

報道関係各位

2023年5月24日
株式会社クロス・マーケティング

お店で接客されるのがやや苦手な20-30代 知り合い以外とのちょっとした会話には好感も

— 人との距離感・関わり方に関する調査（2023年） —

株式会社クロス・マーケティング（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：五十嵐 幹）は、全国20歳～69歳の男女を対象に「人との距離感・関わり方に関する調査（2023年）」を実施しました。家族や親しい人など気心知れた相手であれば問題にならないような事でも、初対面や顔見知り程度の間柄だと色々と気になってしまうのが人との距離感のとり方。今回は、知り合いではない人との距離感、知り合いとの距離感、家族や親しい人以外の人とのコミュニケーションに対する積極度、見知らぬ人との善意のやりとりについて聴取しました。

◆自主調査リリースの続きはこちらへ ⇒ <https://www.cross-m.co.jp/report/life/20230524socializing/>

■調査結果

✓ 家族や親しい人以外の人と、積極的にコミュニケーションする人は21.0%。〈図1〉

20代は「積極的+やや積極的」と回答した人の割合が大きく、30.0%であった。一方、40代は「消極的・やや消極的」と回答した人が49.1%を占めた。

✓ 知り合いではない人との距離感、関わり方を聞いたところ、「前を歩く人が落とし物をしたら声をかける」が5割でTOP。〈図2〉

世代別にみると20代・30代は「ふらっと入ったお店で店員さんに接客されると出たくなってしまう」が上位に入る。

✓ 知り合いとの距離感、関わり方としては、「大勢の知り合いの前で注目されることは避けたい」「大勢の知り合いを前にして何かを話すのはいやだ」「街中で知り合いを見つけたら気付かないふりをする」がTOP3。〈図3〉

20代は「街中で知り合いを見つけたら気付かないふりをする」が約3割で1位。

✓ 見知らぬ人との善意のやりとりのエピソードとして、「妊娠中の方を手助けした」「妊娠中に助けられた」「ケガをして困っていたところを助けてもらった」「話したことをきっかけに関係が深まった」などの声がきかれた。〈図4〉

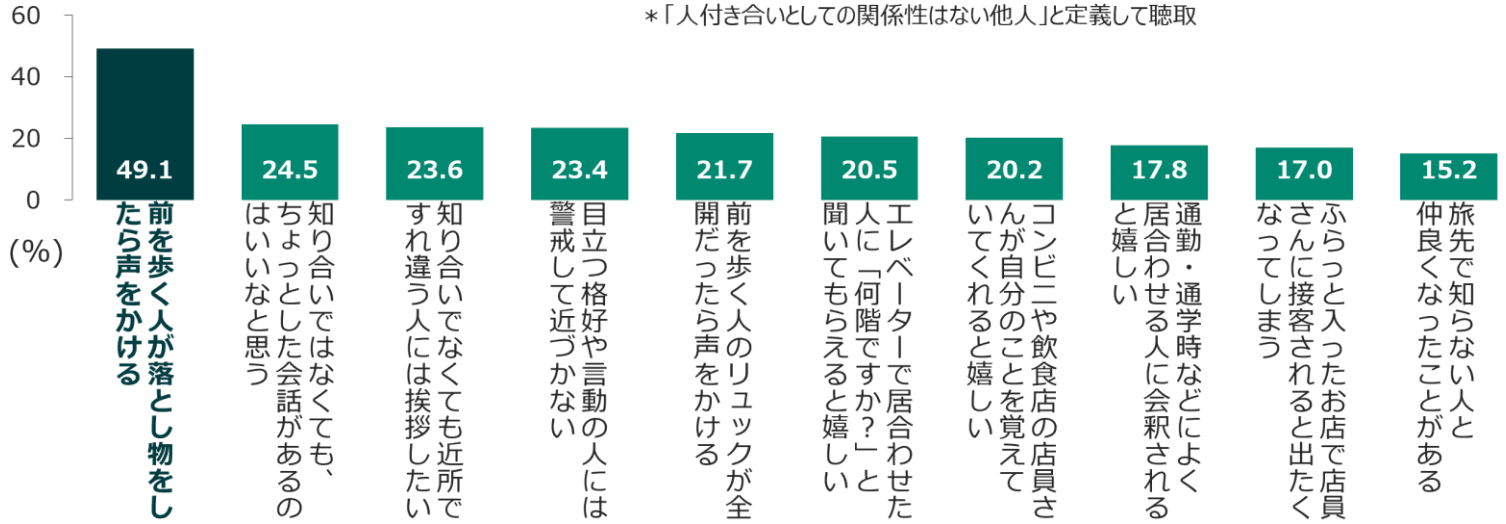
〈図1〉 家族や親しい人以外の人とのコミュニケーションに対する積極度（単一回答:n=1,100）

