調査期間：2019年5月27日～6月10日

## 結果サマリ

### ● 絵文字はコミュニケーションを円滑にしていると感じているユーザーが過半数

約7割の方が絵文字利用をしており、特に若者、女性はその傾向が顕著な結果となった。また絵文字利用をしている方の中で、**絵文字にメリットを感じている割合は約9割**となった。絵文字利用をする理由としては意思疎通、相談がしやすいという点を感じており、**絵文字がコミュニケーションの円滑化につながっている**と考えられる。

### ● 「上司に絵文字を利用してほしい」と思うユーザーが過半数

絵文字を使っている方は、**同僚と使う人が多く、上司部下の利用は少ない**状況となっている。上司部下での利用は少ない一方、**上司に絵文字利用をしてほしいと考える人は多く**、ビジネスシーンでの絵文字利用に関しては、上司が一つの壁となっていると思われる。その傾向は若年層で特に顕著である。

### ● ビジネスシーンにおいて絵文字を使うことに抵抗感のある人は少数

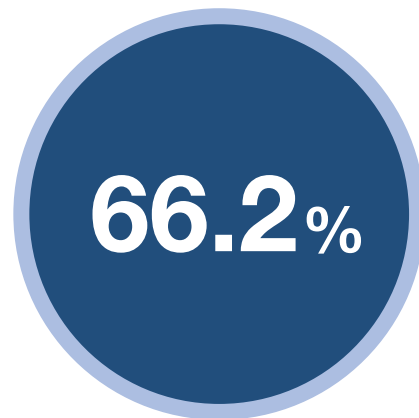
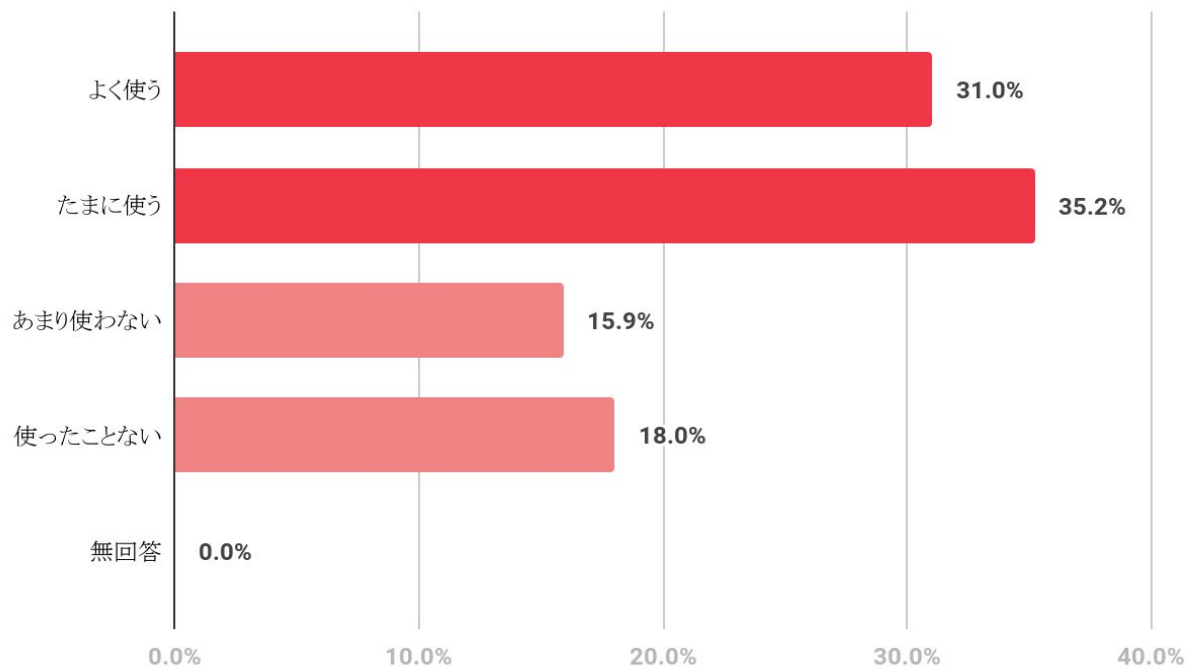
絵文字を使わない人からは「**ビジネスシーンで絵文字が合っていないと思っている**」「**絵文字の使い方が分からない**」という方が多く、ビジネスでの絵文字利用に壁を感じている

今のビジネスシーンでは絵文字への抵抗感がなくなってきており、実際に絵文字を使っている方はコミュニケーションが円滑になるという実感を持っていると思われる。

上記メリットに加え、「**上司にも絵文字を利用してほしい**」と考える方が多い一方、上司と部下でのコミュニケーション利用としては限定的な利用という結果であった。上司も絵文字を利用したコミュニケーションをおこなうことで、同僚だけでなく組織全体のコミュニケーションが円滑になると考えられる。

