

# オンラインで相互理解を深める ニューノーマル時代のコミュニケーション

バヅクリ株式会社

導入が進むテレワークは、感染防止や場所を選ばない働き方改革として効果を発揮している一方、社員間、または内定者と採用企業とのコミュニケーション不足という問題を引き起こしています。今回はICTを活用し、この問題の解消につながるプログラムを提供している、バヅクリ株式会社の代表取締役CEO 佐藤 太一氏に話をうかがいました。



代表取締役CEO  
佐藤 太一氏

## 企業が共通で抱える コミュニケーション問題

テレワークが急速に普及して約2年が経過し、連日の電車通勤からの解放、場所を選ばない働き方など、多くの恩恵を私たちにもたらしています。

しかし同時に、企業ではテレワークによる社員間の「コミュニケーション不足」が深刻な問題となってきています。2022年1月にProFuture株式会社とHR総研が実施した調査によると、回答者の93%が社員間のコミュニケーション不足が業務の障害に「なると思う」と答えています。

このような状況の中、バヅクリ株式会社の代表取締役CEO 佐藤太一氏は、コミュニケーション不足を起因とした、企業が抱える問題について、大きく五つの点を指摘します(図参照)。

「まず、内定辞退率の増加です。以前は、内定者を一カ所に集めた懇親会で交流やフォローができましたが、現在は人事担当と内定者が1対1でオンライン面談するのみのケースも多いため、内定者も仲間作りが進まず孤独感を感じやすくなっています。さらに、オンライン面談の普及で他社との接触機会が増え、内定先を複数もつ学生が増えたため、学生の確保が難しくなっています。また、Z世代<sup>\*1</sup>を中心に早期退職も増えました。“やりがい”を重視する傾向の強いZ世代はギャップを感じるとモチベーションが下がりやすく、Z世代との関係作りが上手に進められずに困っている企業が多く見られます。

以前は、飲み会やイベントがこうした問題の解消に役立っていたのですが、現在はそういった機会がなくなっていることも早期退職率増加の一因になっています。

さらに、コミュ

ニケーション不足は、企業内のイノベーション機会の減少も招いています。現在は、他部署や拠点を越えたコミュニケーション機会が減少したため、部署連携、組織横断的なプロジェクトや新規事業のイノベーションを促進しにくい状況になっています。このほか、世代を超えた団結強化が必須の労働組合なども、コミュニケーション不足が問題になってきているようです(佐藤氏)

## 足りなかったのはオンラインの場を仕切る役割と目配り

佐藤氏はこうした問題を、解消

### 【図：コミュニケーション不足を起因とする問題点】

- 1. 内定辞退率の増加**  
リモート面接などの導入により就職活動が効率化されたが、内定後のコミュニケーション不足により、内定辞退率が増加している。
- 2. 早期退職率の増加**  
“やりがい”や“自分らしさ”を求める新入社員～3年目のZ世代の若手社員は、コミュニケーション不足により仕事とのギャップを感じるとモチベーションが低下し、早期退職する傾向が強い。
- 3. 企業内イノベーション機会が減少**  
テレワークの普及拡大により、他部署や拠点を越えたコミュニケーションが減少したため、部署連携、組織横断的なプロジェクト、新規事業のきっかけを作る機会が減った。
- 4. 相互理解・一体感を醸成する機会が減少**  
仕事を離れ、職場とは違った雰囲気の中でコミュニケーションがとれる飲み会やイベントが激減したため、これまでそれらが果たしていた相互理解や一体感の醸成の機会が失われた。
- 5. 労働組合員の参加率が減少**  
労働組合は世代を超えた団結が必須だが、イベントや研修の機会が大幅に減少したため、特にZ世代の組合員の参加率が減り、将来の労働組合の存在意義が危ぶまれている。

