

1000社が回答！「オンライン商談」実態調査

43%がオンライン商談を導入。新型コロナウイルス感染拡大後に導入した企業が多数。
「移動・出張のコスト削減」「顧客対応をスピーディに行なえる」魅力も。

—『エンゲージ』アンケート—

人材採用・入社後活躍のエン・ジャパン株式会社（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：鈴木孝二）が運営する利用企業数国内No.1の求人支援サービス『engage（エンゲージ）』（<https://en-gage.net/>）上で、利用企業を対象に「オンライン商談」に関するアンケートを実施。1,056社から回答を得ました。以下、概要をご報告します。

調査結果 概要

- ★ 43%がオンライン商談を導入。導入率の高い業種は「広告関連」「IT・情報処理・インターネット関連」。低い業種は「不動産・建設関連」「流通・小売関連」。新型コロナウイルス感染拡大を機に導入した企業が多数。
- ★ 企業が感じるオンライン商談の魅力は「新型コロナウイルス感染拡大防止」「移動・出張のコスト削減」「顧客対応のスピード」。懸念は「通信トラブルのおそれ」「コミュニケーションの難易度」「商談相手との関係構築」。
- ★ オンライン商談での工夫、機材や通信環境の事前準備をあげる企業が多数。

■ 調査結果 詳細

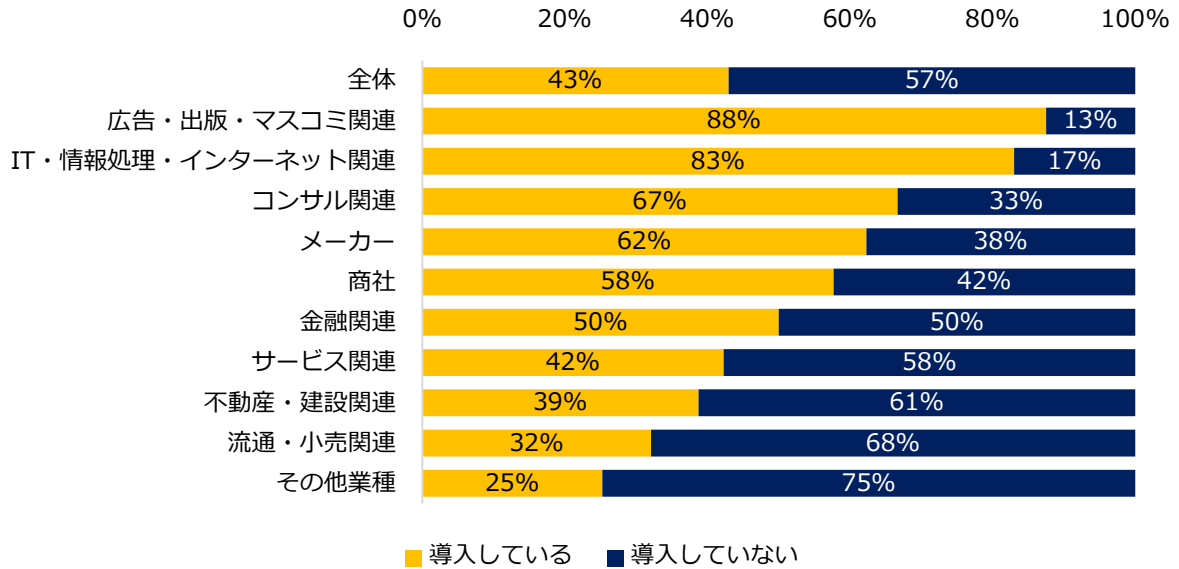
1：43%がオンライン商談を導入。導入率の高い業種は「広告関連」「IT・情報処理・インターネット関連」。低い業種は「不動産・建設関連」「流通・小売関連」。新型コロナウイルス感染拡大を機に導入した企業が多数。（図1、図2、図3、図4）

オンライン商談の導入状況を伺ったところ、43%が「導入している」と回答しました。業種別に見ると、導入率が80%を越えているのは「広告・出版・マスコミ関連」（88%）、「IT・情報処理・インターネット関連」（83%）。一方、導入率が平均よりも低いのは「サービス関連」（42%）、「不動産・建設関連」（39%）、「流通・小売関連」（32%）でした。