# Chatworkの絵文字利用状況について

## Chatworkのメッセージで絵文字を利用していますか？



絵文字を利用中

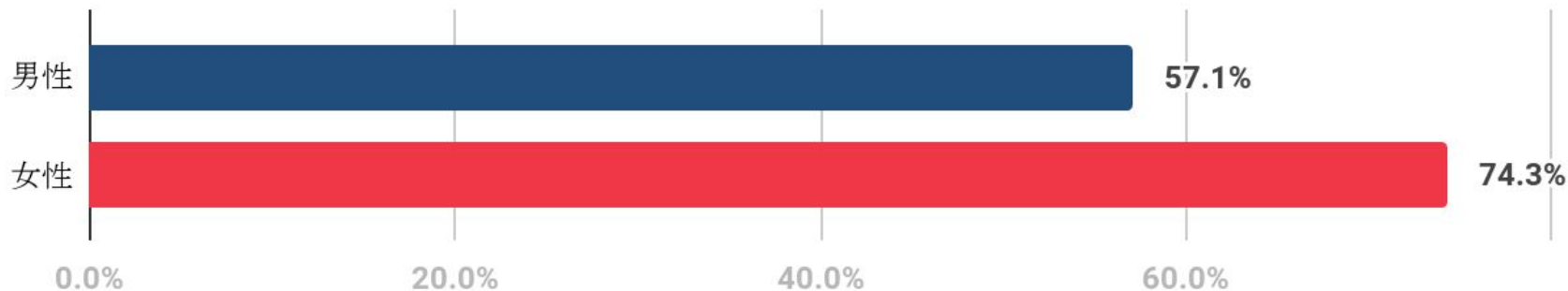
ビジネスコミュニケーションの絵文字利用に関するアンケート

調査期間：2019年5月27日～6月10日 / 回答者数：3,000人 / 調査方法：Chatwork利用者へのアンケート調査

## 女性はChatworkのメッセージで絵文字を利用しています

Chatworkのメッセージで絵文字を利用していますか？

絵文字の利用意思が高いのは女性

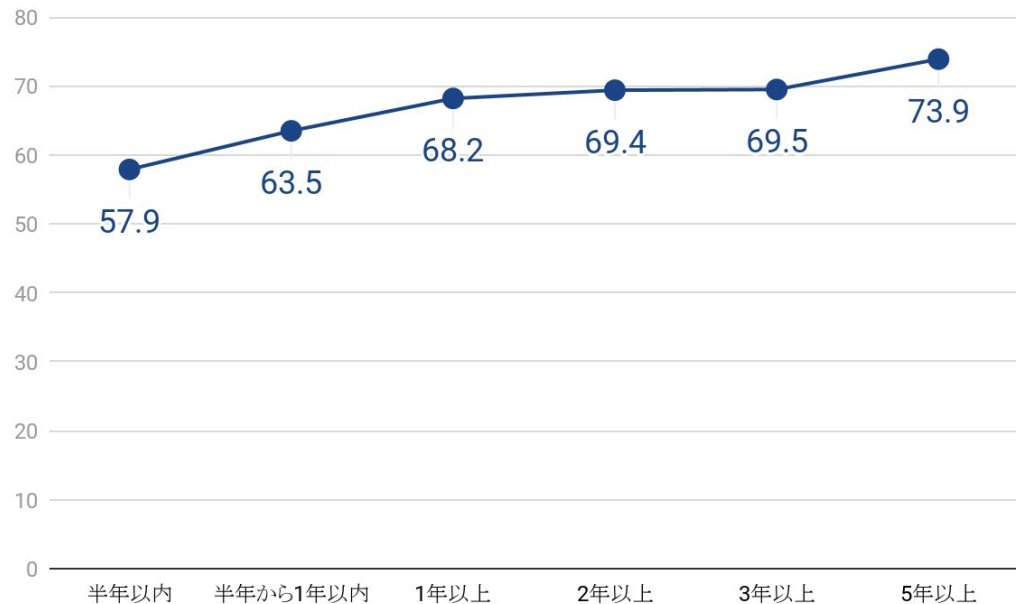


ビジネスコミュニケーションの絵文字利用に関するアンケート

