

# ハイブリッドワーク 実態調査2023

「つながり」を重視する時代



# 私たちの働き方は変化を続け、 未知の領域に進もうとしています。 本書では、より強い「つながり」を もたらず職場環境を考察します。

2022年、私たちの働き方は目まぐるしく変化し続けました。HubSpotをはじめとする多くの組織が、柔軟性の向上に努め、新しいテクノロジーの利用を試みながら、オフィス勤務とテレワークを組み合わせたハイブリッドモデルの導入に継続的に取り組み、進化させてきました。しかし、この1年で分かったことがあります。それは、ハイブリッドな働き方の定着に伴って、従業員がこれまで以上にコミュニティや他者とのつながりを求めるようになったことです。

ハイブリッドモデルの推進に効果的な方法が企業によってさまざまように、有意義なつながりを生み出すにも画一的な方法はありません。つながりの感じ方は人によっても異なるため、1つの会社の中でも多岐にわたる解決策が必要です。HubSpotは、多種多様なツールやリソース、機会を提供することが、つながりを育む方法の再構築に役立つものと考えています。

当社はハイブリッドモデルを推進する過程で、まだ分からないことがたくさんあると気づきました。そこで、つながりに強い職場環境づくりに関する課題と改善点を深く理解するために、HubSpotは世界10か国の企業においてリモート勤務、オフィス勤務、ハイブリッド勤務のいずれかの形態で働くフルタイムの従業員5,000名以上を対象とした調査を実施しました。この「ハイブリッドワーク実態調査2023」では、HubSpotのハイブリッド戦略の成果についても取り上げます。当社では従業員が勤務形態を選ぶことができ、2023年には63.4%が自宅勤務、8.3%がオフィス勤務、28.3%がフレックス勤務（自宅勤務とオフィス勤務の組み合わせ）を選択しています。

この新時代において、成長と意欲向上を促し、社員に心から愛される会社を作るために、何よりも優先すべきなのは「つながり」です。本書では、ハイブリッドな職場環境において、つながりに関する課題を解消する方法をご紹介します。働き方改革の推進を検討している経営者の方から、職場環境の変化に適応しようとしている従業員の方まで、全ての皆さまに本書のデータをお役立ていただけましたら幸いです。



## 調査方法

### サンプルサイズと市場

合計サンプル数 (N) = 5,058

米国 (N=673)

英国 (N=500)

オーストラリア (N=552)

フランス (N=500)

カナダ (N=527)

日本 (N=500)

アイルランド (N=518)

シンガポール (N=482)

ドイツ (N=504)

コロンビア (N=302)

### 調査対象

次の3種類の勤務形態に分類される18歳以上のフルタイムの従業員

リモート勤務：1,283人（25%）

オフィス勤務：2,317人（46%）

ハイブリッド勤務（リモート勤務とオフィス勤務の組み合わせ）：1,458人（29%）

### 人種・民族

ヨーロッパ系、ヒスパニック／ラテン系、アフリカ系、ネイティブアメリカン、アジア／太平洋諸島系、アラビア／中東系

### 実施時期

2022年12月

# 企業の文化や社会的役割、同僚とのつながりの希薄化を解消することが必要

コロナ禍以前の職場では、従業員同士のつながりが無意識に育まれていました。しかし、ハイブリッドな働き方が広がるにつれ、人と人がつながる機会が自然発生する環境を再構築することが難しくなりました。その結果、方法やタイミング、場所を考慮しながら、顔を合わせる機会を意識的に設けることが、従業員全員が能力を十分に発揮できるような社内文化を実現する上で重要になっています。今、従業員が重要視しているのは、働く場所や勤務形態ではなく、会社や同僚との結びつきを感じられることです。

