

好感を持たれるスピーチの要素に関する一考察

藤木 美奈子

A Study of Elements of Speeches
that Improve the Listeners' Impression of the Speaker

FUJIKI Minako

桜美林大学

桜美林論考『言語文化研究』第4号 2013年3月

The Journal of J. F. Oberlin University

Studies in Language and Culture, The Fourth Issue, March 2013

キーワード：スピーチ、コミュニケーション、非言語、音声、好感

Abstract

This study surveyed college students to identify the elements of speeches that give them good impressions of the speaker.

Previous research has proposed that nonverbal communication has great functional significance, and two-thirds of communicated meaning can be attributed to nonverbal messages. In this paper, the author first discusses whether this ratio between verbal and nonverbal factors can be applied to formal speeches. Second, this study identifies the major elements of speeches that create in listeners a positive image of the speaker.

The present study proceeded as follows: In the public speaking class, students presented one-minute speeches. The listeners then selected three speakers of whom they formed good impressions, and answered a questionnaire identifying the most important factors of their speeches, including both verbal and nonverbal aspects (i.e., structure, topic, paralanguage, facial expression, eye contact, etc.). Students were also asked which factors are easy or difficult, and which are most important for them when they make a speech.

Consistent with previous research, this study found that nonverbal messages account for more than half of communicated meaning in speeches. The results further demonstrate that the majority of respondents identified paralanguage as (1) the factor that most strongly creates a good impression of a speaker, and (2) the most important factor of a good speech.

1. はじめに

人から好感を持たれるスピーチとは、どういう要素で構成されるのだろうか。筆者は、スピーチ・コミュニケーションの授業を担当しているが、この疑問のもと、数多くの学生のスピーチを観察してきた。

学生は、話し手であると同時に、他者の発表の聞き手でもあるが、クラスメートのスピーチを聞いた感想として彼らからよく挙がってくるのが、非言語コミュニケーションの表現の仕方によって、スピーチの印象が左右されるという声である。例えば、自分は発表の際、話の内容をどうするかといった言語表現にばかり気を取られていたが、人の発表を見る時は、話の中身より、表情や態度、声の調子といった非言語表現のほうが気になるという学生は多い。非言語の印象が良ければ、相手に親近感を覚えるという声もよく耳にする。非言語表現で伝達されるメッセージの割合は、言語表現を上回ると言われるが、実際のところはどのようなのだろうか。

本稿では、学生のスピーチ発表を材料として、聞き手は発表者のどういう側面に注目しながらスピーチを聞いているのか、印象に残るスピーチの構成要素は何であるかなど、好感を持たれるスピーチの要因とその背景について、学生へのアンケート調査をもとに探っていく。

2. 先行研究と本研究の視点

コミュニケーションの手段は大きく二つに分けられる。言語を媒介とした言語コミュニケーションと、言語以外の手段を用いた非言語コミュニケーションである¹。

非言語コミュニケーションの研究者として知られる Birdwhistell (1970) は、会話や相手とのやり取りの内、30パーセントから35パーセントが言語によってなされると推測している²。これを受けて、ヴァーガス (1987, p.15) は、次のように述べている。

非言語コミュニケーション研究のリーダーの一人、レイ・L・バードウィステルは、対人コミュニケーションをつぎのように分析している―「二者間の対話では、ことばによって伝えられるメッセージ（コミュニケーションの内容）は、全体の35パーセントにすぎず、残りの65パーセントは、話しぶり、動作、ジェスチャー、相手との間の取り方など、ことば以外の手段によって伝えられる」と³。

このほか、非言語コミュニケーションに関しては、メラビアンの実験結果が有名である。Mehrabian と Ferris (1967) は、言語、音声、顔の表情の三つの要素を対象として、話し手の態度を推測する際、これら三つの中で最も影響力があるものが何であるかについて実験を行った。さらに Mehrabian (1981) は、話し手が感情や態度を伝える時、上記三つの要素が

矛盾したメッセージを発信した場合、どれが重視されるかについて実験を行い、以下の等式を導き出した。

$$\text{好意の総計} = \{\text{言語による好意表現}7\%\} + \{\text{音声による好意表現}38\%\} + \{\text{顔の表情による好意表現}55\%\}^4$$