調査期間：2019年5月27日-6月10日 / 回答者数：3,000人 / 調査方法：Chatwork利用者へのアンケート調査

## Chatwork 熟練ユーザーであれば利用頻度が上がる

Chatworkのメッセージで絵文字を利用していますか？

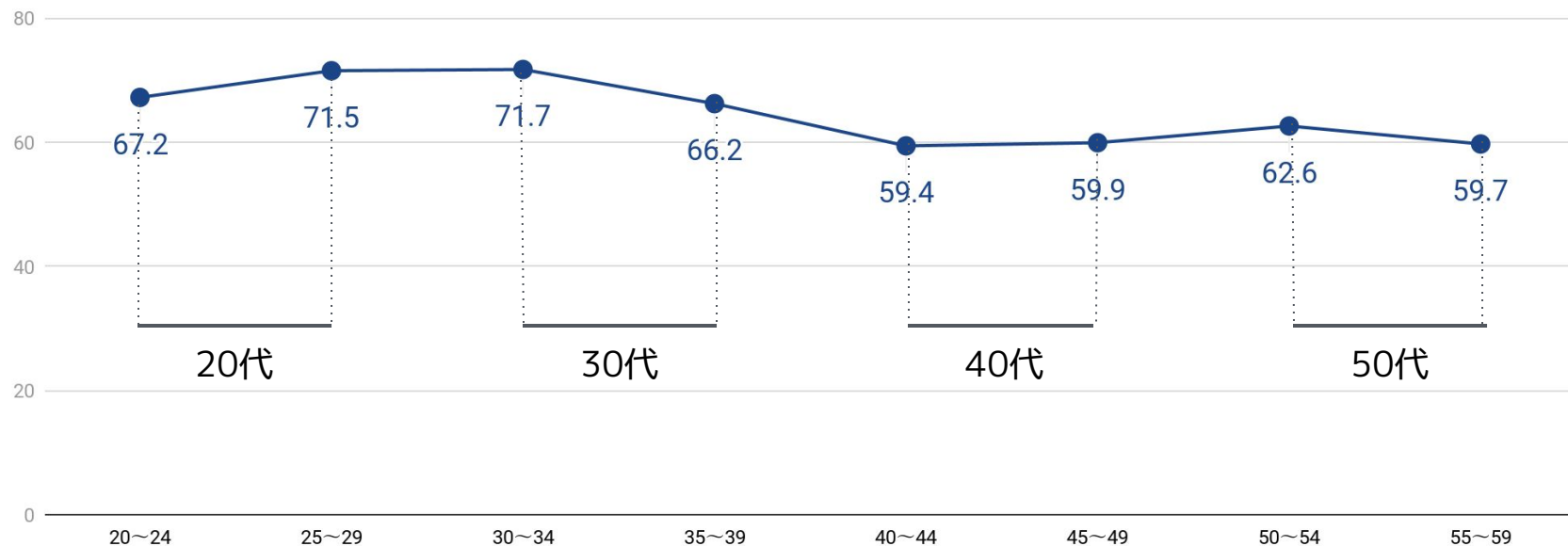


ビジネスコミュニケーションの絵文字利用に関するアンケート

調査期間：2019年5月27日～6月10日 / 回答者数：3,000人 / 調査方法：Chatwork利用者へのアンケート調査

## 20～30代を中心に絵文字が使われている

Chatworkのメッセージで絵文字を利用していますか？