オンライン商談導入企業に導入時期を伺うと、73%が「2020年3月以降（新型コロナウイルス流行後）」と回答。オンライン商談を導入した背景は「新型コロナウイルス感染拡大を受けて」（77%）が最も多く、新型コロナウイルスの感染拡大が、企業の商談方法にも影響を与えていることがわかります。

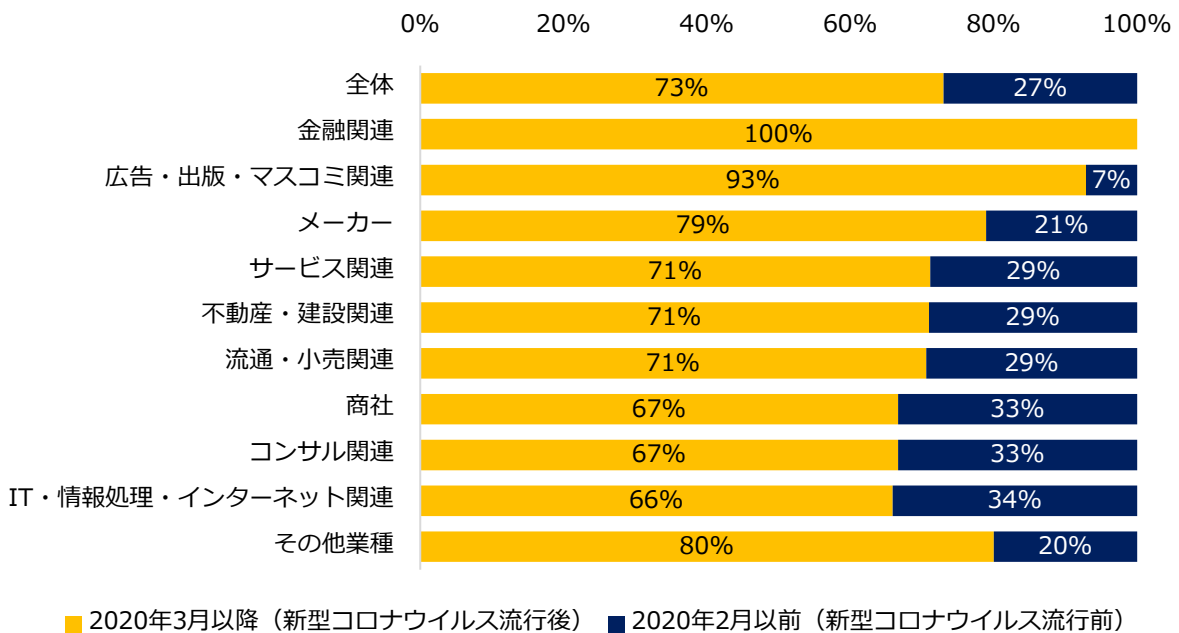
オンライン商談未導入企業に導入していない理由を伺うと、トップ3は「そもそも業態として商談機会が少ない」（40%）、「対面でないと商材・サービスの案内が難しいため」（29%）、「機材・通信環境が整っていないため」（22%）でした。ビジネスモデルの問題に加え、オンライン商談に適した環境整備に懸念があることがわかります。

