

第3章 コミュニケーションの現状と働き方改革

(1) 本章で取り組む問い

第1章で紹介した基本構想を踏まえて、本章で取り組む問いをまとめたものが図表3-1-1である。まず、働き方改革がこれまでに進行してきた中で、現在の職場のコミュニケーションがどのようになっているのか(Q1)、その現状を把握する必要がある。ここでは、上下間というタテのコミュニケーション及び同僚間というヨコのコミュニケーションが良好になされているかどうかを分析する。

次に、コミュニケーションが成果等にどのような影響を及ぼしているか(Q2)を検討する。コミュニケーションが組織マネジメントのカギであることは、学術的にも実務的にも良く知られているところであるが、ワーク・エンゲージメントをはじめとした、成果に関連する新たな概念を用いながら、その関係を確認する。

図表3-1-1 本章で取り組む問い

Q1	働き方改革が進行している中で、現在の職場のコミュニケーションはどのようになっているのか？
Q2	職場のコミュニケーションは成果等にどのような影響を及ぼしているのか？
Q3	コミュニケーションの方法についての意識や考え方は、現在どのようになっているのか？
Q4	コミュニケーションの方法についての意識や考え方と、職場のコミュニケーションはどのような関係にあるのか？
Q5	働き方改革は、職場のコミュニケーションに影響を及ぼしているのか？

第3の問いはコミュニケーション方法についての意識に関するものである。在宅勤務などが以前よりも幅広く行われるようになり、オンライン・コミュニケーションの使用頻度が高まるなど、コミュニケーションに関する様々な変化が起こっている。そうした中で、コミュニケーションの方法についての意識や考え方は、現在どのようになっているのか(Q3)を詳しく見ていく。コミュニケーションに関する意識や考え方は階層や世代によって異なっているとも考えられるため、属性による違いも確認する。

次に、Q3で見たコミュニケーションの方法についての意識や考え方と、Q1で取り上げたコミュニケーションの良好さの関係(Q4)を検討する。どのようなコミュニケーション方法を意識して用いているとコミュニケーションが良好になるのか、もしくはコミュニケーションが良好であればどのようなコミュニケーションが用いられているのか、といった両者の関係を取り上げる。

最後に、コミュニケーションと働き方改革の関係(Q5)を取り上げる。働き方改革の詳細については第4章で詳細に分析を行うため、本章と第4章で行う分析との連結を意図して、働き方改革に対する評価とコミュニケーションの関係のみを分析する。

第1章で提示した分析モデル（図表 1-6）に本章で取り組む問いを対応させて示したのが、図表 3-1-2 である。以下では、問いの番号の順に分析結果を詳述していく。

図表 3-1-2 第2章の分析枠組み