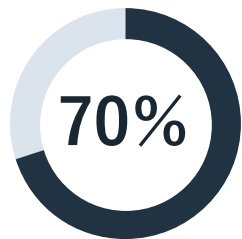
## 66%

職場に親しい友人がいると答えた調査参加者のうち、そのことが現在の会社にとどまる意思に影響を及ぼしていると答えた割合

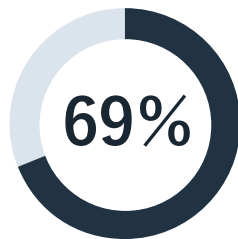
## 33%

ハイブリッド型のチームで働く上での最大の課題として、同僚と関係を築き、つながりを確立することを挙げたハイブリッド勤務の従業員の割合

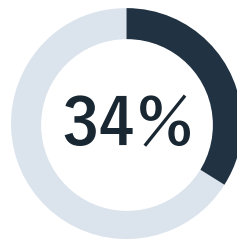
勤務形態に関係なく、多くの従業員が自社の文化や社会的役割とのつながりを感じていますが、同僚とのつながりはあまり感じられていません。



自社の文化とのつながりを感じる

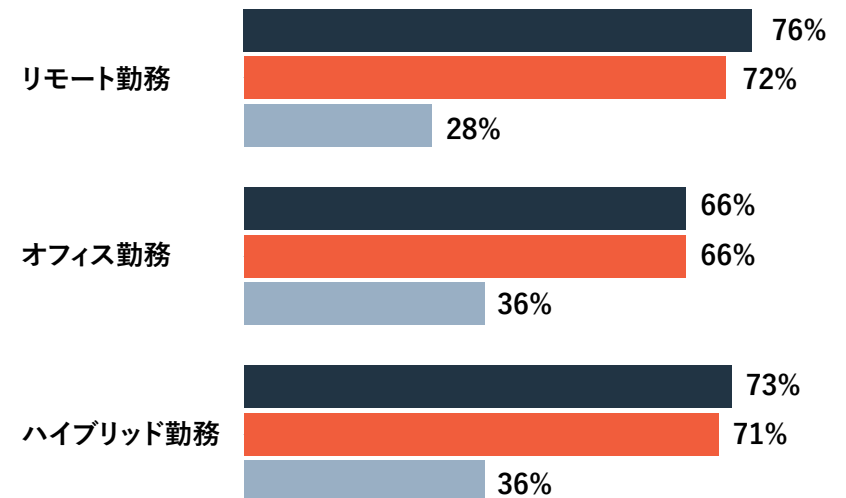


自社のミッションや社会的役割とのつながりを感じる



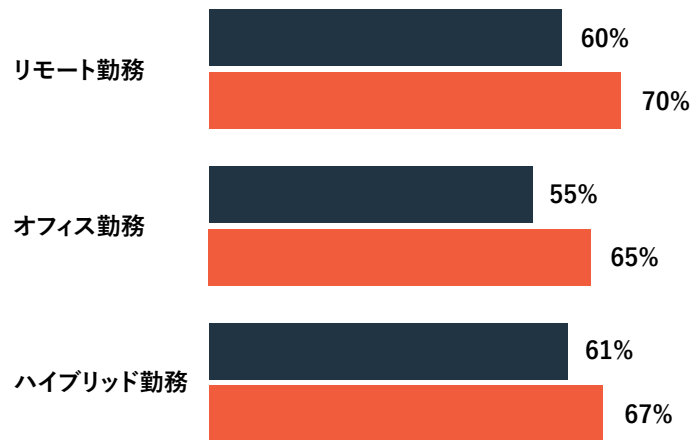
同僚との強いつながりを感じる

■ 企業文化とのつながり  
■ 企業のミッションや社会的役割とのつながり  
■ 同僚との強いつながり



職場への定着に人間関係が大きな影響を及ぼすことは、リモート勤務、オフィス勤務、ハイブリッド勤務のいずれの従業員にも共通しています。

- 組織のミッションや社会的役割とのつながりが、勤続意欲に影響を及ぼす
- 職場に親しい友人がいることが、勤続意欲に影響を及ぼす



同僚の家族やペットの名前を知っている割合は、オフィス勤務（54%）に比べ、リモート勤務（62%）の方が高い傾向にあります。この結果から、職場内で絆を強めるには、必ずしも出社する必要はないことが分かります。