【図1】 現在、貴社ではオンライン商談を導入していますか？

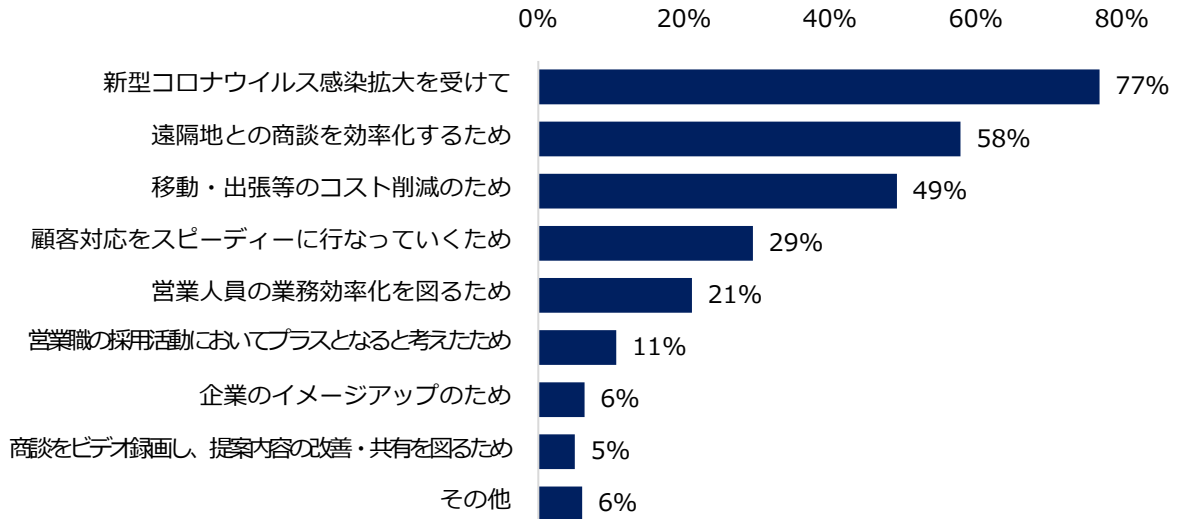


※小数点以下を四捨五入しているため、必ずしも合計が100にならない。

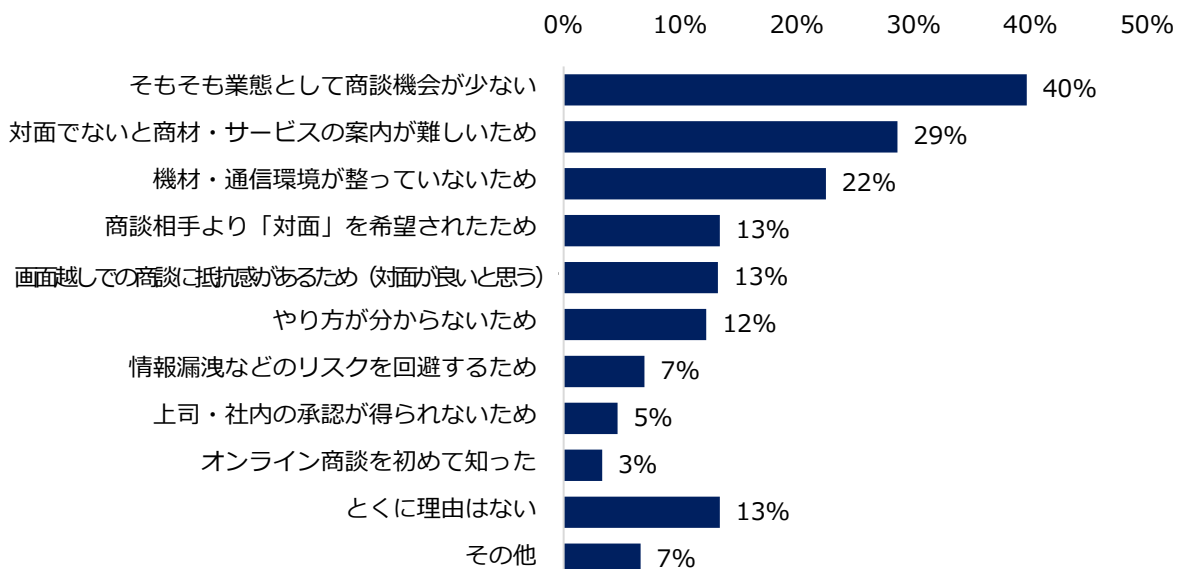
【図2】 「オンライン商談を導入している」と回答した企業に伺います。導入した時期について教えてください。



