

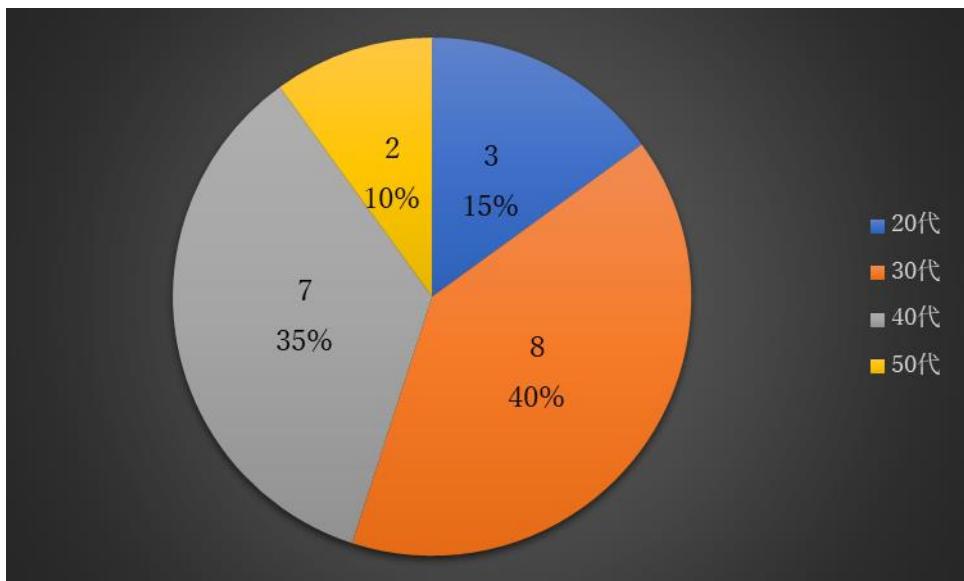
【社会人の意識調査アンケート】インターネット上のコミュニケーションでショックな経験をした人は 25%という結果に。専門家は、目的を考えた上で発言や自分の情報発信がどのような影響を与えるかを考えた上で発言をして欲しいとのこと。

コミュニケーションスクール「コミュトレ」を運営している株式会社アイソルート（代表取締役野田雄彦、以下「当社」）は、20代から50代の社会人を対象に、インターネット上におけるコミュニケーションに関するアンケート調査を実施しました。

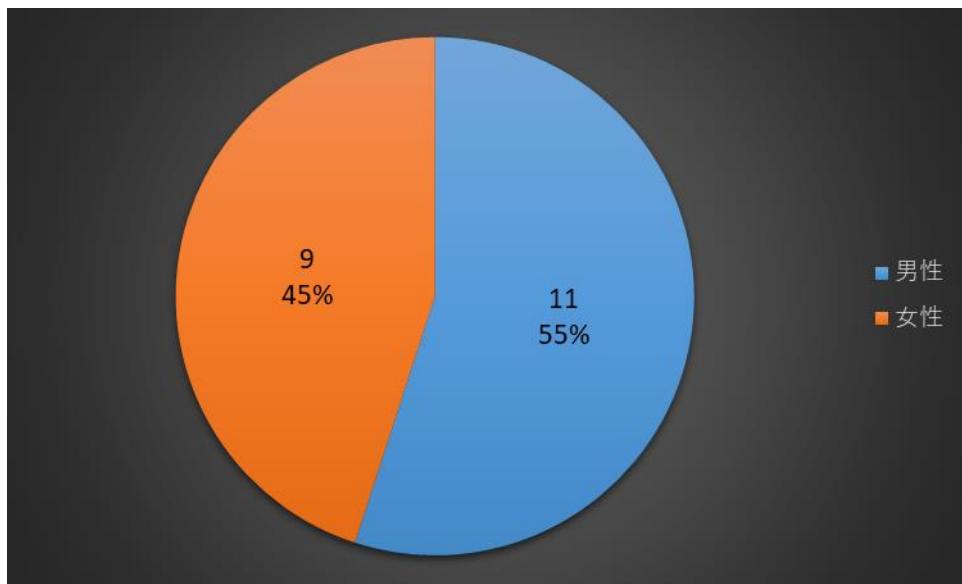
以下は、調査日 2021 年 8 月 22 日に、当社のコミュニケーション教育サービスの講義参加者である、男女 20 名から回答を得たものです。

