

上司の85%が「部下の文章にストレスを感じる」 指摘を受ける部下の声、最多は「納得できない」

【漢検意識調査】文章に関するやり取りで発生するストレスや不満が明らかに

社会生活に必要な日本語・漢字の能力を高める事業を行う公益財団法人 日本漢字能力検定協会（本部：京都市東山区／代表理事：山崎信夫／以下、当協会）では、コロナ禍で急速にリモートワークが広がり、メール・チャットといった文章によるコミュニケーションが増加している社会状況に鑑み、企業における上司・部下間の文章のやり取りに関する意識調査を実施しました。

部下の作成した文章にアドバイスや指摘をすることがある主任・係長クラス以上の社員グループ（以下、上司）と、上司から文章の添削やアドバイスを受けることがある一般社員グループ（以下、部下）のそれぞれに調査した結果、部下の作成した文章にストレスを感じたことがある上司は84.5%と非常に高く、一方の部下も、53.0%が上司のアドバイスにストレスを感じたことがあることが分かりました。さらに調査結果からは、文章に関するやり取りにおいて上司・部下が互いに相手への不満や苛立ちを感じている様子が見られました。

調査概要

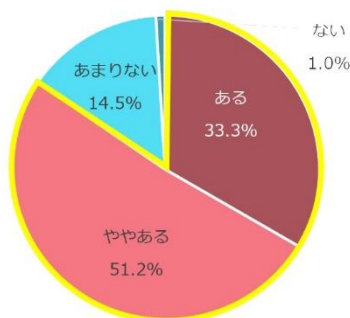
- ・調査期間：2022年1月11日～2022年1月13日
- ・調査方法：インターネット調査
- ・調査対象：
【上司】「部下の作成した文章にアドバイスや指摘をすることがある」と回答した主任・係長クラス以上の社員(30歳以上)
【部下】「上司から文章の添削やアドバイスを受けることがある」と回答した一般社員(20代)
- ・有効回答数：【上司】420名／【部下】415名

調査結果の詳細

1. 日常的に部下に文章のアドバイスをしている上司に対する調査結果

■ 上司の84.5%が部下の文章にストレスを感じたことがある

上司に対して「部下の作成した文章にストレスを感じたことがありますか。」【Q1】と尋ねたところ、84.5%の上司が「ある」または「ややある」と回答した。



【Q1】 部下の作成した文章にストレスを感じたことがありますか。

(n=420/単一回答)

実に8割を超えており、非常に多くの上司は部下の作成した文章にストレスを感じたことがあると分かる。

■ストレス原因のトップは「読み手が必要とする情報が不足している」(65.1%)

なぜ多くの上司がストレスを感じているのか。「部下の作成した文章にストレスを感じたことがありますか」【Q1】の問いに「ある」「ややある」と回答した人にその原因を尋ねたところ【Q2】、「読み手が必要とする情報が欠けている・説明不足」(65.1%)が1位だった。2位は「適切な語彙・表現を選んでいない」(46.5%)、3位は「文に無駄が多く長い」(38.9%)で、1位と2位の間には20%近い差があった。

部下の文章でストレスを感じる原因トップ5

| | | |
|----|------------------------|-------|
| 1位 | 読み手が必要とする情報が欠けている・説明不足 | 65.1% |
| 2位 | 適切な語彙・表現を選んでいない | 46.5% |
| 3位 | 文に無駄が多く長い | 38.9% |
| 4位 | 筋道立っていない | 38.6% |
| 5位 | 手直しに時間と手間がかかる | 37.5% |

【Q2】 部下の文章にストレスを感じた原因として、該当すると思われるものをすべてお答えください。(n=355/複数回答)

「誤字脱字」や「てにをは」といった文章の誤りよりも、「読み手が必要とする情報が欠けている・説明不足」といった、読み手への配慮不足にストレスを感じるようだ。

■具体的な場面・エピソードでも「読み手が必要とする情報や説明の不足」に関するものが目立った

ストレスの原因について、具体的な場面・エピソードを見てみたい。「部下の作成した文章について、特にストレスを感じる場面やエピソードがあればお答えください。」【Q3】と尋ねたところ、回答者の182人(51.2%)が自由記述にて回答した。