職場での良好な人間関係と昇給のどちらを選ぶか尋ねると、前者が過半数を超えました。

 **52%**

職場での  
良好な人間関係

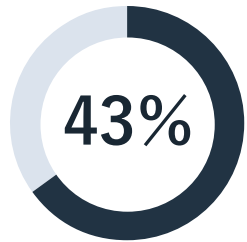


 **48%**  
10%の昇給

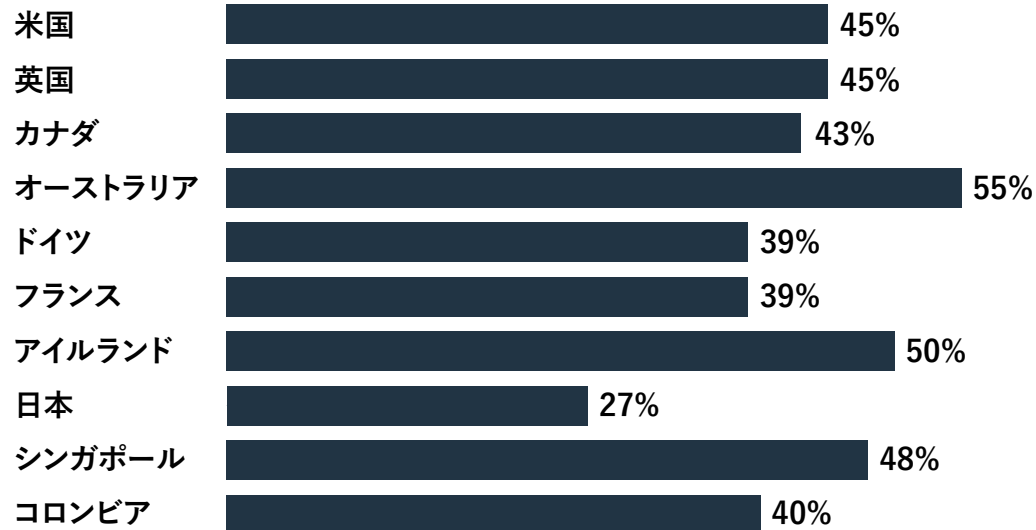
	 52%	 48%
米国	65%	35%
英国	50%	50%
カナダ	41%	59%
オーストラリア	48%	52%
ドイツ	63%	37%
フランス	53%	47%
アイルランド	56%	44%
日本	40%	60%
シンガポール	44%	56%
コロンビア	51%	49%

HubSpotでハイブリッド型のチームを率いるマネージャーの取り組みを紹介します。





強固な企業文化を醸成するために、チームの連帯感を高めるイベントを会社でもっと実施してほしいと考える調査参加者の割合



ソーシャルメディアやテクノロジーを簡単に利用できる環境になったにもかかわらず、従業員の孤立感は今以上に高まっています。しかし、頻繁にやり取りすればつながりが密になるかという、そうではありません。従業員は、単にコミュニケーションの手段が増えることを望んでいるのではなく、対面やオンラインで有意義につながる方法を模索しているのです。そこで当社では、従業員の家族向けの職場見学会や、アイスクリームを食べながらの交流会といったハイブリッド型のイベントを通じて、従業員の共同体関係の再構築とつながりの強化に努めています。

### Eimear Marrinan

HubSpot、カルチャー担当シニアディレクター



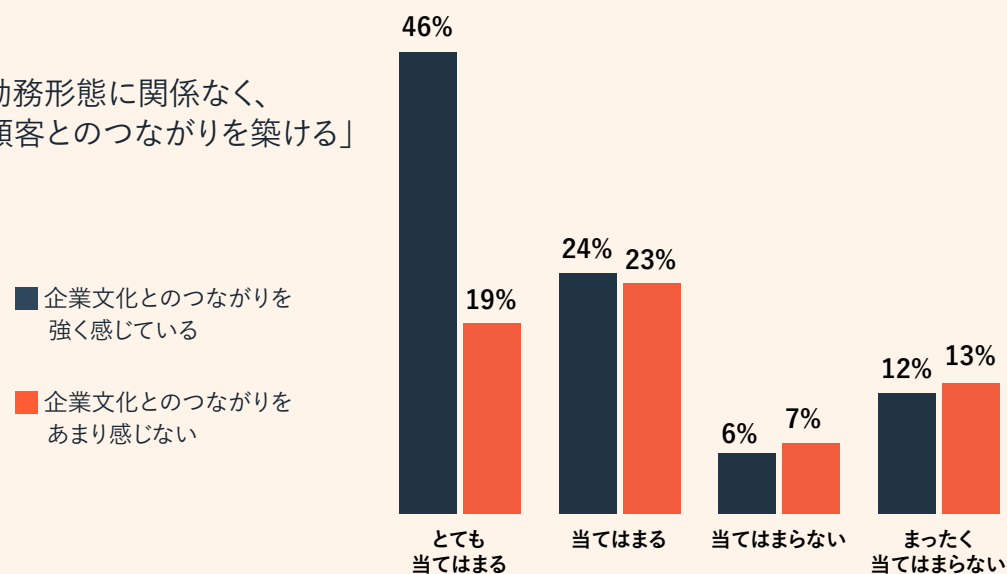
リモート勤務の従業員は入社研修について、一緒に参加していた同僚と対面（54%）またはオンライン（38%）でもっと交流したかったと答えました。