これがいわゆる「メラビアン法則」と言われるものであるが、この数値が一人歩きして、いかなる場合であっても、コミュニケーションにおける言語の割合はわずか7パーセントに過ぎず、残り93パーセントは非言語が占めるというように、誤って解釈されることが多い。このような現状に対して、メラビアン自身が注意を喚起しており、この等式は、好き嫌いの感情や態度を表現する場合に際しての実験結果から導き出されたものであり、話し手が感情や態度を伝えていない時は、等式は当てはまらないと述べている⁵。

メラビアンの等式は正確に理解されていない面があるものの、非言語がコミュニケーションに占めるインパクトの大きさを伝えることとなり、非言語表現が言語表現より大きなウエイトを占める点に関しては、多くの研究者の見解が一致する所である。Mooreほか(2009)は、一般的に、対人コミュニケーションにおける非言語の割合は60～70パーセント、もしくは2/3であり、この数値は、現在の多くの非言語コミュニケーションのテキストに採用されているとしている⁶。

日本の研究者でも、非言語表現を中心としたパフォーマンス学の第一人者である佐藤(1993, p.18)は、自己表現の構成要素として、言語表現は30パーセントであり、非言語表現が70パーセントを占めるとしている。

本研究の出発点となったのが、非言語の割合が60～70パーセントという水準は、一対多であるスピーチ・コミュニケーションにも当てはまるのだろうかという疑問である。そこで、本稿では、学生へのアンケート調査を通して、好感が持たれるスピーチの構成要素を分析しながら、言語と非言語の割合がどれくらいなのか、試算してみたい。また、言語、非言語、双方の要素の中から、学生が得意とする分野、苦手とする分野、あるいはスピーチにおいて重要と捉えている分野についても意識調査を行い、そこから浮かび上がってきたものを分析していく。

なお、本稿は、授業における課題発表を通して、学生がスピーチにどういう意識で向き合っているのか、あるいは、好印象をもたらすスピーチの要素として何らかの傾向が見られるのかを考察していくものであり、調査対象や方法が限定された中での研究であることをあらかじめ断っておく。

3. 調査の背景とその方法

筆者が担当する、桜美林大学リベラルアーツ学群のコミュニケーション科目「オーラル

コミュニケーション (話す)」は、パブリック・スピーキングや音声表現の力を伸ばすことを目的とした授業である。コミュニケーション学専攻学生のための科目であるが、他学群の学生も履修でき、毎学期、150名から200名ほどが受講している。授業では、学期始めに、全員の学生に自己紹介をしてもらっている。230名が収容できる階段教室で授業を行っているが、前方に大きなステージが設けられており、ちょっとしたコンサートホールのような形態になっている。そのステージに立ち、マイクを使いながらひとりひとり1分程度の自己紹介を行っている。

聞き手は、発表者の中から、特に印象に残ったスピーカーを3名選び、なぜその人の発表が良かったのかをシートに記入する。もともとは、延々続く自己紹介の間、学生の集中力を持続させるためと、自分が発表者のどんなところに注目してスピーチを聞いているのかを知ること、同じ要素を自分も磨いていけばグッド・スピーカーになれることを意識させることを狙って始めたものだが、当初は、良かった理由は自由回答形式で書いてもらっていた。それを集計していくうち、特定の要素が多いことに気づき、特に回答に多く挙がってきた10項目を選び、これに自由記述の「その他」を加え、11項目の選択回答形式で答えてもらうように切り替えたのが数年前からである。今回のアンケート調査でも、この11項目を選択肢とした。その内容は以下の通りである。

- | | |
|------------------------------|-----------|
| 1. 音声 (声の大きさ、スピード、抑揚、発音の明瞭さ) | |
| 2. 表情 | 3. 目線 |
| 4. 姿勢 | 5. 身振り手振り |
| 6. 話題 (トピック) | 7. 話の組み立て |
| 8. 自分の考え・意見 | 9. 言葉遣い |
| 10. ユーモア | 11. その他 |

桜美林大学の1年次の必修科目である「口語表現Ⅰ」でもスピーチ実習を行うが、こちらは25人規模のクラスの中で学生が発表を行い、聞き手は発表者に対して、目線や声の大きさ、表情などについての評価項目をチェックする。上記のアンケートの選択肢を設ける際、そちらの評価項目も参考にした⁷⁾。また、非言語コミュニケーションをどういう要素で分類するかは、研究者によってまちまちであるが⁸⁾、それらの分類も参考にしながら、最終的には、「オーラルコミュニケーション (話す)」を履修した学生から、過去、自由回答の中でよく挙がってきたものを選択肢として採用した。

