

よくある組織のコミュニケーションギャップ10 イノベーションを生み出す土壌づくりはギャップの解決がカギ！

（よくあるコミュニケーションギャップのチェックリスト掲載）



「新規事業やイノベーションが生まれにくい」「売上がなかなか伸びない」という悩みは、企業の重要な課題の一つです。一見、異なるこの二つの課題は密接に関わっています。

新規事業やイノベーションが生まれやすい組織は、自由に意見交換できる心理的安全性が確保され、異なる新たな視点が交差しやすい環境にあります。このような組織は、アイデア創出だけでなく部門の壁を越えた連携がスムーズなため生産性が向上し、結果的に売上に大きく貢献するという好循環が生まれます。

この好循環を実現している組織の共通点は、全社的にフラットで円滑なコミュニケーションができる土壤があることです。つまり、社内に“コミュニケーションギャップ”が少ないと考えられます。

コミュニケーションギャップとは、働き方や役職・世代、さらに所属部署や勤務地の違いなど、社内のさまざまな関係性に潜んでいます。このギャップからさまざまな課題や困りごとが生まれ、結果的にフラットで活発なコミュニケーションの機会を阻んでしまいます。

この資料では、組織によくある10のコミュニケーションギャップを示し、課題・困りごとを明確にしました。そして、私たちが提供する「従業員エンゲージメント育みサービス」による解決策も合わせて提案します。まずは次ページのチェックリストで、自社内にどのようなコミュニケーションギャップがあるかを把握しましょう。そして、新規事業やイノベーションが起こりやすく、売上の向上も期待できるような土壤づくりに取り組んでみましょう。「従業員エンゲージメント育みサービス」がその取り組みをサポートします。

主なコミュニケーションギャップを10個取り上げました。あなたの会社で想定されるコミュニケーションギャップはいくつあるでしょうか。数が多いほど、フラットで円滑なコミュニケーションを実現しにくい環境といえるでしょう。次ページ以降の「従業員エンゲージメント育みサービス」による解決策を参考に、環境改善に取り組んでいきましょう。

組織内によくある10のコミュニケーションギャップ

- ☐ ①所属部署以外で接点やつながりがない「**部署・部門間のギャップ**」
- ☐ ②異動後に旧所属部署と疎遠になる「**異動による部署・部門間のギャップ**」
- ☐ ③世代が異なることで共通の話題や雑談のきっかけがない「**シニア層×若手層のギャップ**」
- ☐ ④入社後に職場になじめず人間関係が深まらない「**経験者採用社員×プロパー社員のギャップ**」
- ☐ ⑤企業理念やビジョンが現場に浸透しない「**経営層×従業員のギャップ**」
- ☐ ⑥拠点が異なり物理的に勤務場所が離れている「**拠点間のギャップ**」
- ☐ ⑦働き方の違いで気軽な会話や雑談が生まれにくい「**在宅勤務者×出社勤務者のギャップ**」
- ☐ ⑧雇用形態の違いで帰属意識や連携に差が生まれる「**ビジネスパートナー×正規雇用者のギャップ**」
- ☐ ⑨合併後や事業部統合後に文化の融合が進みにくい「**文化背景のギャップ**」
- ☐ ⑩対話不足や対話の質の低下から生まれる「**上司×部下のギャップ**」

①所属部署以外で接点やつながりがない「部署・部門間のギャップ」

HITACHI

課題・困りごと

自分が所属する部署以外とは接点も共通の話題もない。所属部署・部門以外の従業員同士のつながりがなく、偶発的な気づきやイノベーションが起こりにくい。協創できる土壌も育ちにくい。