具体的な場面・エピソードにおいても、「読み手が必要とする情報・説明の不足」に関するものが最も多く、次いで「何を伝えたいのか意図が分からない」という内容が多い。また「手直しの手間」に関することや部下の取り組み方に関することも目立った。

他には、「報告内容に優先度なく事実をダラダラと書いてあったときは怒りを禁じ得ませんでした」「たくさんあり過ぎて書けません」「修正指示が面倒になり、自分で引き取った」といった声もあり、日常的に繰り返される文章にまつわるやりとりの中でイライラしたり、疲弊したりする上司の様子がうかがえる。

▼部下の文章でストレスを感じる原因1位「読み手が必要とする情報・説明不足」に関連する場面・エピソード

- ・知っている人以外は何を言いたいかわからない説明文。(50代・部長クラス)
- ・文章が長く要旨がぼけている。専門用語を多用し読み手への配慮が無い。(50代・課長クラス)
- ・ほとんどの内容で行間を読まないといけない。(30代・主任係長クラス)
- ・お客様へ報告する際、限られた時間で大事な部分にフォーカスを当てて会話しなければいけないのに、報告内容に優先度なく事実をダラダラと書いてあったときは怒りを禁じ得ませんでした。(40代・課長クラス)

▼部下の文章でストレスを感じる原因の選択肢以外で目立った場面・エピソード

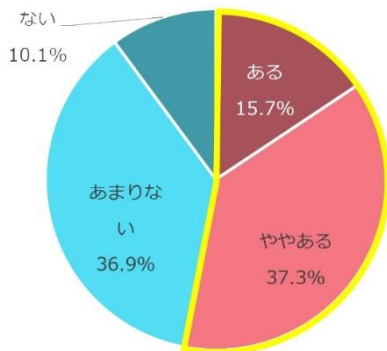
- 意図が不明
 - ・何を伝えたいのか全く理解できず、作業を進められなかった。(30代・主任係長クラス)
 - ・報告なのか、相談なのか分からない連絡が度々くる。(30代・課長クラス)
- 手直しの手間、部下の取り組み方について
 - ・修正の回数が多く、時間を要する。お互いに無駄が多い。(40代・課長クラス)
 - ・修正指示が面倒になり、自分で引き取った。(40代・課長クラス)
 - ・誤字脱字が多く、文章を作成した後きちんと見直していないように思う。(50代・主任係長クラス)
 - ・全ての文章のレベルが低くて、毎回修正するが、なかなか成長してくれない。(50代・部長クラス)
 - ・報告書の作成で手直しされる前提で書いてくる。(50代・主任係長クラス)

【Q3】 部下の作成した文章について、特にストレスを感じる場面やエピソードがあれば教えてください。(n=182/自由記述)

2.日常的に上司から文章のアドバイスを受ける部下に対する調査結果

■上司からの文章アドバイスにストレスを感じたことがある部下は53.0%

部下に対して「自身が作成した文章に対する上司からのアドバイスにストレスを感じたことはありますか。」【Q4】と尋ねたところ、53.0%の部下が「ある」または「ややある」と回答した。過半数ではあるものの上司84.5%に比べると部下側は約30%低い。



【Q4】 自身が作成した文章に対する上司からのアドバイスにストレスを感じたことはありますか。(n=415/単一回答)

■ストレスの原因トップは「人によって指摘のポイントが異なる」(48.2%)

「自身が作成した文章に対する上司からのアドバイスにストレスを感じたことはありますか」【Q4】の問いに「ある」「ややある」と回答した人にその原因を尋ねたところ、「人によって指摘のポイントが異なる」(48.2%)が1位だった。2位は「何度も修正を指示される」(30.9%)、3位は「良い文章の手本がない」(28.6%)で、1位と2位の間には17%の差があった。

上司の文章アドバイスでストレスを感じる原因トップ5

| | | |
|----|------------------|-------|
| 1位 | 人によって指摘のポイントが異なる | 48.2% |
| 2位 | 何度も修正を指示される | 30.9% |
| 3位 | 良い文章の手本がない | 28.6% |
| 4位 | 上司の文章力が高いと思えない | 24.1% |
| 4位 | 修正後の方が良い文章と思えない | 24.1% |

【Q5】 作成した文章について上司からアドバイスを受けてストレスを感じた理由をすべてお答えください。(n=220/複数回答)