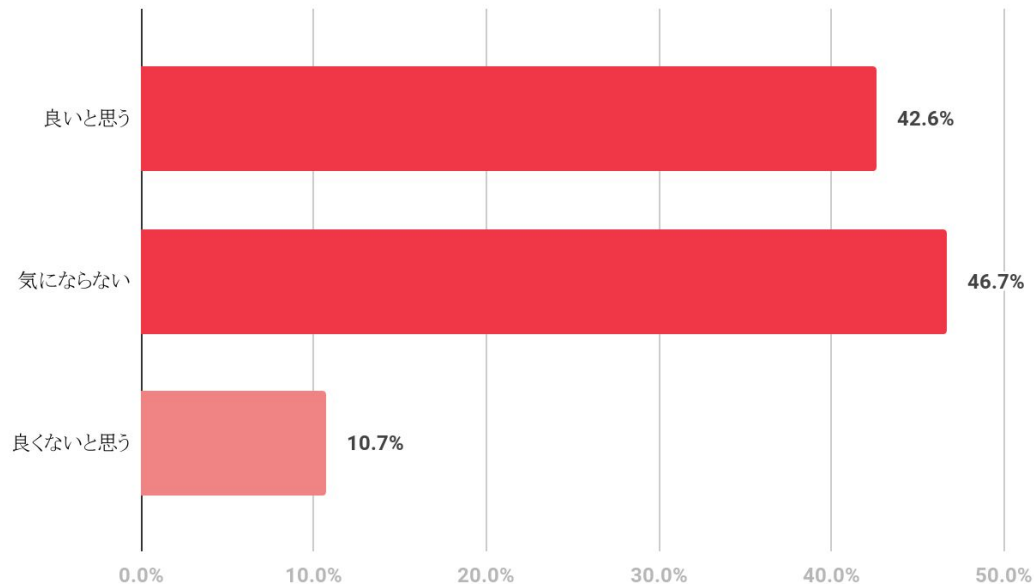
ビジネスコミュニケーションの絵文字利用に関するアンケート

調査期間：2019年5月27日～6月10日 / 回答者数：3,000人 / 調査方法：Chatwork利用者へのアンケート調査



## 絵文字の利用に対して否定的な人は少ない

仕事上のメールやチャットで絵文字が使われることについてどう思いますか？



89.3%

好意的な印象

ビジネスコミュニケーションの絵文字利用に関するアンケート

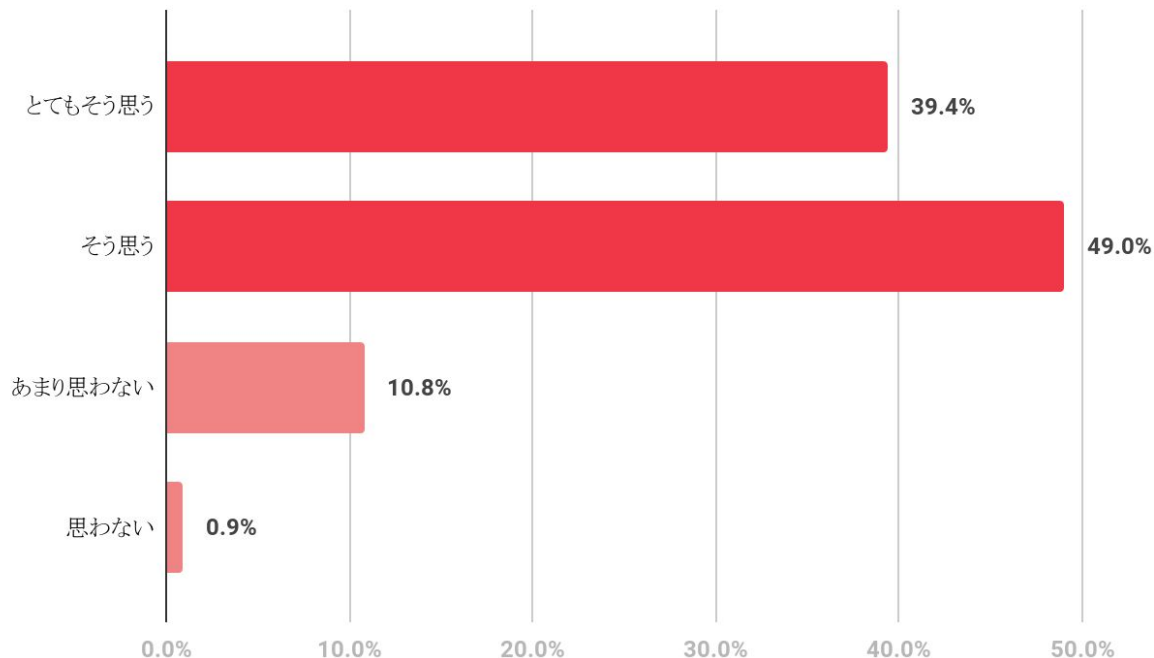
調査期間：2019年5月27日～6月10日 / 回答者数：3,000人 / 調査方法：Chatwork利用者へのアンケート調査