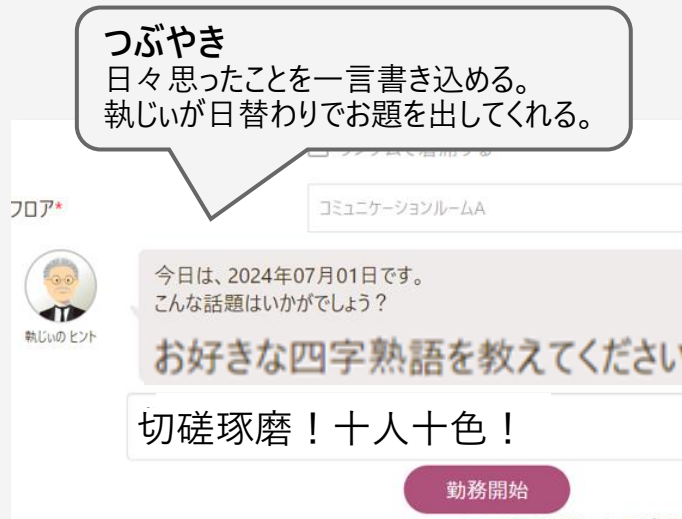
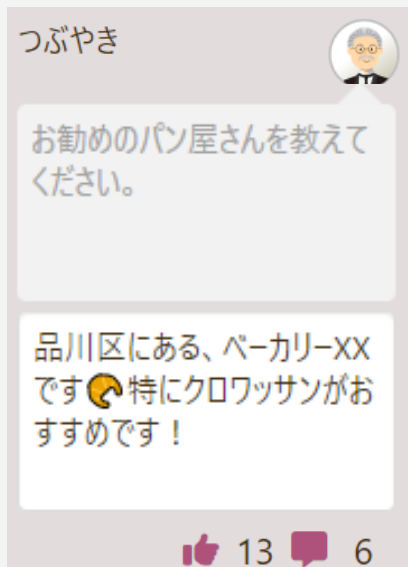


期待できる効果とメリット

- 他者の回答にも興味を持たせる質問で、他の従業員に対する興味関心を湧かせる。自然に親近感や共感が芽生えやすく、組織の壁を越えた従業員同士の交流を拡大し、社内の文化形成も促進。
- 毎朝、小さな「わくわく」を提供することで、ポジティブな状態で1日をスタートできるため、生産性の向上にも貢献。

解決する機能

毎朝ログイン時に、全従業員に共通の質問を一つ投げかけるコンシェルジュ「執じい」。「オムレツには何をかける？」など、誰でも簡単に回答できる74の質問が初期設定されている。あえて業務外の話題を問いかけ、全社を盛り上げる目的がある。質問内容は自由に設定できるため、会社の行事やイベントに合わせた話題の設定も可能。



▶ 「つぶやき」投稿で全従業員が共通話題を共有し、部署横断の交流を促進

▶ コメント・リアクション機能で偶発的な会話を生み、心理的安全性を高める



②異動後に旧所属部署と疎遠になる「異動による部署・部門間のギャップ」

HITACHI

課題・困りごと

部署異動や転勤をきっかけに、旧所属部署の同僚との交流は途絶えがち。これまで築いた貴重な人間関係や人脈が生かせなくなり、気軽に相談できる相手との接点も失われてしまう。