	積極的	やや積極的	どちらともいえない	やや消極的	消極的	積極的計	消極的計
全体 (n=1,100)	5.5	15.5	36.3	20.7	22.0	21.0	42.7
20代 (n=220)	10.0	20.0	30.0	20.9	19.1	30.0	40.0
30代 (n=220)	5.0	16.8	38.2	17.7	22.3	21.8	40.0
40代 (n=220)	3.2	14.1	33.6	23.2	25.9	17.3	49.1
50代 (n=220)	5.9	10.5	40.5	20.0	23.2	16.4	43.2
60代 (n=220)	3.2	16.4	39.1	21.8	19.5	19.5	41.4

(%)

<図2> 知り合いではない人*との距離感としてあてはまるもの TOP10 (複数回答：n=1,100：18項目中上位10項目を抜粋)

*「人付き合いとしての関係性はない他人」と定義して聴取



20代 (n=220) (%)

- 1 37.3 前を歩く人が落とし物をしたら声をかける
- 2 22.3 目立つ格好や言動の人には警戒して近づかない
- 3 21.4 ふらっと入ったお店で店員さんに接客されると出たくなってしまう
- 4 20.5 知り合いではなくても、ちょっとした会話があるのはいいなと思う
- 5 19.1 コンビニや飲食店の店員さんが自分のことを覚えていてくれると嬉しい
- 19.1 同じ店に何度も続けざまに行くのは恥ずかしい

30代 (n=220) (%)

- 1 42.7 前を歩く人が落とし物をしたら声をかける
- 2 23.2 ふらっと入ったお店で店員さんに接客されると出たくなってしまう
- 3 22.3 知り合いではなくても、ちょっとした会話があるのはいいなと思う
- 4 21.8 エレベーターで居合わせた人に「何階ですか?」と聞いてもらえると嬉しい
- 5 20.9 目立つ格好や言動の人には警戒して近づかない

40代 (n=220) (%)

- 1 44.5 前を歩く人が落とし物をしたら声をかける
- 2 23.6 知り合いではなくても、近所ですれ違う人には挨拶したい
- 3 19.5 知り合いではなくても、ちょっとした会話があるのはいいなと思う
- 4 19.1 目立つ格好や言動の人には警戒して近づかない
- 5 16.8 前を歩く人のリュックが全開だったら声をかける

50代 (n=220) (%)

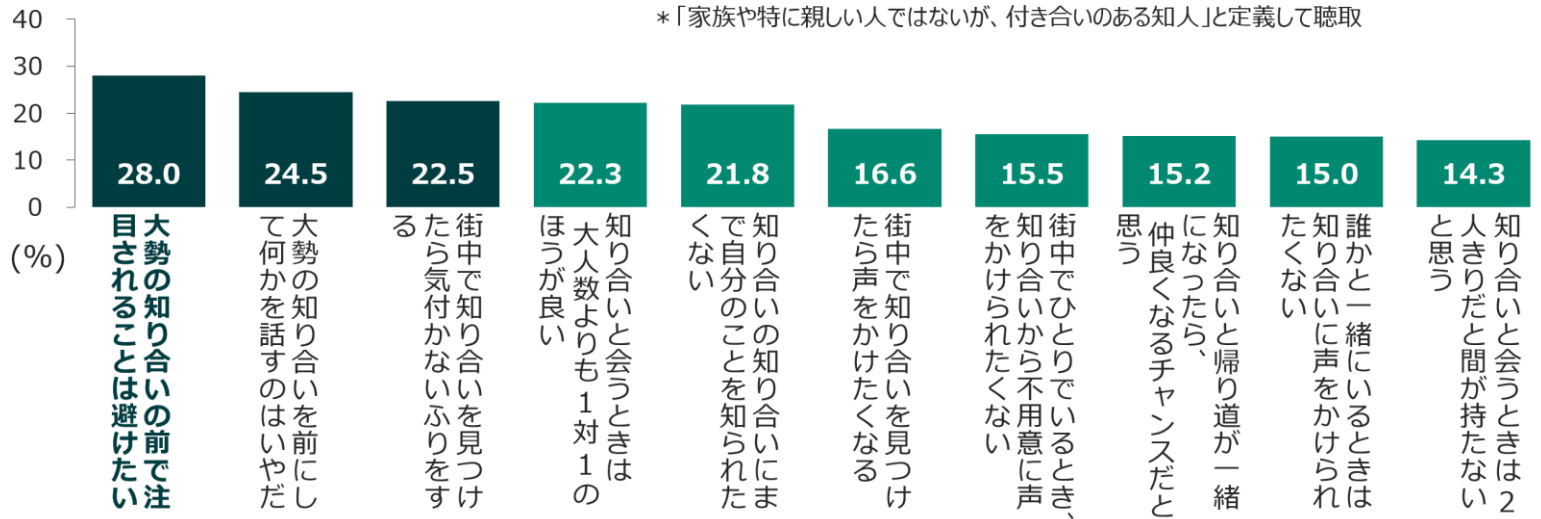
- 1 59.5 前を歩く人が落とし物をしたら声をかける
- 2 29.1 知り合いではなくても、ちょっとした会話があるのはいいなと思う
- 3 26.8 目立つ格好や言動の人には警戒して近づかない
- 4 25.9 前を歩く人のリュックが全開だったら声をかける
- 5 25.5 知り合いではなくても、近所ですれ違う人には挨拶したい

