

2) 「伝えやすさ」「伝わりやすさ」とテレワークの効果

テレワークでは対面と比較して、「相手の意図がわかりにくい」「言ったことが伝わりにくい」という感じることもあるだろう。調査でも、「テレワークでは、自分の言いたいことをタイミングよく伝えられない」「口頭で伝えるとすぐにすむのに、テレワークでは文字で伝えることが多いので煩わしい」という回答が多かった(巻末付属資料2 度数分布表を参照)。

そこで、「自分の伝えやすさ」と「相手の意図のわかりやすさ」がテレワークの効果にどの程度関係しているのかを分析した。「自分の伝えやすさ」については、「映像・音声付きのWEB会議は、言いたいことを伝えやすい」「音声通話は、言いたいことを伝えやすい」「電子メールは、言いたいことを伝えやすい」「チャットは、言いたいことを伝えやすい」と相関関係があった。「相手の意図のわかりやすさ」については、「映像・音声付きのWEB会議は、相手の言った意図がわかりやすい」「音声通話は、相手の言った意図がわかりやすい」「電子メールは、相手を書いた意図がわかりやすい」「チャットは、相手を書いた意図がわかりやすい」と相関関係があった(表4-2-1)。

興味深いのは、すべての項目で統計的な有意があるという点で、「自分の伝えやすさ」と「相手の意図のわかりやすさ」は、「満足度」「モチベーション」「仕事の成果」「仕事の生産性」のすべてに影響しているということになる。しかも、相関係数が比較的大きいのが特徴である。また「自分の伝えやすさ」と「相手の意図のわかりやすさ」を比較すると、「自分の伝えやすさ」のほうが、おしなべて関係が大きい。

つまりテレワークで「満足度」「モチベーション」「仕事の成果」「仕事の生産性」を向上させようとしたときに、「自分が伝えやすいと感じるかどうか」は重要な指標であることがわかる。

表4-2-1 「伝えやすさ・伝わりやすさ」とテレワークの効果

		満足度	モチベーション	仕事の成果	仕事の生産性
自分の伝えやすさ	映像・音声付きのWeb会議は、言いたいことを伝えやすい	0.24***	0.20***	0.32***	0.26***
	音声通話は、言いたいことを伝えやすい	0.26***	0.20***	0.28***	0.27***
	電子メールは、言いたいことを伝えやすい	0.16***	0.13***	0.23***	0.24***
	チャットは、言いたいことを伝えやすい	0.19***	0.16***	0.20***	0.18***
相手の意図のわかりやすさ	映像・音声付きのWeb会議は、相手の言った意図がわかりやすい	0.25***	0.20***	0.27***	0.21***
	音声通話は、相手の言った意図がわかりやすい	0.20***	0.17***	0.26***	0.20***
	電子メールは、相手を書いた意図がわかりやすい	0.10***	0.11***	0.24***	0.17***
	チャットは、相手を書いた意図がわかりやすい	0.16***	0.15***	0.20***	0.14***

* $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$