

大手企業のビジネスチャットツールの利用状況調査

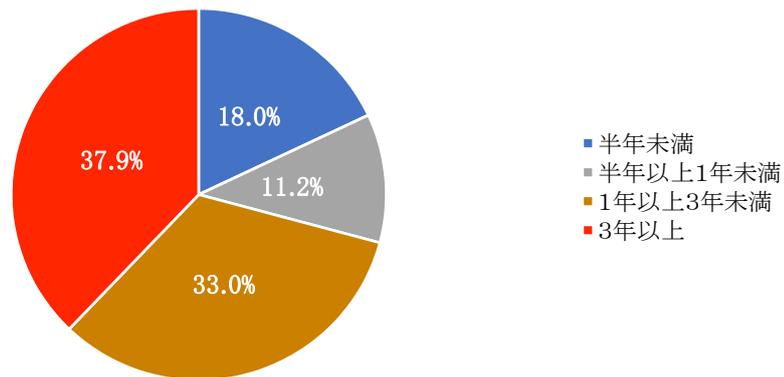
伊藤忠テクノソリューションズ株式会社(代表取締役社長:菊地 哲、本社:東京都千代田区、以下:CTC)は、2019年7月に「大手企業のビジネスチャットツールの利用状況調査」を実施しました。売上規模100億円以上、従業員数200名以上で、チャットツールを公式に導入している企業に勤務する役職者および一般社員(有効回答824名)が対象です。

■1年以上チャットツールを使用している人は7割

会社で公式に導入しているチャットツールの使用期間については、「半年未満」が18.0%、「半年以上1年未満」が11.2%、「1年以上3年未満」が33.0%、「3年以上前」が37.9%でした。

図1. 導入しているチャットツールの使用期間

現在使っているチャットツールを導入してから、どのくらい経過していますか。
(単一回答回答者数 = 824)

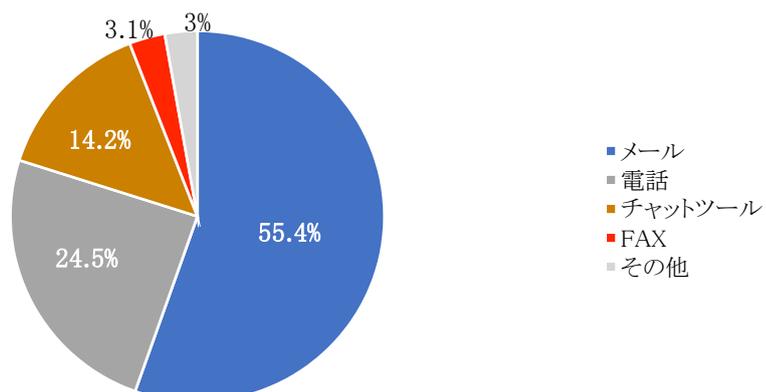


■コミュニケーションツールの利用割合はメールが55.4%

メール・チャットツール・電話等のコミュニケーションにおけるそれぞれのツールの利用割合については、平均でメールが55.4%、電話が24.5%、チャットツールが14.2%となりました。

図2. コミュニケーションツールの利用割合

各コミュニケーションツールの利用の割合を合計が100%になるようにお答えください。
(単一回答回答者数 = 824)