【図3】「オンライン商談を導入している」と回答した企業に伺います。
オンライン商談を導入した背景について教えてください。（複数回答可）



【図4】「オンライン商談を導入していない」と回答した企業に伺います。
オンライン商談を実施されていない理由を教えてください。（複数回答可）

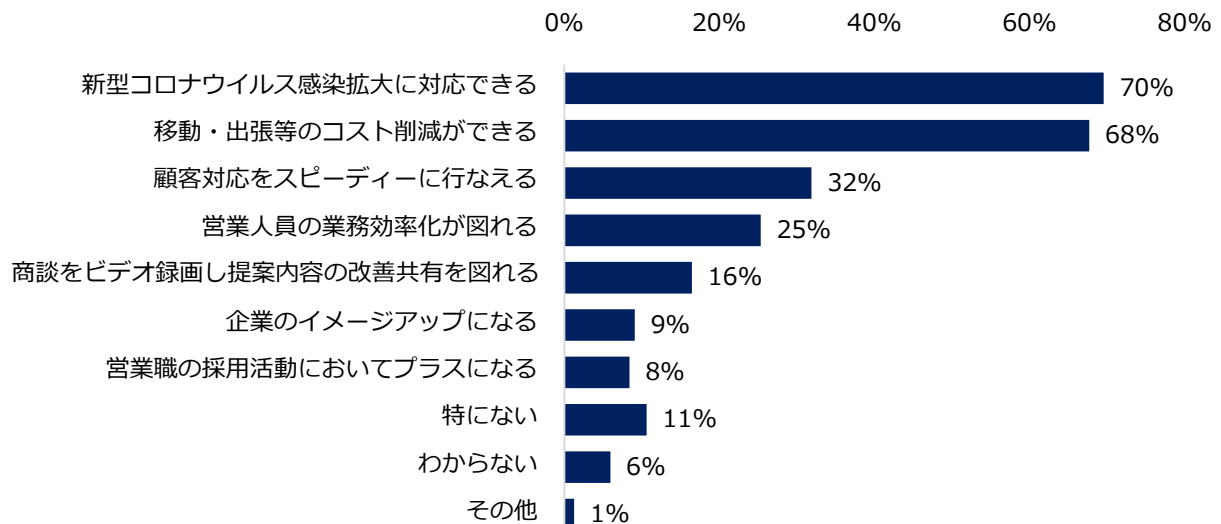


2：企業が感じるオンライン商談の魅力は「新型コロナウイルス感染拡大防止」「移動・出張のコスト削減」「顧客対応のスピード」。懸念は「通信トラブルのおそれ」「コミュニケーションの難易度」「商談相手との関係構築」。(図5、図6)

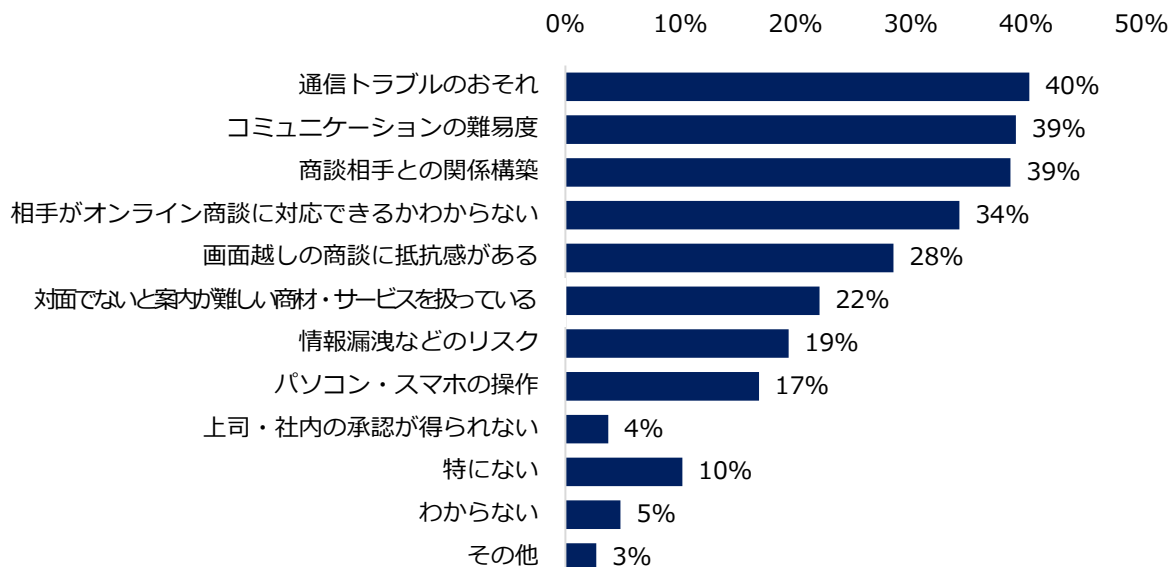
オンライン商談導入企業に、オンライン商談の利点・懸念を伺いました。利点としてあがったのは「新型コロナウイルス感染拡大に対応できる」(70%)、「移動・出張等のコスト削減ができる」(68%)、「顧客対応をスピーディーに行なえる」(32%)でした。新型コロナウイルスの感染防止に加え、オフライン商談よりも時間・費用削減が叶うことにメリットを感じていることがわかります。