# 従業員のつながりを構築することが 生産性向上の秘訣

チームの成果を高めるには、メンバー同士のつながりが欠かせません。同僚や企業文化とのつながりが感じられるほど、連携が強化され、問題の解決能力が高まり、顧客体験が向上します。ただし、ハイブリッドな職場環境では、従業員が世界中の同僚とつながれるよう、適切なツールと戦略が必要です。

従業員の満足度が高いと、顧客の満足度にも好影響を及ぼします。自社の文化に強いつながりを感じている従業員は、顧客とのつながりを築ける割合も高くなります。

「勤務形態に関係なく、  
顧客とのつながりを築ける」



## 31%

社内のつながりが顧客体験の向上に役立つと考える調査参加者の割合（特に従業員数が1,000人以上の大規模企業ではこの割合が高い）



今後強みを発揮するのは、顧客の**管理**ではなく、顧客との**つながり**に注力する企業です。つまり企業には、単なるデータにとどまらず、背景情報（コンテキスト）を把握することが求められます。ただリード（見込み客）を増やすのではなく、関係を築かなくてはなりません。連絡先情報を集めるだけでなく、コミュニティーの確立も必要です。

### ヤミニ・ランガン

HubSpot、最高経営責任者（CEO）

顧客とのつながりを重視した成長戦略について、CEOのヤミニ・ランガンがご説明します。



調査参加者の41%が、「顧客とつながる」とは、たとえ打ち合わせ中や取引の継続中であっても、人と人としての関係を築くことであると回答しました。

2021年の結果と比べてみても、Eメールは依然、職場でのコミュニケーション手段として多くの支持を得ています。一方で、対面でのやり取りを好む従業員は増加しており、ハイブリッドワーク環境の中で人とのつながりを求める気持ちの高まりが見て取れます。

■ 2022年 ■ 2021年

### Eメール



### Slack（または同様のインスタント メッセージ プラットフォーム）



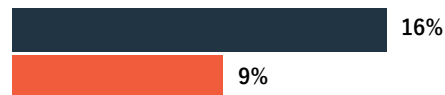
### Zoom（または同様のビデオ会議プラットフォーム）



### 電話または電話会議



### 対面ミーティング



46%

SlackやZoomといった非リアルタイムのコミュニケーションツールの活用が、生産性向上に役立ったと考えている調査参加者の割合。リモート勤務（54%）とハイブリッド勤務（58%）の従業員は、オフィス勤務（34%）の従業員よりも肯定的に捉えている傾向にある。

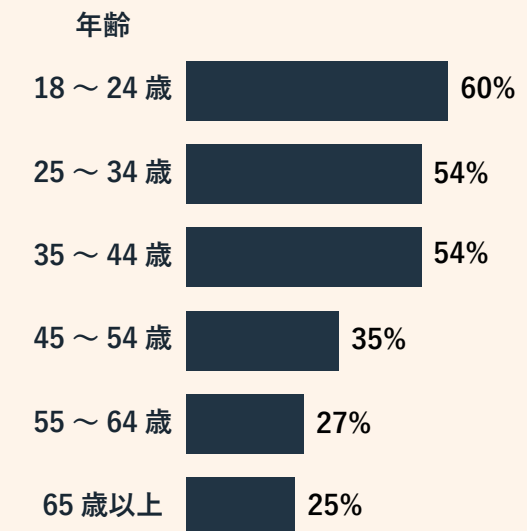


従業員がネットワークを形成することの最大の利点は、助け合い、支え合えることにあります。しかし、既成のツールではそのニーズに的確に応えることができません。なぜなら、提案機能がなく、つながりを発展させるきっかけが生まれにくいからです。