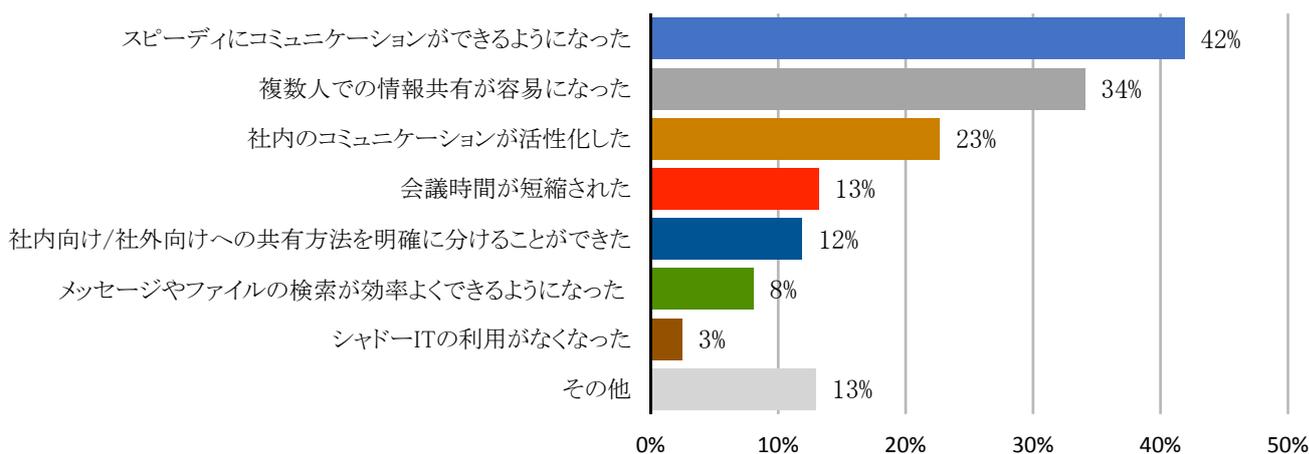


■チャットツールの主な改善効果はスピーディ・活発なコミュニケーション

チャットツールの導入によってどんな改善効果があるかについては、「スピーディにコミュニケーションができるようになった」が 41.9%と最多。その他は、「複数人での情報共有が容易になった」が 34.1%、「社内のコミュニケーションが活性化した」が 22.7%となりました。

図 3. チャットツールの導入による改善効果

チャットツールを導入して、改善されたと思うことを教えてください。
(複数回答 回答者数 = 824)

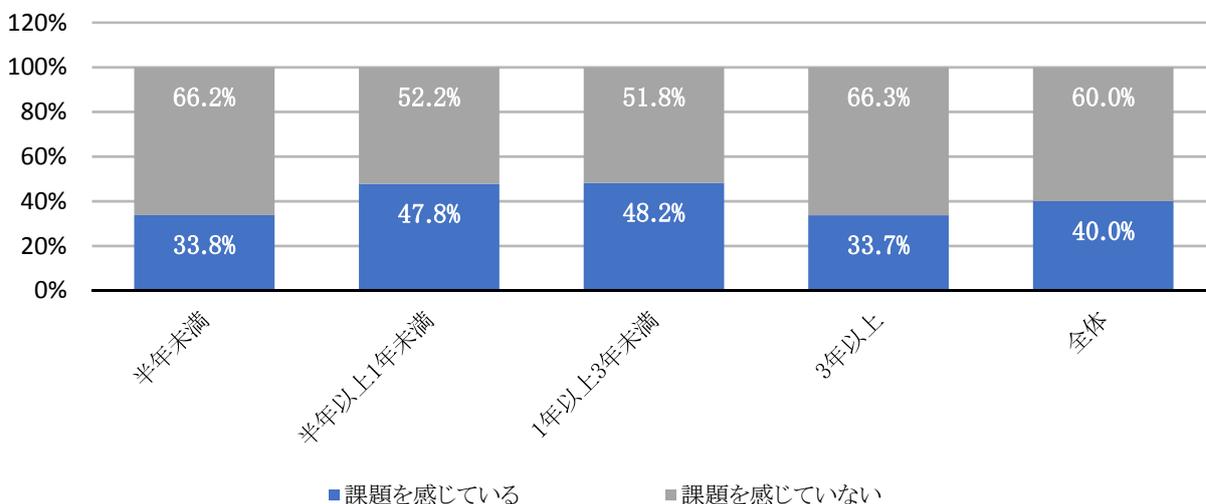


■チャットツールならではの課題を感じている人は 4 割

チャットツール導入後、チャットツールならではの課題を感じている人は全体で 40.0%でした。チャットツールの導入期間別でみると、導入して半年未満の場合は課題を感じる人は 33.8%となりますが、半年以上～3 年未満では約半数が課題を感じていると回答しました。しかし、3 年以上使用している場合は 33.7%と下がる結果となりました。

図 4. 使用期間別チャットツールの課題の有無

チャットツール導入後、チャットツールならではの課題を感じますか。
(単一回答 回答者数 = 824)