半数近くの回答者が「人によって指摘のポイントが異なる」ことをストレスの原因と考えており、何度も修正を指示されることよりも、人によって「指摘のポイントが異なること」をストレスに感じる部下の割合が多いことが分かった。

■具体的な場面・エピソードを問う設問で目立ったのは、「納得できない」といった声や「指摘のされ方」に関するもの

「文章について上司から受けたアドバイスの中で、特にストレスを感じる場面やエピソードがあればお答えください。」【Q6】と尋ねたところ、回答者の123人（56.0%）が自由記述にて回答した。【Q5】の1位「人によって指摘のポイントが異なる」や2位「何度も修正を指示される」に関する場面・エピソードの他には、「納得できない」という声が多く、「指摘のされ方」などの上司とのやりとりに関する声や、辛辣なものも散見された。文章に関する上司部下間でのやり取りは些細なことであっても、日常的に繰り返されることで、不満が蓄積されている可能性がうかがえる。

▼上司の文章アドバイスでストレスを感じる原因 1位「人によって指摘のポイントが異なる」2位「何度も修正を指

示される」に関連する場面・エピソード

- ・次長の指示で直した文章に、部長から内容変更の指示をされる。2度もやり直しさせないでほしい。(20代・一般社員)
- ・コロコロ言っていることが変わる。(20代・一般社員)
- ・文章の内容について体系的なアドバイスがなく、毎度指摘が入る。なかなか一発でクリアできない。(20代・一般社員)

▼上司の文章アドバイスでストレスを感じる原因の選択肢以外で目立った場面・エピソード

- 指摘に納得できない
 - ・修正内容について納得ができない。(20代・一般社員)
 - ・文書を添削してくれるのはありがたいが、誤字脱字があったり、何度読み直しても日本語がおかしいけど、上司なので言い返せない時(20代・一般社員)
 - ・先に言えよってことが多い(20代・一般社員)
- 指摘のされ方など、上司とのやりとりについて
 - ・どこをどう直せばいいか具体的なアドバイスがない。(20代・一般社員)
 - ・言い方がきつい。(20代・一般社員)
 - ・赤字だらけで返ってきてやる気が全くなくなってしまった。(20代・一般社員)
 - ・君何年目と言われたこと(20代・一般社員)
 - ・事情をよく知らない上司からアドバイスを受けても、「書類を作った私たちの気持ちや意向も知らずに…」と腹立たしくなる。他の仕事もあって忙しいのに、細かいところを注意されると、これは個人的な感情処理の問題だが、面倒くさい、こんな細かいところ直さなくとも、いらっとすることがある。(20代・一般社員)

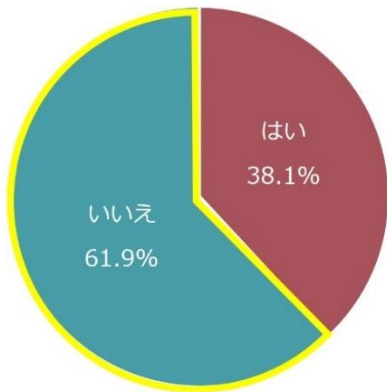
【Q6】文章について上司から受けたアドバイスの中で、特にストレスを感じる場面やエピソードがあればお答えください。(n=123)
/自由記述)