# 絵文字を利用する理由について

P5. 「Chatworkのメッセージで絵文字を利用していますか？」で「よく使う」「たまに使う」と回答した方を対象にアンケート。

## 絵文字を利用するメリットがあると感じる人は9割近く

絵文字を使う人はメリットはありますか？



88.4%

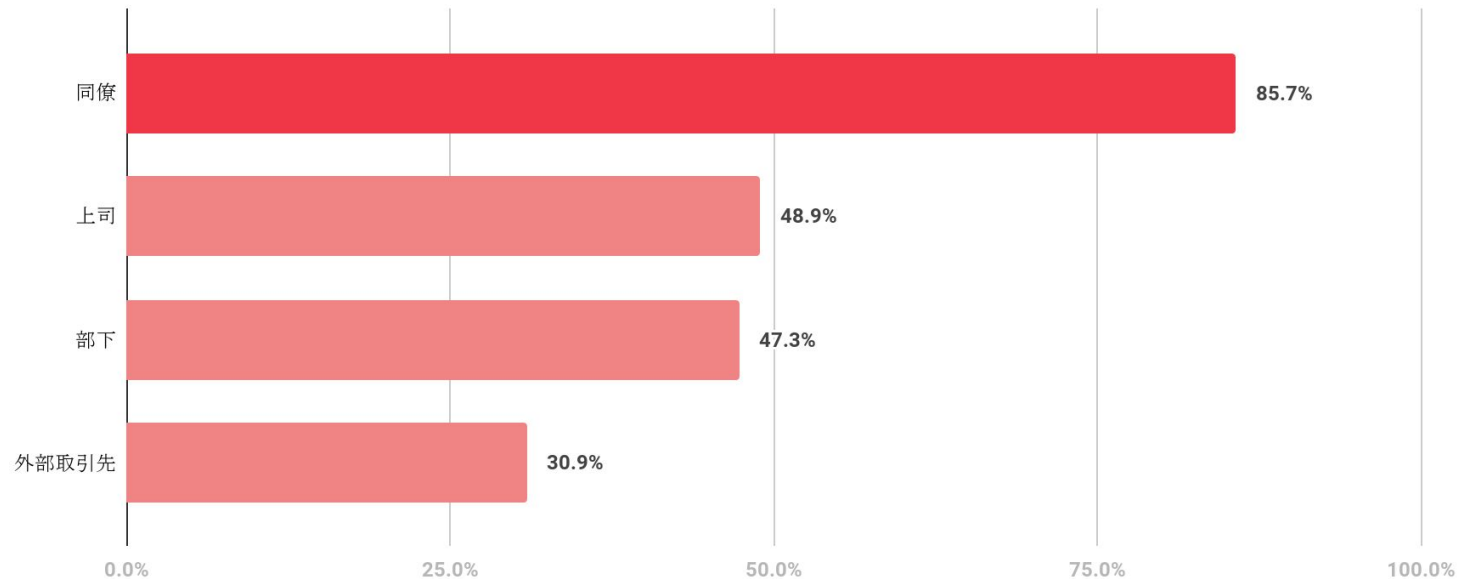
メリットを感じる

ビジネスコミュニケーションの絵文字利用に関するアンケート

調査期間：2019年5月27日～6月10日 / 回答者数：3,000人 / 調査方法：Chatwork利用者へのアンケート調査

## 絵文字を使う相手は同僚が多い

絵文字を使う相手を教えてください（複数回答可）

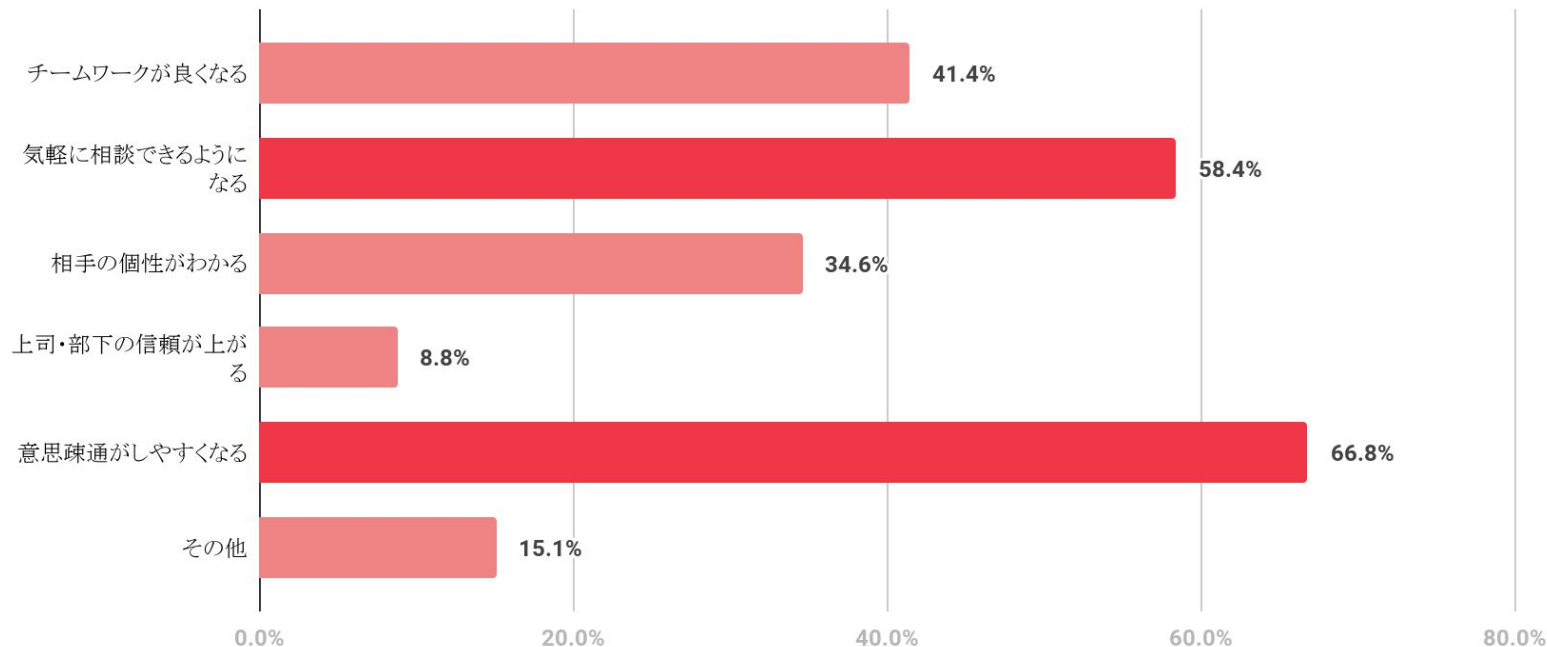


ビジネスコミュニケーションの絵文字利用に関するアンケート

調査期間：2019年5月27日～6月10日 / 回答者数：3,000人 / 調査方法：Chatwork利用者へのアンケート調査

# 気持ちを伝えるのに絵文字の利用は欠かせない

絵文字を使うメリットは？（アンケートは複数回答可）