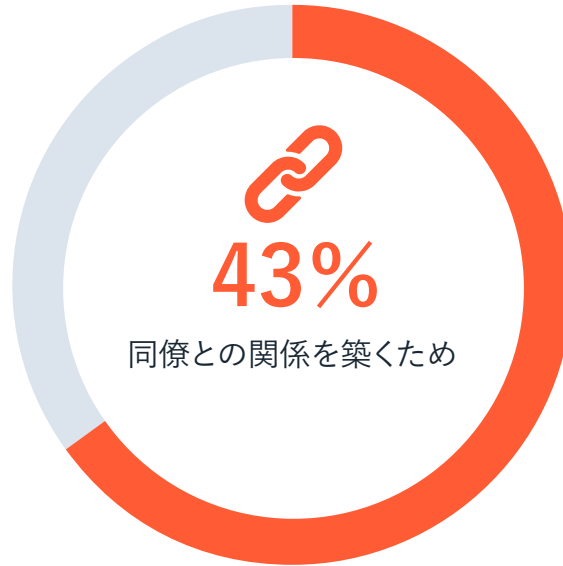
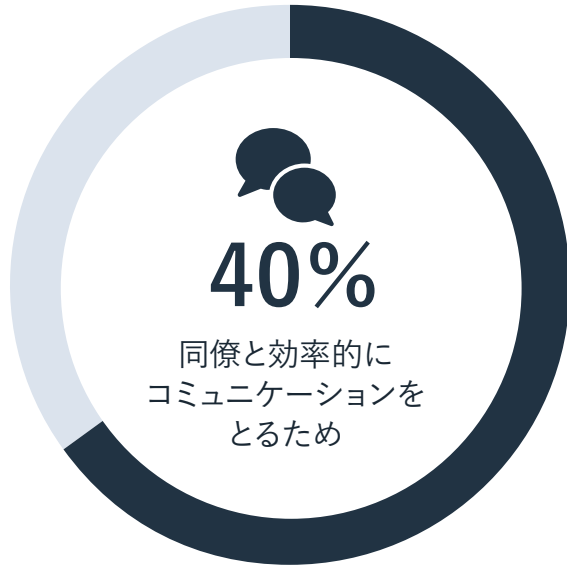
### Terri氏

HubSpotユーザー

上司と顔を合わせる時間が減ったことで、自身のキャリア成長に影響があったと答えたリモート勤務の従業員の割合





ハイブリッド勤務の従業員が出社する理由



**66%**

勤務時間を柔軟に調整できることが、生産性向上に役立つと答えた調査参加者の割合（経営幹部やマネージャーと比べて、一般社員の割合が高い）

	米国	英国	カナダ	オーストラリア	ドイツ	フランス	アイルランド	日本	シンガポール	コロンビア
	44%	37%	32%	40%	38%	43%	32%	42%	53%	34%
	46%	51%	44%	54%	48%	45%	44%	20%	42%	17%





# 有意義なつながりの欠如は、心身の健康に悪影響を及ぼす

職場でメンタルヘルスについて語ることは、これまでタブー視されてきましたが、快適な職場環境を実現する上では不可欠です。従業員は以前よりも、互いの体験を共有し、胸の内を明かせる安全な場所を必要としています。

子育てや介護を仕事と両立している人にとって、この数年間は厳しいものでした。多くの企業は、柔軟な勤務体系やその他のサポート制度の提供を継続していますが、つながる機会をもっと意識的に増やす必要があります。