3. 部下に文章のアドバイスをしている上司の文章力と研修体制に関する調査結果

■ 部下に文章のアドバイスをしている上司の 61.9% が自身の文章力に不安を抱えている

日常的に部下に文章のアドバイスをしている上司に対して「ご自身の文章力に自信がありますか。」【Q7】と尋ねたところ、61.9%の上司が「いいえ」と回答した。

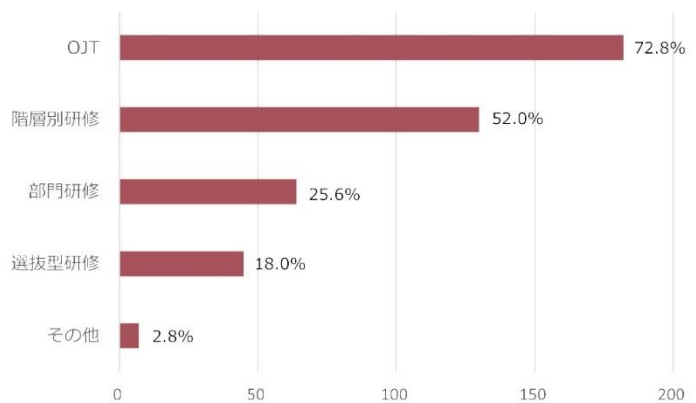
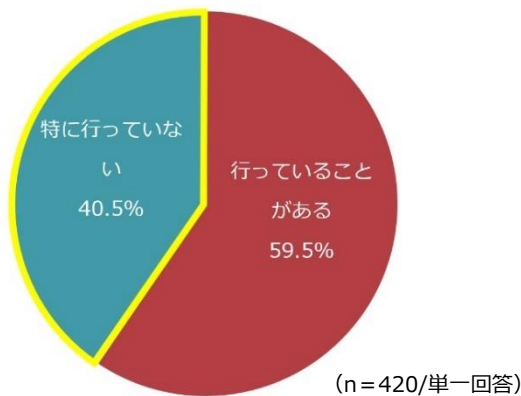
部下に文章のアドバイスをしているものの、6割以上の上司が自身の文章力には自信がないことが分かった。



【Q7】ご自身の文章力に自信がありますか。(n=420/単一回答)

■ 部下の文章力育成のためにに行っていることがある上司は 59.5%。そのうち、行っていることとしては「OJT」(72.8%) が最多

部下の文章力を育成するために、お勤めの会社や組織で行っていることをすべてお答えください【Q8】と尋ねたところ、「行っていることがある」と回答した上司は 59.5%、特に行っていないと回答した上司は 40.5%だった。「行っていることがある」と回答した上司のうち、行っていることの内訳としては、最も多かったのが OJT (72.8%)、次いで階層別研修 (52.0%) だった。



(n=250/複数回答)

【Q8】 部下の文章力を育成するために、お勤めの会社や組織で行っていることをすべてお答えください。

【Q8】で「行っていることがある」の内訳

※ 「行っていることがある」 = 回答した上司の総数の割合

■企業研修担当者のコメント

公益財団法人 日本漢字能力検定協会
普及第二部 部長 山田 乃理子 (やまだ のりこ)

今回当協会で開催した意識調査から、上司の84.5%は部下が作成した文章に、一方部下の53.0%は上司からの文章へのアドバイスに対してストレスを感じていることが分かりました。そして、上司と部下それぞれに「特にストレスを感じる場面やエピソード」を質問したところ、上司からは「全ての文章のレベルが低くて、毎回修正するが、なかなか成長してくれない」、部下からは「修正内容に納得ができない」「赤字だらけで返ってきてやる気がなくなる」といったエピソードが寄せられました。このことから、文章に関するやりとりを通じて、お互いに相手に対する不満や苛立ちといったネガティブな感情が生まれている様子がうかがえます。



文章に関するやり取りは日頃から頻繁に行われているものですが、コロナ禍でリモートワークが広がり、社内外のコミュニケーションが多様化した結果、以前よりも文章によるコミュニケーションが増加しています。その分ストレスを感じる頻度も上がっているのかも知れません。

文章コミュニケーションにおける問題を見てみると、「情報や説明の不足」「意図が不明」(上司)、「人によって指摘するポイントが異なる」「手本がない」(部下)などが目立ちます。これらは文章構成力、言語表現力、推敲力などをトレーニングすることによって改善できる部分が少なくないと感じます。

また、文章に関する研修についての設問では、「部下の文章力を育成するために、お勤めの会社や組織で行っていることをすべてお答えください。」という問いに「OJT」と回答した人が72.8%と最多でした。OJTは汎用的な能力を高めることが難しいうえに、上司部下間の軋轢が生じやすいことが想像されます。上司・部下の個人に任せず、組織的に取り組むことによって、文章力の向上だけでなく、職場の人間関係や風土の改善が期待できるのではないのでしょうか。