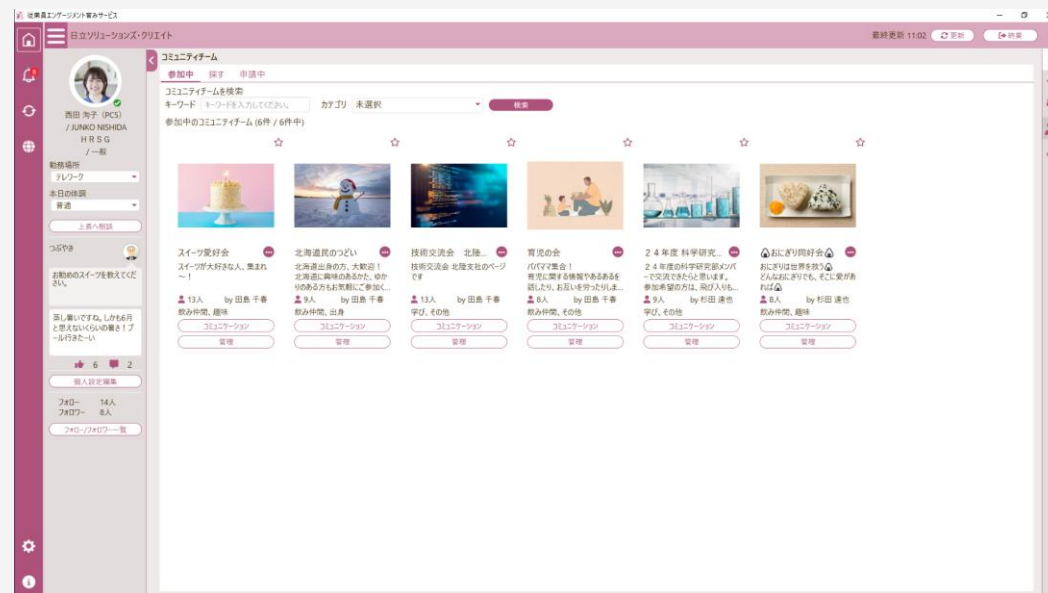


期待できる効果とメリット

- ・異動後も旧部署との関係性を維持する場を設けることで、環境変化による心理的な孤立を防ぐ。
- ・部門を越えた継続的な交流が、組織の相互理解を深め、全社的な風土・文化の理解につながる。

解決する機能

同じ趣味や興味のある話題など自由なテーマを立て、バーチャル上で仲間づくりができる「コミュニティチーム」。物理的な距離に制限されないため、勤務地が離れた同僚とも気軽に交流ができる。



▶「コミュニティチーム」で物理距離を感じさせない交流を促進

▶心理的安全性を保ち、全社的な文化理解につながる



③世代が異なることで共通の話題や雑談のきっかけがない「シニア層×若手層のギャップ」

HITACHI

課題・困りごと

シニア層と若手層の間に共通項や話題がなく、関係性やつながりが希薄。年齢が違いすぎて雑談や会話のきっかけもない。普段から話づらい関係性が、業務上の報連相を滞らせるなどの要因にもなっている。

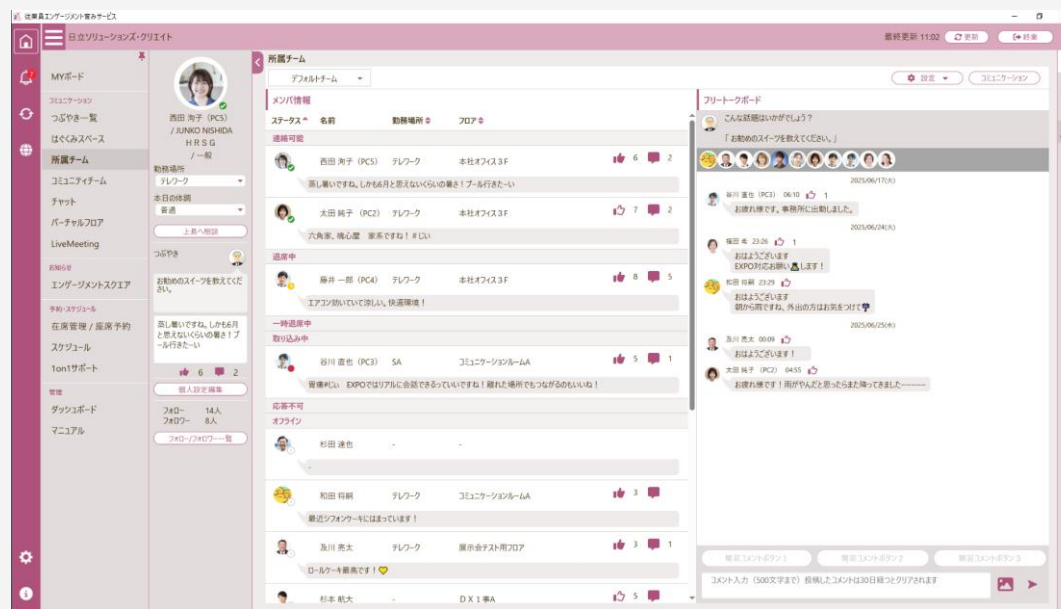


期待できる効果とメリット

- ・対面では身構えがちな相手とも気軽なチャットが可能。お互いに、世代を超えて話しやすい人間関係の構築が可能に。
- ・「従業員エンゲージメント育みサービス」の若手層のユーザーからは、シニア層のフランクな言葉づかいのコメント投稿を見て親近感が湧き、対面で話しやすくなった、という声が多数寄せられている。

解決する機能

部や課などのメンバーだけでコミュニケーションがとれる「所属チーム」。出勤場所や着席しているフロアなど勤務状況もお互いに把握できる。気軽にチャットができる「フリートークボード」も対話の活性化に貢献。また、誕生日や趣味など共通項を見いだせる「プロフィール」機能も話題のきっかけとして有効。