■ 2022年 ■ 2021年

## 就業時間を柔軟に調整できる



## 保育手当が支給される



## 社内に託児所が設置されている



## 育児中や介護中の従業員同士がつながるためのフォーラムや従業員リソースグループがある



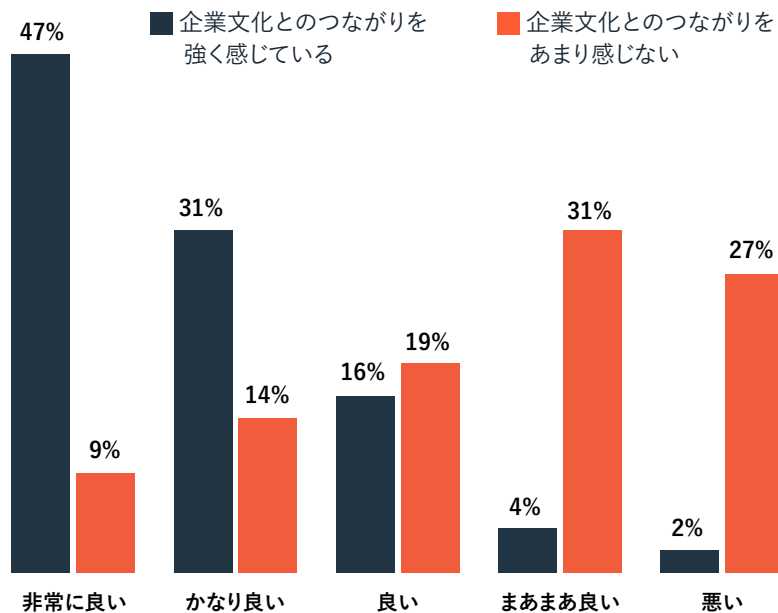
全体の**40%**が2023年中に現在の会社を辞める可能性がある」と答えた一方で、今の仕事を続けている理由として、**3分の1以上**が同僚との関係を挙げました。



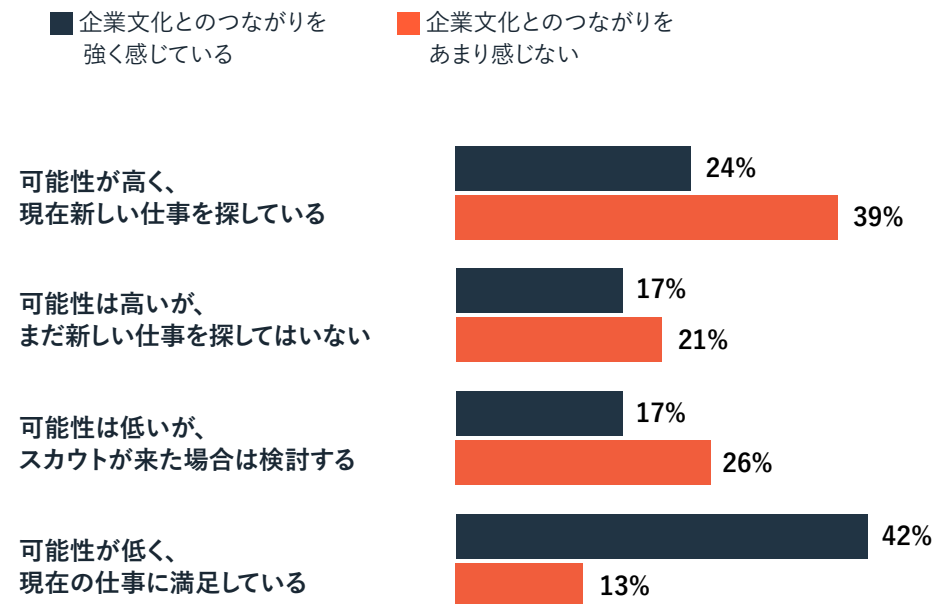
HubSpotでは世代を超えたつながりを築くため、従業員の家族をオフィスに招待するハイブリッド型のイベントを年に1回開催しています。