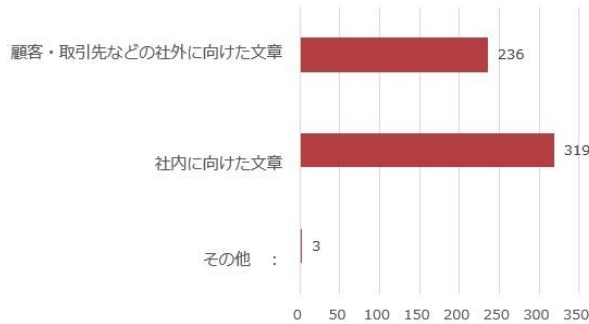
<プレスリリースに関するお問い合わせ先>

公益財団法人 日本漢字能力検定協会 広報担当 真壁・中森
TEL : 075-757-8682 (直通) E-mail : koho-c@kanken.or.jp

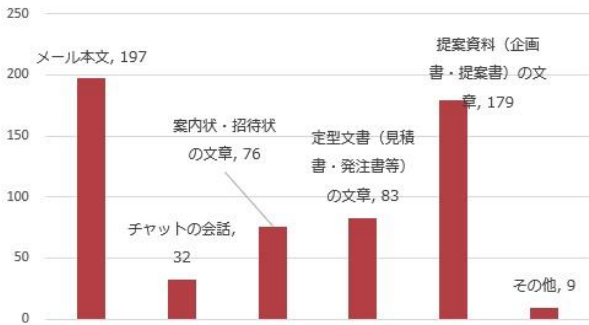
参考資料

【上司】

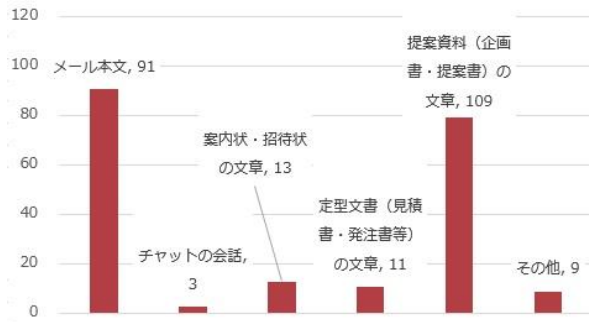
【01】 部下が作成した文章でストレスを感じたものについて、あてはまるものをすべてお答えください。(n=355/複数回答)



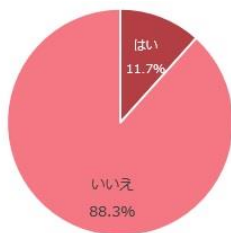
【02】 顧客や取引先に向けて部下が作成した文章のうち、ストレスを感じたことがあるものを以下からお選びください (n=236/複数回答)



【03】 その中から最もストレスを感じたものをお選びください (n=236/単一回答)

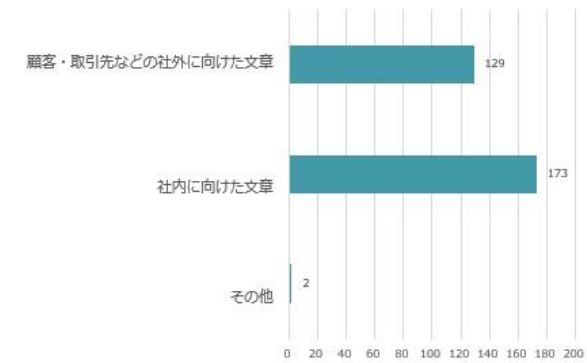


【04】 部下の文章力を育成する研修体制は十分だと思いますか。(n=420/単一回答)

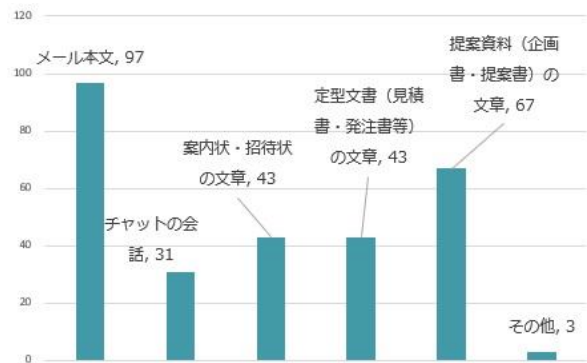


【部下】

【05】 上司からアドバイスを受けてストレスを感じたことのある文章について、あてはまるものをすべてお答えください。(n=220/複数回答)



【06】 顧客や取引先に向けて作成した文章のうち、上司からアドバイスを受けてストレスを感じたことがあるものを以下からお選びください。(n=129/複数回答)



【07】 その中から最もストレスを感じたものをお選びください。(n=129/単一回答)