懸念は「通信トラブルのおそれ」(40%)、「コミュニケーションの難易度」(39%)、「商談相手との関係構築」(39%)でした。円滑なコミュニケーションが行なえるかを不安視していることがうかがえます。

【図5】 オンライン商談について利点に感じるものがあれば教えてください。(複数回答可)



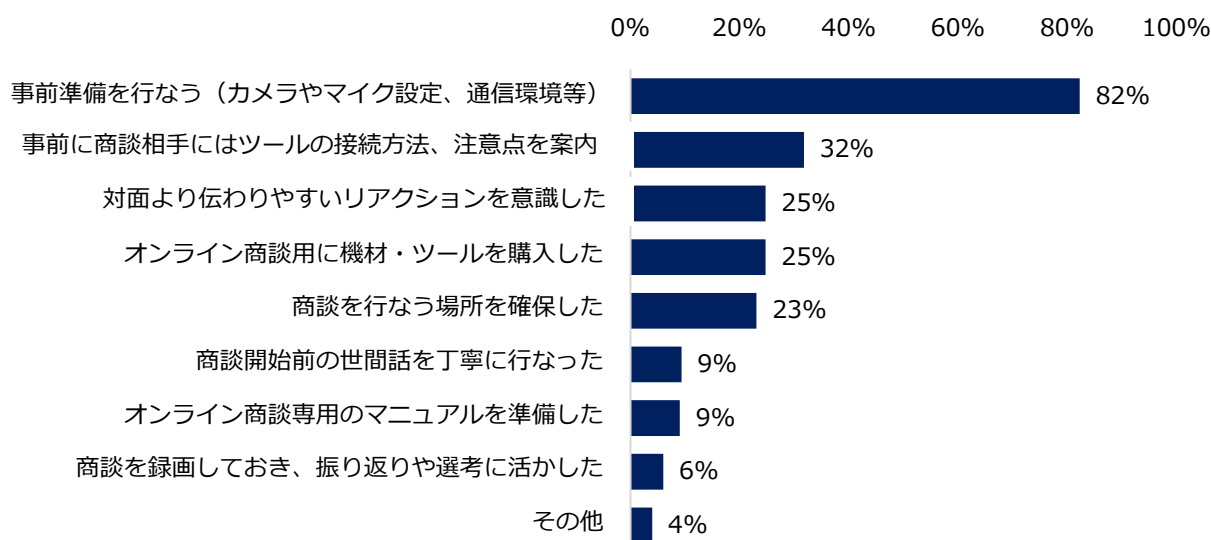
【図6】 オンライン商談において懸念に感じるものがあれば教えてください。(複数回答可)



3：オンライン商談での工夫、機材や通信環境の事前準備をあげる企業が多数。（図7）

オンライン商談導入企業に「オンライン商談を実施する際に、気をつけたことや工夫点を教えてください」と伺うと、最も多かった回答は「事前準備を行なう（カメラやマイク設定、通信環境等）」（82%）でした。次に「事前に商談相手にはツールの接続方法、注意点を案内」（32%）が続き、オンライン商談の事前準備に注力している企業が多いことがわかります。オンライン商談にまつわる企業のエピソードもあわせて紹介します。

【図7】 「オンライン商談を導入している」と回答した企業に伺います。
 オンライン商談を実施する際に、気をつけたことや工夫点を教えてください。（複数回答可）



<オンライン商談にまつわる企業のエピソード>

「機材・設備」についてのエピソード

- ・来客が減ったため、空いている会議室をオンライン商談専用の部屋として改装した。
 （不動産・建設関連／1名～49名）
- ・商談用や会議用にWEB会議専用マイクを導入したほか、各営業所では背景が無地・周囲の雑音が入りにくいコーナーを確保した。（メーカー／100～299名）
- ・ツール自体の簡易性が上がり、社員も抵抗なく導入できるようになり良かった。（その他／100～299名）