- ▶「所属チーム」や「プロフィール」で世代間の会話を後押し
- ▶チャットで気軽に話せる関係性を構築



④入社後に職場になじめず人間関係が深まらない「経験者採用社員×プロパー社員のギャップ」

HITACHI

課題・困りごと

入社後、職場になじめない。他の部員と話さきっかけがなく人柄を知る機会もない。その結果、気軽に話しかけていいか分からず人間関係が深まらない。心理的安全性・生産性の低下に影響がある。



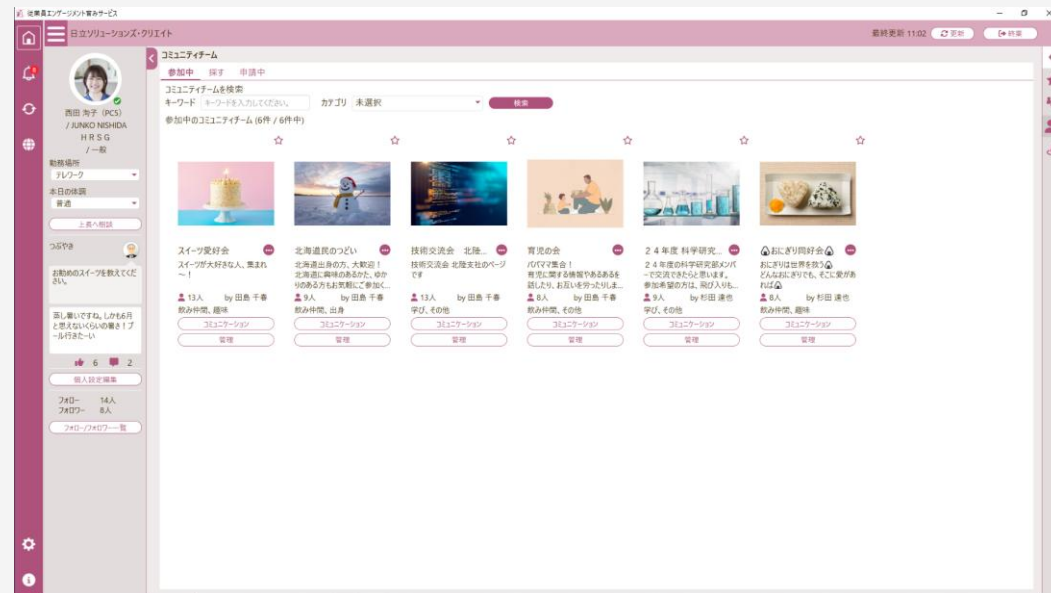
経験者採用社員 プロパー社員

期待できる効果とメリット

- 同じ興味でつながることで共感も得やすく、関係構築も容易。業務内容以外で話せる場があることは、心理的安全性の向上にも効果あり。
- 業務では関わらない従業員や、普段は交流のない世代とも、共通の興味によってつながりが生まれやすい。所属部署以外にも居場所をつくることが可能。

解決する機能

簡単かつ自由に作成できる「コミュニティチーム」。バーチャル上のコミュニティのため、話さきっかけがない従業員同士でも、同じ嗜好や趣味などの仲間をつくることが可能。チームは、全従業員が参加できる「公開（参加自由）」、代表者が参加申請を承認する「公開（参加承認要）」、特定のメンバーだけが参加できる「非公開」に設定できる。



▶「コミュニティチーム」で共通の興味から職場になじむきっかけをつくる

▶所属部署以外にも“居場所”をつくり、心理的安全性を向上



⑤企業理念やビジョンが現場に浸透しない「経営層×従業員のギャップ」

HITACHI

課題・困りごと

経営層のメッセージや企業理念が、現場の従業員まで浸透しない。経営層がメッセージを発信してもなかなか読まれず、従業員からの反応も得にくい。そのため会社と個々の従業員のビジョンにギャップが生まれている。



期待できる効果とメリット

- ・イントラサイトと異なり、経営層の発信したメッセージに従業員がコメント機能を使って気軽にリアクションしやすく、コミュニケーションや意見交換を活性化できる。
- ・方針発表や年頭あいさつなどのあらたまった場以外でも、積極的にメッセージを届けられ、全社の一体感や強固なつながり醸成に役立つ。