ビジネスコミュニケーションの絵文字利用に関するアンケート

調査期間：2019年5月27日～6月10日 / 回答者数：3,000人 / 調査方法：Chatwork利用者へのアンケート調査

## 文字だけのコミュニケーションに対する印象は半々

文字だけのメールやメッセージをみて冷たく感じることはありますか？



50.3%

冷たく感じる



49.7%

そうは思わない

ビジネスコミュニケーションの絵文字利用に関するアンケート

調査期間：2019年5月27日～6月10日 / 回答者数：3,000人 / 調査方法：Chatwork利用者へのアンケート調査

## 上司に絵文字を使って欲しいと思っている人が多い

上司に絵文字を使って欲しいと思いますか？



61.7%

使って欲しいと思う



38.4%

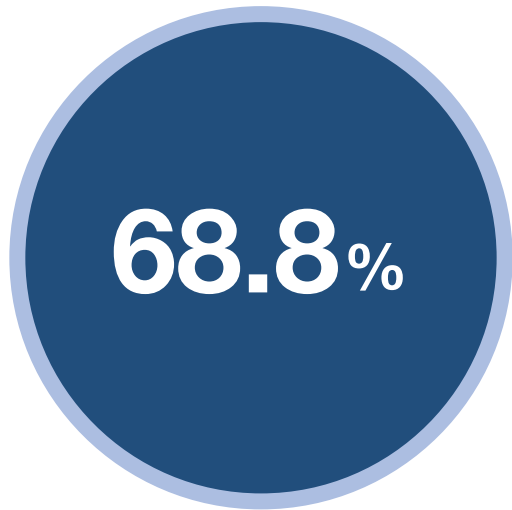
そうは思わない

ビジネスコミュニケーションの絵文字利用に関するアンケート

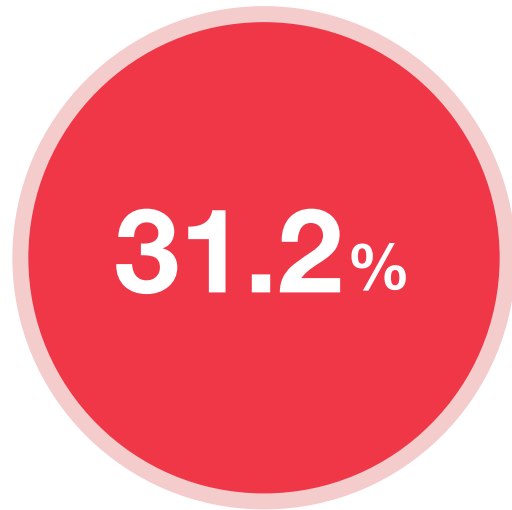
調査期間：2019年5月27日～6月10日 / 回答者数：3,000人 / 調査方法：Chatwork利用者へのアンケート調査