1. 回答者の「年代」「性別」は以下の通りです。

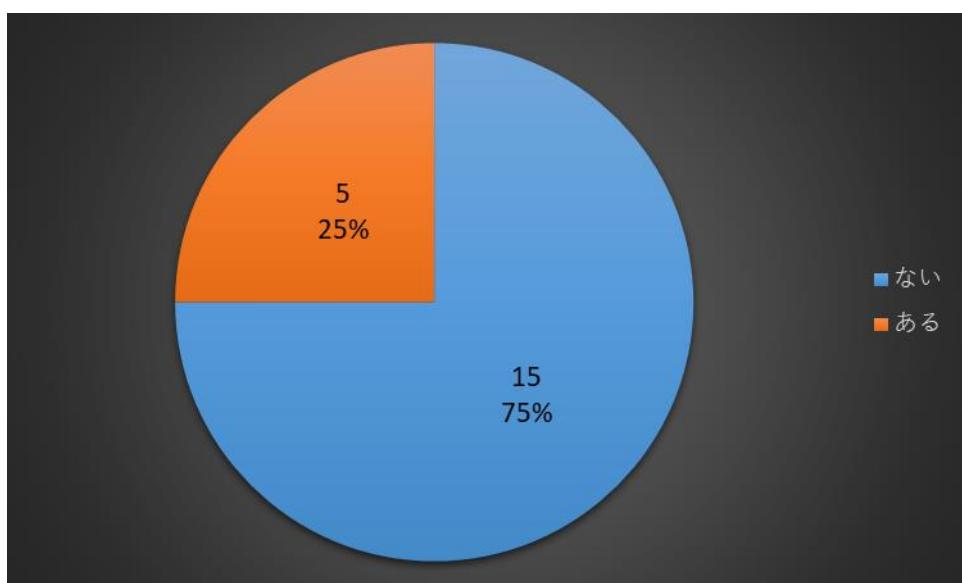
■年齢



■性別



2. インターネット上（SNS や掲示板など）でショックな経験をしたことはありますか？



アンケートでは、ショックな経験をしたことがあると回答した人が 5 人（全体の 25%）、ないと回答した人が 15 人（75%）という結果であった。

3. 「ある」と回答された方は、どんな経験をしましたか？（自由回答）

「ショックな経験をしたことがある」とした 5 人からはそれぞれ、以下の回答があった。

- ・好きなアーティストの悪口が書いてあった。
- ・Blog に軽い気持ちでコメントしたら、激怒され、アカウントを切られてしまった。
- ・投稿やチャットで自分に対する発言ではありませんが、ショックを受けたことがある。
- ・グループ内で私に対するクレームを複数受けた。
- ・クラウドファンディングをするつもりで書き込んだら、「自分のペットくらい自分で何とかしろ。不愉快です。」というコメントがついていた。

4. インターネットや SNS 上で発言や会話をする際、気を付けていることや大切にしていることがあれば、教えてください。（自由回答）

「コミュトレ」でコミュニケーション学習をしている受講生から以下の回答が得られた。

主な回答としては、7 名が「前向きなことしか発言しない」「ネガティブな書き込みはしない」、6 名が「相手に誤解や不快感を与えないように気を付けている」、3 名が「特定の個人や不特定多数への発言をしない」と回答し、全体の 80% が発言や投稿を目的とする特定の相手や第 3 者に配慮しているという結果となった。その他は「会社の情報や個人情報などの扱いに留意している」「残っても大丈夫な発言か考える」「SNS 上で発言をしない」という回答も見られた。

【コミュニケーションの講師からのコメント】

インターネット上のコミュニケーションでは、リアルなコミュニケーション以上に、「誤認識」「誤解釈」が生まれやすく、発言者の意図とは違うカタチで情報が周囲の人や世の中に受け取られてしまうことがあります。

それでは、インターネット上のコミュニケーションではどのような点に注意をした方が良いのでしょうか？

それは、「なんのためにその意見や情報を発信するのか？」という目的を考えた上での発言と、自分の発信する情報の「想定される影響」を考えた上で発言するということです。

リアルなコミュニケーションの場では、目の前に相手がいるからこそ、人は意識的にも無意識的にも「感情配慮」をしながらコミュニケーションを取ることが多いです。しかし、インターネット上でのコミュニケーションというものは、とっさに思いついた意見を、相手が目の前にいないからこそ、抵抗なく情報を簡単に発信してしまいます。

とっさに思いついた意見、つまり瞬間的な思考や感情から生まれる発言の多くは、「自分の主張が正しい」という要素が強く出てしまい、感情配慮にかけたコミュニケーションになりやすいものです。

また、コミュニケーションの目的が、自分の主張や発言を「認められたい」「評価されたい」という for me なものとなってしまい、情報を発信することで誰かに価値を届けるという for you な本来の目的が忘れ去られてしまいます。

それにより、自分が発信した情報が思いがけない方向性にいってしまうことが多くなってしまうのです。

インターネット上のコミュニケーションの問題で起きてしまう、いわゆる「炎上」というものも、多くの方が狙って炎上を起こすのではなく、「まさかこんなことになるとは思っていなかった」という場合がほとんどです。

だからこそ、自分が発言をする前に一瞬考える時間を取り、「なんのためにその意見や情報を発信するのか？」という目的を考えた上での発言を意識すること。

自分の意見や考えを伝えた後に、その情報を受け取った人は、どのような「認識」をするのか、どのような「感情」になるのかを想定することや想像をすること。

これらがインターネット上のコミュニケーションでは、リアルなコミュニケーションの場以上に大切になります。

インターネット上のコミュニケーションで想定外のことが起こらないよう、リアルな場でのコミュニケーション以上に、思いやりある心で発言することを心掛けていきましょう。

### 【調査実施：コミュトレについて】

社名：株式会社アイソルート

設立：1999年9月

代表：野田雄彦

事業内容：パッケージソフトの開発/コンピュータシステムの開発/ネットワーク運用管理/人材教育・コンサルティング事業

株式会社アイソルートが運営するコミュニケーションスクール「コミュトレ」では、日本のビジネスパーソンのコミュニケーション能力を向上させるべく、目的ごとに17種類のコースを設け、実践トレーニングを行ってきました。受講生は実際にキャリアアップや職場の人間関係向上など、一定の成果を上げています。

会場トレーニング：東京、大阪、名古屋／オンライントレーニング：全国

(※現在はオンラインのみ)

公式サイト：<https://commu-training.isoroot.jp/>

本件に関する問い合わせ先

株式会社アイソルート コミュトレ推進部 広報担当 高原淳志

お電話: 03-6276-6200

メール: [kouhou@isoroot.jp](mailto:kouhou@isoroot.jp)