解決する機能

経営層が自ら情報発信できる「エンゲージメントスクエア」。ブログのように文章を書き込むだけで全社にメッセージを届けられる。また、従業員は誰でも、経営層の出したメッセージにコメントを投稿できる。経営層と従業員が直接やりとりできる貴重な“場”。

先日の社内イベントはいかがでしたか？

契約区分：全ユーザ
役職：全役職
部署：全部署

発信者：石崎 翔平 / SHOUHEI ISHIZAKI
執行本部

掲載期間：2024/04/16 ~ 2024/04/25

👍 8 ☆

【目次】

1.先日の社内イベントについて

1.先日の社内イベントについて

こんにちは！社長の石崎です。
先日行われた社内イベントは楽しんでいただけましたか？
私はピンゴ大会で一等賞のたこ焼き機が当たり、今年の運を使い果たしてしまいました・・・とても嬉しかったです！
皆さんとたくさんお話しできてよい時間になりました。
皆さんの感想も是非コメントで教えてくださいね！

コメント 9件

2024/04/18(木)

杉田 達也 17:06 👍
参加率も高く、盛り上がっていたので有意義なイベントだと思います。
次回があるならまた参加させて頂きたいです。

奥野 孝 17:14 👍
初めて参加しましたが、みなさんとお会いできたのが嬉しかったです。もし次回があれば、企画を募ってみてはいかがでしょうか？

福田 希 17:54 👍
クイズが難しすぎです😅

太田 純子 18:32 👍
普段はリモートが多いので、みなさんにお会いできてよかったです。

高松 健 23:39 👍
普段合わない人とも久しぶりに会えて楽しかったです！

2024/04/19(金)

石崎 翔平 11:18 👍
久しぶりのリアル開催でしたが、多くの皆さんが参加してくれたので安心しました😊

▶「エンゲージメントスクエア」で経営層が直接発信

▶コメント機能で双方向のやりとりが可能に



⑥拠点が異なり物理的に勤務場所が離れている「拠点間のギャップ」

HITACHI

課題・困りごと

所属拠点の違いや顧客先常駐により物理的な接点がなく、従業員同士が顔も名前も知らない。人間関係が拠点内に固定化し、会社全体への帰属意識が希薄になりがち。



期待できる効果とメリット

- リアルで会ったことが無い相手でも、コメント返信やいいねで親近感が育まれる。
- 始めて同じ仕事を担当することになった相手が「コメントのやりとりで仲良くなっていたため、意思疎通がスムーズで業務がはかどった」「異動先にすでに知っている相手がいたため、部署にすぐなじめた」という声も多い。

解決する機能

離れて働く従業員が集まれる「バーチャルフロア」。フロアに着席すると自分の顔アイコンと「つぶやき」が表示される。「つぶやき」は個人的な今の気持ちなど気軽な内容でよく、誰でも閲覧でき、コメントを返したり、いいねを押したりできる。



▶「バーチャルフロア」で遠隔地でも今の気持ちを共有

▶コメントやいいねで親近感を育む



⑦働き方の違いで気軽な会話や雑談が生まれにくい「在宅勤務者×出社勤務者のギャップ」

HITACHI

課題・困りごと

在宅・出社勤務者のコミュニケーションとして、チャットやメール以外で話せる機会や場がない。業務上のやりとりになり、気軽な雑談が生まれにくい。人間関係のつながりが薄くなり、在宅勤務者の孤独感や孤立感が増している。



期待できる効果とメリット

- 業務に関連のない個人的な今の気持ちなどをつぶやける場であるため、お互いに気軽なやりとりができる。自然な交流が活発になり心理的安全性も向上。
- ランダムにコメントを表示するため、偶発的な出会いも可能。リアルで会わない相手や、業務上・組織上まったく関係のない相手とも知り合える。

解決する機能

「はぐくみスペース」はログインすると誰かが登録した「つぶやき」を顔アイコンと共にランダムに表示。気になる「つぶやき」には、コメントを返したり、いいねを押したりできる。知らない相手ともコミュニケーションが可能。