## 20代の社員は上司に絵文字を使って欲しいと思っている

上司に絵文字を使って欲しいと思いますか？



使って欲しいと思う



そうは思わない

ビジネスコミュニケーションの絵文字利用に関するアンケート

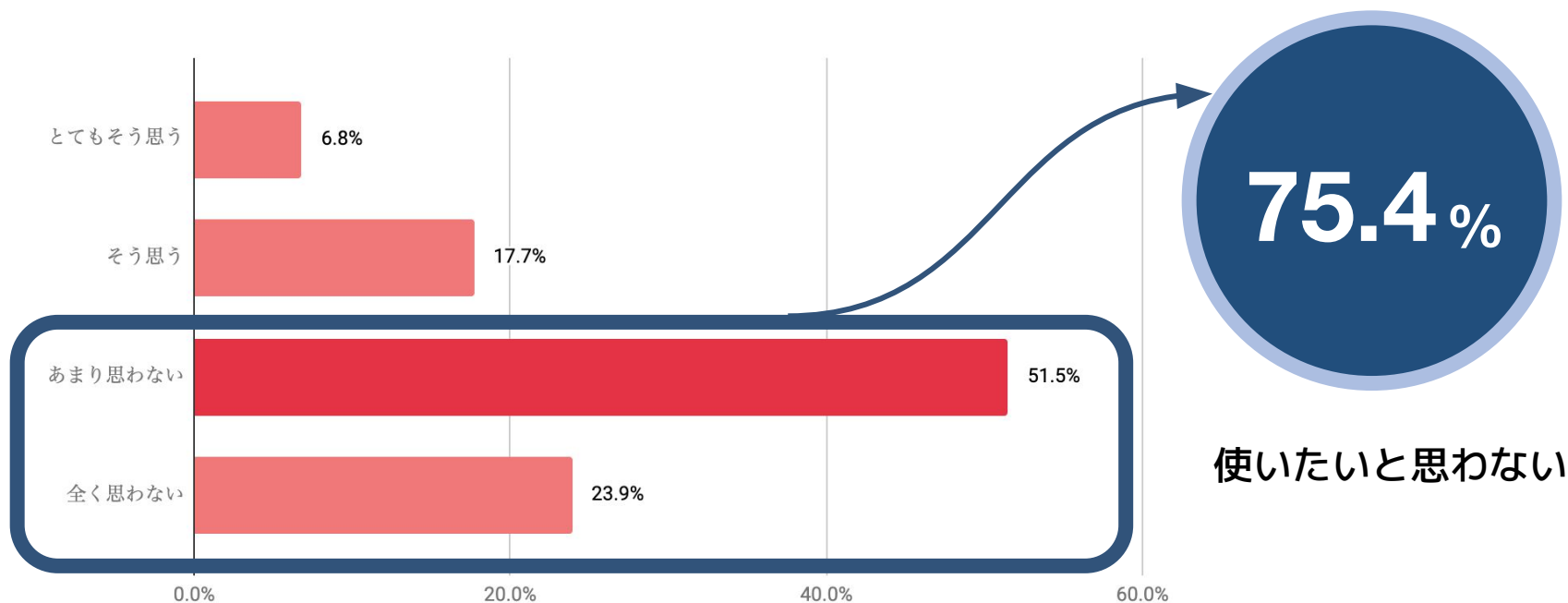
調査期間：2019年5月27日～6月10日 / 回答者数：3,000人 / 調査方法：Chatwork利用者へのアンケート調査



# 絵文字を利用しない理由について

P5. 「Chatworkのメッセージで絵文字を利用していますか？」で  
「あまり使わない」「使ったことがない」と回答した方を対象にアンケート。

# 今、絵文字を使っていない方は、絵文字を使いたいと思っていない ビジネスチャットで絵文字を利用したいと思いませんか？

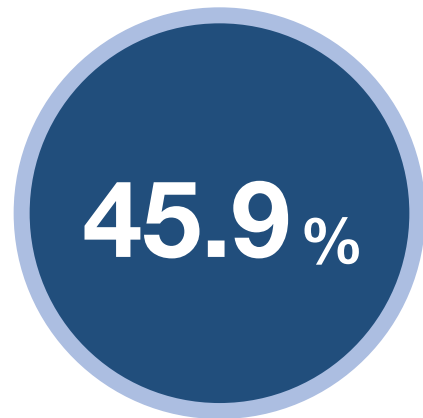
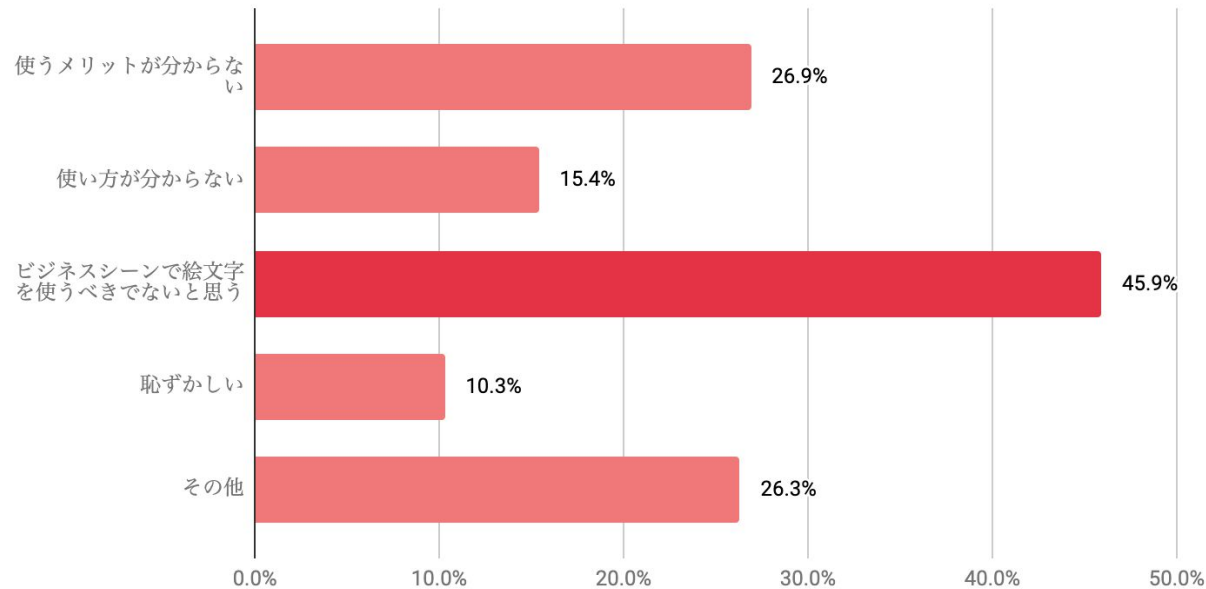