企業文化との強いつながりを感じている従業員ほど、メンタルヘルスの不調に陥る割合や離職率が低い傾向にあります。

現在の精神的な健康状態について、最も当てはまるものをお選びください。



2023年中に転職する可能性はどのくらいありますか？



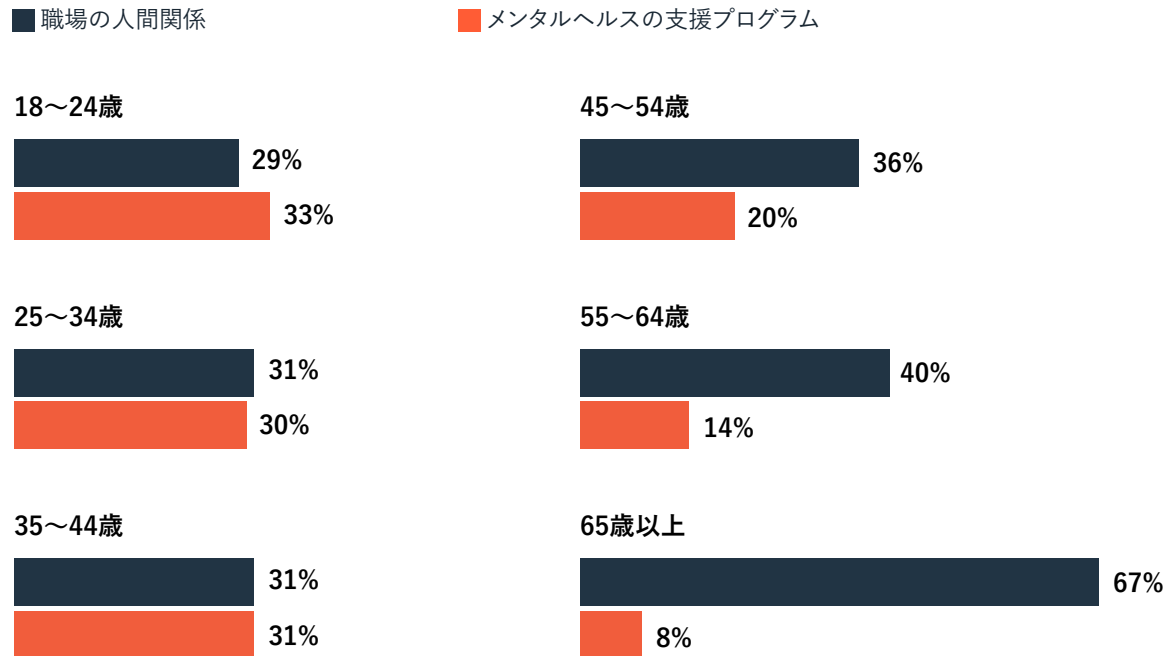
“ 当社が目指しているのは、平等かつ持続可能で、優れた成果を達成できるハイブリッドな企業です。そのために、従業員が一個人としてもっと自分のことを話せたり、チームを越えてつながりを育めたりする環境を意識的に作っていきたいと思います。

**ケイティ・バーク**

HubSpot、最高人材責任者（CPO）

ハイブリッドな職場環境でコミュニティーを形成する意義について、ケイティ・バークが説明しています。

転職を検討している調査参加者に、今の会社に残る場合の理由を尋ねたところ、上の世代では職場の人間関係が多く挙げたのに対して、若い世代ではメンタルヘルスに対するサポートを挙げる割合が高くなりました。



転職を考える主な理由として、仕事の負担が大きいこと以上に、マネージャーのサポート不足や、組織の一員として受け入れられているという帰属感の不足が挙がっています。

	米国	英国	カナダ	オーストラリア	ドイツ	フランス	アイルランド	日本	シンガポール	コロンビア
マネージャーにサポートされてい ると感じられない	28%	35%	40%	31%	40%	38%	35%	32%	29%	22%
組織の一員として受け入れられて いるという帰属感が持てない	27%	22%	17%	21%	17%	17%	12%	17%	24%	16%

ハイブリッドワークへの移行は急ピッチで進められているため、未完成の部分を多く残しています。2022年には、つながりや協力体制、コミュニケーションの問題が浮き彫りになりました。

「つながり」は、従業員や顧客、会社の社会的役割を1つに縫い合わせる糸です。そう認識することが2023年に成功を収めるカギとなります。最後までお読みいただき、ありがとうございました。社内の誰もが持てる力を十分に発揮できるハイブリッドワーク環境を実現する上で、本レポートが皆さまのお役に立つことを願っています。

**HubSpotは未来の働き方を見据えて、社内の環境整備と文化醸成に取り組んでいます。その内容も以下のリンクからぜひご覧ください。**



HubSpot