▶「はぐくみスペース」でランダムな「つぶやき」表示

▶偶発的な交流が孤立感を解消する



⑧雇用形態の違いで帰属意識や連携に差生まれる「ビジネスパートナー×正規雇用者のギャップ」 HITACHI

課題・困りごと

雇用形態の違いによって、コミュニケーション不足が生じやすく、互いの状況が見えづらいことで認識のズレや連携の難しさが発生。結果として、信頼関係や帰属意識が希薄になり、業務の手戻りやトラブルの原因になる。



ビジネスパートナー 正規雇用者

期待できる効果とメリット

- 「在席管理/座席予約」や「つぶやき」機能を活用することで、偶発的な会話やパーソナルな情報共有が促進され、親近感や仲間意識が醸成される。
- 日常的な交流を通じて、会社への帰属意識や信頼関係が深まり、プロジェクト推進や業務連携にも好影響をもたらす。

解決する機能

「在席管理/座席予約」で着席・ステータス表示することで、雇用形態に関係なく、誰がどこにいるかを可視化し、同じ空間で交流できる感覚を得られます。

「つぶやき」機能によるパーソナルな情報共有により、チームメンバー同士が日常の気持ちや考えを気軽に発信・共有できるため、雇用形態の違いを超えた親近感や信頼感が生まれ、コミュニケーションの活性化につながる。



▶「在席管理/座席予約」で雇用形態問わず交流・状況把握が可能。

▶「つぶやき」共有で親近感や信頼感が生まれ、連携が深まる。



⑨合併後や事業部統合後に文化の融合が進みにくい「文化背景のギャップ」

HITACHI

課題・困りごと

合併や事業部などの統廃合の後、従業員同士のつながりがなかなか深まらない。旧所属部署の文化ができあがっているため交流が限定的。交流するという意識が薄い。その結果、文化の溝が埋まらず一体感が生まれない。

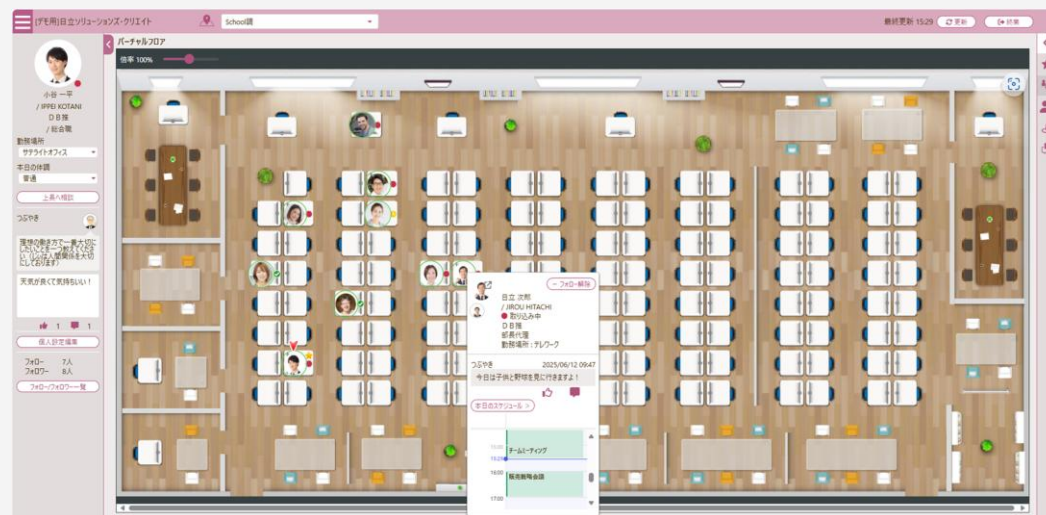


期待できる効果とメリット

- 懇親会や交流会などの一過性のイベントは楽しかったで終わりがねないため、社内文化の融合には“日常的な交流”と“継続的な接点”は必須。
- 会社側は、特別なイベントや行事を企画しなくても、「毎日さまざまな座席に座る」ことを推奨するだけで、従業員に文化交流の機会を提供できる。

解決する機能

「従業員エンゲージメント育みサービス」上の「バーチャルフロア」の座席は固定席がないため、その日の気分や目的に合わせ、さまざまな座席を自由に選択できる。知らない人に囲まれて座る場合も、バーチャル上なので心理的ハードルが低い。さらに、周辺に着席している従業員の気軽な「つぶやき」や人となりに触れる機会が増える。