60代 (n=220) (%)

- 1 61.4 前を歩く人が落とし物をしたら声をかける
- 2 31.4 知り合いではなくても、ちょっとした会話があるのはいいなと思う
- 3 34.5 知り合いではなくても、近所ですれ違う人には挨拶したい
- 4 27.7 目立つ格好や言動の人には警戒して近づかない
- 5 35.9 前を歩く人のリュックが全開だったら声をかける

<図3> 知り合い*との距離感としてあてはまるもの TOP10 (複数回答:n=1,100 : 14項目中上位10項目を抜粋)

*「家族や特に親しい人ではないが、付き合いのある知人」と定義して聴取



20代 (n=220) (%)

- 1 29.5 街中で知り合いを見つけたら気付かないふりをする
- 2 26.4 知り合いと会うときは大人数よりも1対1のほうが良い
- 26.4 大勢の知り合いの前で注目されることは避けたい
- 4 23.2 大勢の知り合いを前にして何かを話すのはいやだ
- 5 20.5 誰かと一緒にいるときは知り合いに声をかけられたい

30代 (n=220) (%)

- 1 32.7 大勢の知り合いの前で注目されることは避けたい
- 2 29.5 大勢の知り合いを前にして何かを話すのはいやだ
- 3 28.2 街中で知り合いを見つけたら気付かないふりをする
- 4 27.3 知り合いの知り合いにまで自分のことを知られたくない
- 5 20.9 知り合いと会うときは大人数よりも1対1のほうが良い

40代 (n=220) (%)

- 1 25.0 大勢の知り合いの前で注目されることは避けたい
- 25.0 大勢の知り合いを前にして何かを話すのはいやだ
- 3 21.8 知り合いと会うときは大人数よりも1対1のほうが良い
- 4 21.4 街中で知り合いを見つけたら、気付かないふりをする
- 5 18.6 知り合いの知り合いにまで、自分のことを知られたくない

50代 (n=220) (%)

- 1 31.8 大勢の知り合いの前で注目されることは避けたい
- 2 26.8 大勢の知り合いを前にして何かを話すのはいやだ
- 3 26.4 知り合いの知り合いにまで自分のことを知られたくない
- 4 22.3 知り合いと会うときは大人数よりも1対1のほうが良い
- 5 19.5 街中で知り合いを見つけたら、気付かないふりをする

60代 (n=220) (%)

- 1 24.1 大勢の知り合いの前で注目されることは避けたい
- 2 22.7 街中で知り合いを見つけたら声をかけたくなくなる
- 3 20.0 知り合いと会うときは大人数よりも1対1のほうが良い
- 4 19.1 知り合いの知り合いとも、知り合えると嬉しい
- 5 18.2 大勢の知り合いを前にして何かを話すのはいやだ