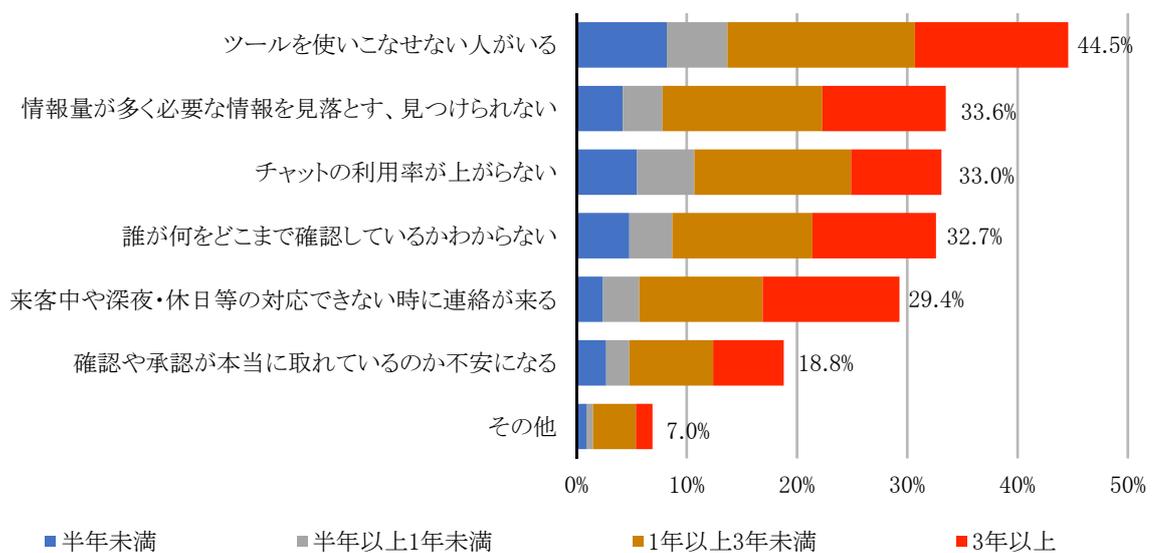


■チャットツールの課題は導入時のユーザーフォロー不足が要因

チャットツール導入後にどのような課題があるかについては、「ツールを使いこなせない人がいる」が44.5%と最多、その他は、「情報量が多く必要な情報を見落とす、見つけられない」が33.6%、「チャットの利用率が上がらない」が33.0%となりました。また、導入してからの期間が長くなるほど情報量の多さや、対応できない時に連絡が来るなどの課題を感じているという傾向があります。

図 5. チャットツール導入後の課題

チャットツール導入後、どのような課題がありますか
(複数回答 回答者数 = 330 回答数 657)

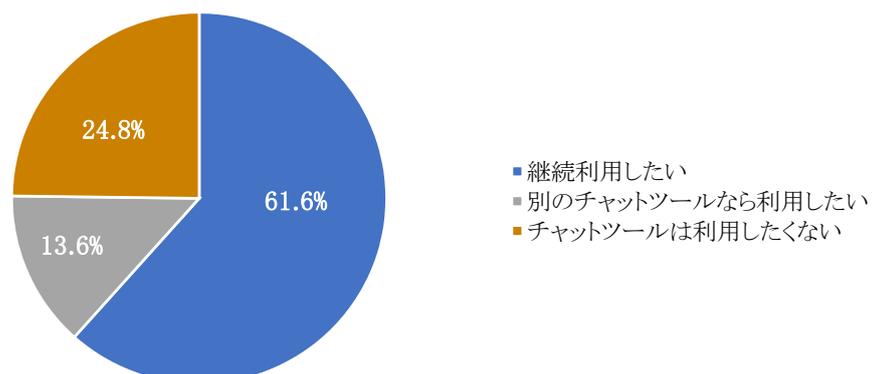


■今後もチャットツールを利用したい人は75%

今後も導入しているチャットツールを利用したいかどうかについては、「継続利用したい」が61.6%、「現在使っているツールと別のチャットツールなら利用したい」が13.6%、「チャットツールは利用したくない」が24.8%となりました。今後もチャットツールを利用したい人は全体としては75.2%でした。

図 6. コミュニケーションツールの利用割合

今後も導入しているチャットツールを利用したいと思いますか。
(単一回答回答者数 = 824)



<調査概要>

調査対象 : 全国、売上規模 100 億円以上、従業員数 200 名以上で、チャットツールを公式に導入している企業に勤務する経営者・役員、係長・リーダークラス以上の役職者、及び一般社員

調査方法 : インターネット調査

有効回答数: 824(役職者 412/一般社員 412)

調査機関 : 2019 年 7 月 8 日～7 月 9 日

※ 記載されている商品名などの固有名詞は、各社の商標または登録商標です。

※ 掲載されている情報は、発表日現在の情報です。最新の情報と異なる場合がありますのでご了承ください。

以上

<調査担当>

伊藤忠テクノソリューションズ株式会社

情報通信事業グループ

情報通信第 3 本部 技術統轄部