するための、上手なオンラインコミュニケーションのヒントを提示します。

「テレワークによる会議の場合、大勢の社員がオンライン上でアイデアを出し合ったりしますが、対面でこそ生まれる空気感や温度感を感じることができず、発言や提案が難しいとよく言われます。しかし、この難しい部分を上手に感じ取り、場を仕切る『ファシリテーター』<sup>\*2</sup>がいて、目配りの行き届いた進行ができれば、オンラインコミュニケーションは改善されるでしょう。例えば場当たりに催される飲み会のような場合、盛り上がりせずに終わるケースがよくありますが、話題とするテーマが事前に練られていて、特定の人だけが話していないか、退屈そうな人はいないかなど、目配り上手な人がいれば盛り上がるでしょう(佐藤氏)

このように、目配りを重視することが「特にZ世代とのコミュニケーションでは大切」と佐藤氏は言います。

「Z世代は働きがいや自分らしさなどの価値観を共有できる、狭くて深いつながりを求める傾向にあります。彼らのような人がオンライン上でも『この人と自分は合う』『この人はちょっとおもしろいかも』など、お互いの人となりを知る機会を整えられれば、会社の目指す方向と認識のズレによる早期退職を防ぎ、イノベーションを創出する戦力に育ってくれるでしょう。また、オンラインでの交流に際しては、Googleがチーム作りの要素として提唱した『心理的安全性』(誰に、どのような発言をしても、拒絶されることなく開かれた状態)を満たすことで、より深い相互理解が得られるはず(佐藤氏)

## オンラインで構築した 楽しい相互理解の場

同社が提供するサービスは、このオンラインの場を仕切るファシリ



寿司やカレーなど「何かを作る」様子を共有し、仕事では分からないお互いの人となりを楽しく知る機会を創出する



最も人気があるイベント「お絵描き」は、なぜその絵を思い浮かべたのかなど、心理的な部分の理解も育まれる

テーターを用意し、心理的安全性を満たすチームビルディング(組織作り)や研修を行う、多彩なプログラムを提供しています。例えば「寿司を握る」というプログラムの場合、寿司職人(ファシリテーター)が寿司飯の作り方から寿司の握り方を教え、オンラインでつながった数十人の参加者と食べて対話して一体感を味わいます。

「このような体験を通して、普段の仕事場では見られない上司や同僚の姿を見ることで、お互いの潜在意識に隠れた価値観などを知り、世代を超えて深い相互理解が得られるように工夫しています。また、内定者や新卒者向けの研修プログラムでは、事前のアイスブレイク(初対面同士の緊張をほぐす会話)を行います。こうした機会をオンラインで創出し、従来の飲み会などにも劣らないコミュニケーションの場を作っています(佐藤氏)

以上のように、テレワークの課題であるコミュニケーション不足の解消には、オンラインでつながった参加者が遊び感覚で楽しみながらお互いの理解を深める場を設け

ることや、その場を取り仕切るファシリテーターが重要とのこと。テレワークが今後も続いていくことが予想される中、オンラインコミュニケーションの質を向上させるヒントにしてみたいかがでしょう。

<sup>\*1</sup> Z世代：1990年後半から2000年代に生まれた世代のこと。幼いころからスマートフォンとインターネットが身近に存在し、SNSが生活に密着していることから、人とつながることを求めたり承認欲求が強い傾向にあり、多様性と自分らしさを大切にするという特徴があるといわれる。  
<sup>\*2</sup> ファシリテーター：ファシリテーション(会議やイベントなどが円滑に進むよう支援する行為)の役割を担う人のこと。



●会社概要  
会社名：バヅクリ株式会社  
設立：2013年6月3日  
本社所在地：東京都港区南青山3-3-3 リビエラ南青山ビルA WORKING PARK EN201  
代表取締役CEO：佐藤 太一  
資本金：1億円  
事業内容：オンラインでの社内イベントおよび研修サービスの実施。テレワークの課題解決を提案するメディア「バヅクリHR研究所」の運用など  
URL：https://buzzkuri.co.jp/

Webで読もう  
ユーザ協会 D10022