<図4> 見知らぬ人との善意のやりとりとして思い出されるエピソード（自由回答一部抜粋）

- 商店街を歩いていると、リードを引きずった犬が一匹でフワフワと歩いていました。不思議に思い追いかけてリードを掴むと、商店街の店舗から人々が出てきました。「この子、さっきから歩いて」「警察に言おう」「さっきあつちで女の人が犬を探して走ってたって！」人々が犬のために集まってきました。私は用事があったので一旦彼らに犬を預けました。犬はあるお店に置いてもらい食べ物もらったようです。帰りに再び商店街を通ると、行きで会った商店の方に「飼い主さん、見つかりましたよ！」と声をかけていただきました。普段はあまり知らない方と話さないのですが、この経験はなんだか思い出すと胸が暖かくなります。（女性20代）
- 目の前で、お腹の大きい女性が陳列していた商品を落としてしまったので、女性が屈む前に拾って棚に戻したところ、すごく喜んでくれました。間もなく出産予定とのことで、屈むのが一番辛かったそうです。（女性30代）
- 自動車を運転中、信号待ちで前方に停車している車両のブレーキランプが切れていたため、自分の車両から降りて伝えた。（男性30代）
- 自分が松葉杖を使っていた時、自動ドアではないコンビニに入店しようとしたら、店員さんがわざわざレジの方から出て来てドアを開けてくれた。（男性40代）
- 妊娠中、色んなコンビニやスーパーの店員さんが気にかけて声かけてくれたのが嬉しかったです。荷物が重いから自然に運んでくれたり、何度も会うと調子を聞かれたり世間話ができる関係になったのが良かったです。（女性40代）
- 新しい靴をはいた日に両足共にかかるとが靴擦れしてしまい、痛そうなかかるとがちらちらと靴からみえていたのか、駅の改札を出たら、突然声をかけられ、痛そうだからとバンドエイドを2枚、見知らぬ方からいただき、心のそこから感動しました。（女性50代）
- 温泉で出会った見知らぬ老人と湯船の中でいろいろな温泉の情報交換をし、仲良くなって話が進むと、お互いの自宅が近所同士だったことが解り、近所付き合いに発展した。（男性50代）
- 免許取得後、初めて車を購入し、公道の運転も初めての日、道路上に落石があり、よけられずタイヤをぶつけパンクさせてしまった。田舎で車の通りも少なく途方にふていたとき、通りすがりの車が止まってきて、タイヤ交換を何から何まですべてしてくれた方がいました。このありがたさは本当に忘れられません。（男性60代）

■ 調査項目

- | | |
|----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 属性設問 | <input type="checkbox"/> 知り合いではない人（人付き合いとしての関係性はない他人）との距離感 |
| <input type="checkbox"/> 昨今の状況下で、現在、あなたが「してもいい」と思う外出を伴う行動 | <input type="checkbox"/> 家族や親しい人以外の人とのコミュニケーションへの積極度 |
| <input type="checkbox"/> 知り合いの人（家族や特に親しい人ではないが、付き合いのある知人）との距離感 | <input type="checkbox"/> 「見知らぬ人との善意のやりとり」として思い出されるエピソード |

◆クロス集計表のダウンロードはこちらへ ⇒ <https://www.cross-m.co.jp/report/life/20230524socializing/>

■ 調査概要

調査手法 : インターネットリサーチ（クロス・マーケティング セルフ型アンケートツール「QiQUMO」使用）
 調査地域 : 全国47都道府県
 調査対象 : 20～69歳の男女
 調査期間 : 2023年5月19日（金）～5月21日（日）
 有効回答数 : 本調査1,100サンプル

※調査結果は、端数処理のため構成比が100%にならない場合があります

【会社概要】

会社名 : 株式会社クロス・マーケティング <https://www.cross-m.co.jp/>
 所在地 : 東京都新宿区西新宿3-20-2 東京オペラシティタワー24F
 設立 : 2003年4月1日
 代表者 : 代表取締役社長兼CEO 五十嵐 幹
 事業内容 : マーケティングリサーチ事業、マーケティング・リサーチに関わるコンサルティング

◆本件に関する報道関係からのお問い合わせ先◆

広報担当 : マーケティング部 TEL : 03-6859-1192 FAX : 03-6859-2275
 E-mail : pr-cm@cross-m.co.jp

「引用・転載時のクレジット表記のお願い」

本リリースの引用・転載時には、必ず当社クレジットを明記いただけますようお願い申し上げます。

<例> 「マーケティング・リサーチ会社のクロス・マーケティングが実施した調査によると・・・」