- ▶ランダムに着席する機能で、日常的な文化交流を促進する
- ▶座席を変えるだけで接点が生まれる



⑩対話不足や対話の質の低下から生まれる「上司×部下のギャップ」

HITACHI

課題・困りごと

1on1が「ただ話すだけ」の雑談で終わったり、毎回話す内容に困ったりと、形骸化している。上司は部下一人ひとりとの面談記録を管理しきれず、継続的な成長支援につながりにくい。



上司

部下

期待できる効果とメリット

- 1on1が「点」ではなく「線」の継続的な対話となり、部下の成長とエンゲージメント向上を効果的に促進する。
- 上司と部下の間に信頼関係が構築され、心理的安全性が高まることで、チーム全体のパフォーマンス向上に貢献する。

解決する機能

「1on1サポート」機能は、面談履歴や話したいテーマを事前に記録・共有できる。これにより、上司は過去の経緯を踏まえた継続的な支援が可能になり、部下も準備をして面談に臨める。AIによる議事録要約機能（オプション）もあり、多忙な上司の負担を軽減し、質の高い対話を後押しする。

1on1サポート				
実施				
実施日	ステータス	トークテーマ	実施者	操作
2024/06/03	未実施	定例1on1	DX事/カスタマーサクセスマネージャー 小林 里奈	削除
2024/05/17	未実施	教育受講予定について	総務部/課長 中田 聡	削除
2024/04/05	実施済み	今般目標について	DX事/カスタマーサクセスマネージャー 小林 里奈	削除

1on1サポート

× 閉じる

ステータス ☐ 未実施 ☒ 実施済み

実施日

トークテーマ

実施者

 DX事/カスタマーサクセスマネージャー
小林 里奈

選択

実施メモ
こちらの内容は実施
相手も確認できます

- ・担当プロジェクトについて
- ・チームメンバー、関係者の整理
- ・チームワークでの困りごと
- ・仕事の進捗
- ・体調面
- ・年休、長期休暇の予定

▶ 面談履歴や話題を共有し、継続的な対話を支援。

▶ AIによる議事録要約で、記録の負担を軽減し、質の高い1on1を実現。



コミュニティチーム

自由にコミュニティを設定できる機能。普段、接点のない部署や役職の従業員とも気軽につながりやすく、仲間探しにも有効。

コンシェルジュ「執い」

ログインすると必ず一つの質問を表示。デフォルト設定は74問。それ以外にも自由に設定が可能。質問は事前に登録すれば自動で毎日出題される。

在席管理/座席予約

リアルタイムで居場所を確認でき在宅勤務かどうか也可視化。1クリックで座席や会議室の予約をできる。スマートフォンにも対応。

所属チーム

部や課などの組織単位で構成されたクローズドなコミュニケーションの場。チーム内で気軽にチャットができる「フリートークボード」もある。

バーチャルフロア

誰がどこにいたかが、ひと目で分かる仮想上のフロア。リモートワークの従業員や地方拠点の従業員とも、同じ“空間”で交流できる感覚を得られる。

はぐくみスペース

バーチャルフロアの一つ。ログインしている従業員の顔写真とつぶやきをランダムで表示。偶発的な出合いを促進させる。

エンゲージメントスクエア

メッセージやアンケートを発信できる機能。発信先を役職、部署、個人など指定も可能。

1on1サポート

「1on1サポート」機能は、面談履歴や話したいテーマを事前に記録・共有できる。面談予定を登録することも可能。

■お問い合わせ先

株式会社 日立ソリューションズ・クリエイト

- Webでのお問い合わせ
<https://www.hitachi-solutions-create.co.jp/solution/feature/hagukumi/>
- メールでのお問い合わせ
hsc-contact@mlc.hitachi-solutions.com

■お問い合わせ情報について

ご相談、ご依頼いただいた内容は回答などのため、当社の関連会社（日立ソリューションズグループ会社）および株式会社日立製作所に提供（共同利用含む）することがあります。

取り扱いには充分注意し、お客さまの許可なく他の目的に使用することはありません。

■サービス・製品の仕様に対する表示

本資料に記載しているサービス・製品の仕様・価格は、2025年11月時点のものです。
サービス・製品の改良などにより予告なく記載されている仕様が変更になることがあります。

HITACHI