「コミュニケーション」についてのエピソード

- ・会話がかぶることがあるので、相槌のタイミングなどは考えながら行なった。
 （広告・出版・マスコミ関連／1～49名）
- ・言葉をはっきりと伝え、照明は注意した。（サービス関連／50～99名）
- ・同時に話さないよう、工夫してコミュニケーションを行なった。（IT・インターネット関連100～299名）

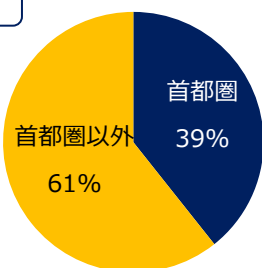
※（業種／従業員数）

【調査概要】

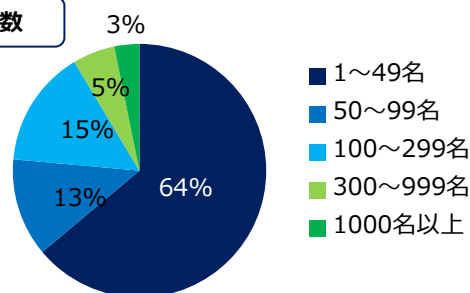
- 調査方法：インターネットによるアンケート
- 調査対象：『engage』（<https://en-gage.net/>）を利用している企業
- 有効回答数：1,056社
- 調査期間：2020年9月24日～10月23日

【回答企業属性】

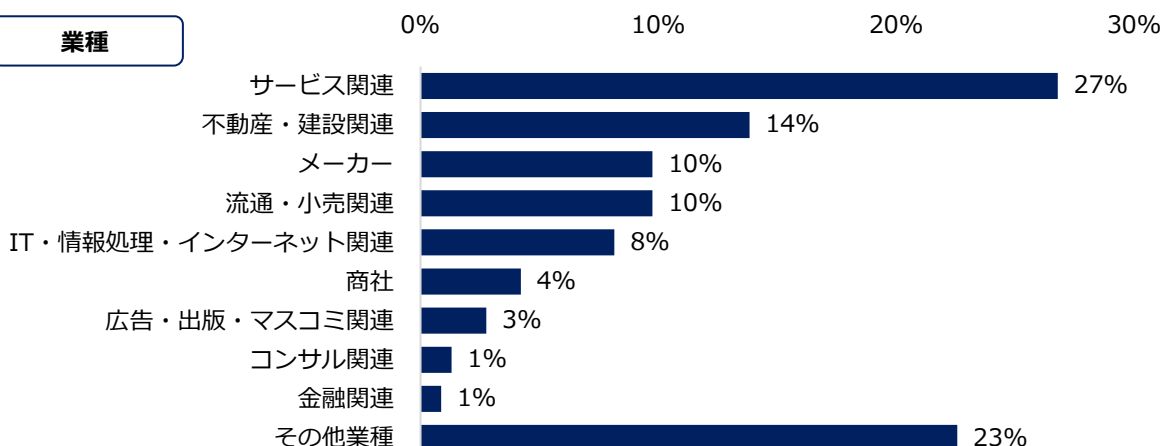
企業所在地



従業員数



業種



利用企業数国内No.1の求人支援サービス『engage（エンゲージ）』



全国30万以上の企業・店舗の採用現場で導入中。
 無制限の求人掲載・自社採用ページ作成、応募者
 管理、採用まで、0円からカンタンに使える新し
 い求人サービスです。さまざまな業種・規模・募
 集職種・雇用形態に対応しており、作成した求人
 は大手検索エンジン・求人情報サイトなど様々な
 メディアを通じて求職者に届きます。

<https://en-gage.net/>

広報担当：大原、松田、清水、関 <https://corp.en-japan.com/>

エン・ジャパン株式会社

〒163-1335 新宿区西新宿6-5-1 新宿アイランドタワー
 TEL：03-3342-6590 FAX：03-3342-8525 MAIL：en-press@en-japan.com