ビジネスコミュニケーションの絵文字利用に関するアンケート

調査期間：2019年5月27日～6月10日 / 回答者数：3,000人 / 調査方法：Chatwork利用者へのアンケート調査

## ビジネスに絵文字はマッチしないと考えている人がおよそ半数

ビジネスチャットで絵文字を利用しない理由は？



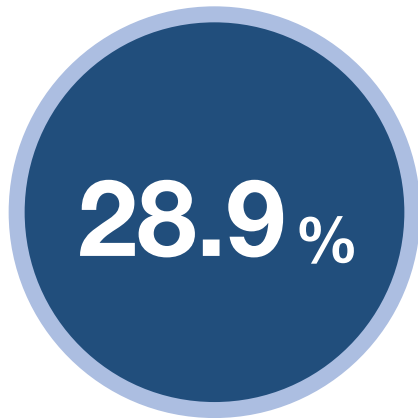
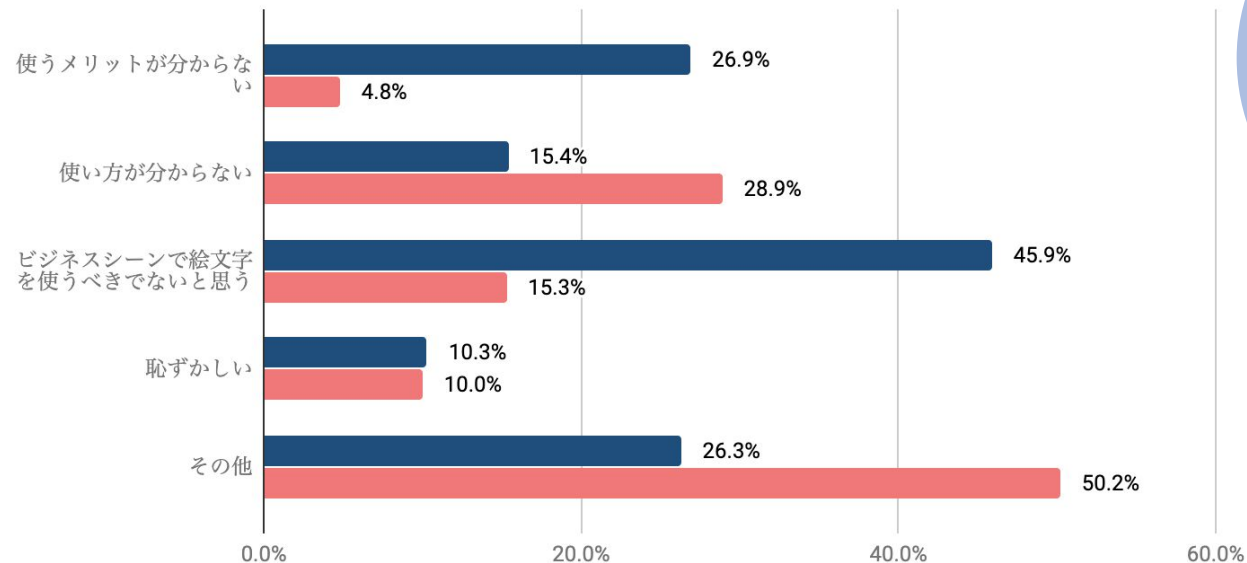
ビジネスシーンで絵文字  
を使うべきでないと思う

# ビジネスチャットを使ってみたいが使い方がわかっていない

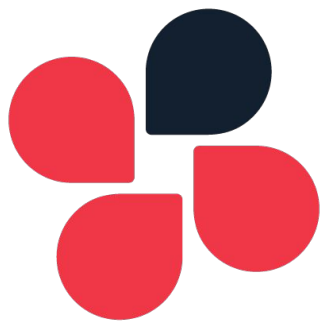
ビジネスチャットを使わない理由を下記2つのグループで比較

- ・ビジネスチャットを使っていない方全体
- ・ビジネスチャットを使っていないが「絵文字を使ってみたい」と回答した方

■ ビジネスチャットを使っていない方全体 ■ ビジネスチャットを使っていないが、使ってみたいと思っている方



絵文字の使い方が  
分からない



**Chatwork**