今回のアンケートでは、主に2種類の質問を行った。①他者のスピーチについて好印象を持った要因と、②スピーチをする際の意識について尋ねた。

①に関しては、授業の中で、自己紹介を発表した学生の中から、印象に残ったスピーカーを3名選び、各スピーカーについて、その人のどこが良かったのか、その理由を11項目の選択肢の中から3つずつ選んでもらった。1回の授業で発表した人数は80名ほどであり、

自己紹介は1回の授業では終わらなかったため、次の授業でも同じことを行った。

②については、1) 自分がスピーチをする際、得意な要素を同じ11項目の選択肢から3つ選び、得意な順に回答してもらった。同様に、2) 苦手な要素についても、苦手な順に3つ答えてもらった。また、3) スピーチをする上で重要だと思われる要素について、重要な順に3つ選択してもらった。

いずれの質問にも、自由記述欄を設け、自分の言葉で自由に補足説明できるようにした。

本稿では、2011年度秋学期のクラス（履修者数187名）、および2012年度春学期のクラス（履修者数181名）での回答を集計し、分析していくこととする。

①の印象に残ったスピーカーの要因に関しては、発表者の中から3人選び、それぞれについて理由を3項目選ぶため、1回の授業で3項目×3名分で、合計9項目選択することになる。2回の授業を通して、合計18項目選ぶわけだが、いずれかの授業を欠席したり、無回答や欠損値があったりした場合はデータから除外した。両クラスを合わせた有効回答数は281名（男子103名、女子178名）であった。学群別の内訳は、リベラルアーツ学群257名、ビジネスマネージメント学群11名、総合文化学群13名であった。学年は、1年生44名、2年生164名、3年生62名、4年生11名だった。

②に関しては、いずれかの授業を欠席しても回答に影響しないため、回答者の人数そのものは多かったが、欠損値がたくさんあったことにより、有効回答数は283名（男子98名、女子185名）だった。学群別の内訳は、リベラルアーツ学群256名、ビジネスマネージメント学群17名、総合文化学群10名であり、学年は、1年生43名、2年生159名、3年生65名、4年生16名であった。

4. 調査結果

4.1. 印象に残ったスピーチの要素

はじめに、質問①についての回答をみていく。

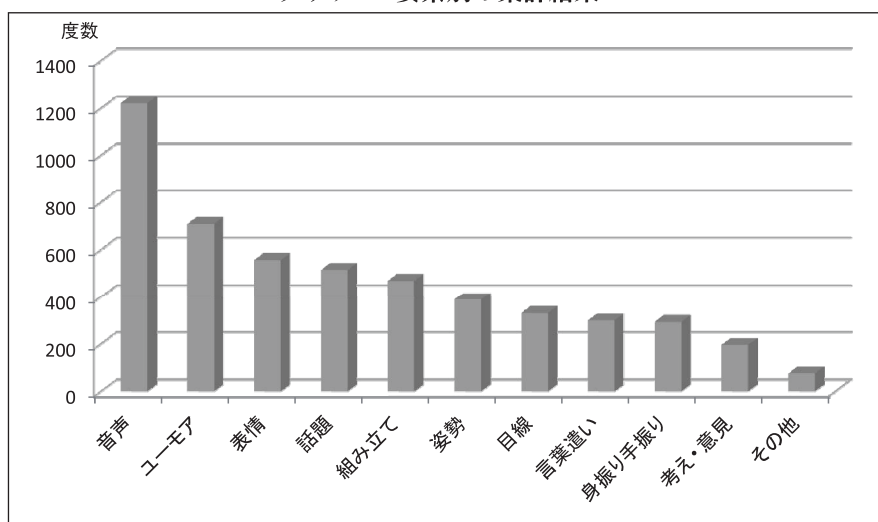
発表者の中から印象に残ったスピーカーを3名選び、それぞれどこが良かったのか、選択肢の中から3項目選ぶ質問に対しての回答結果は以下の通りであった。回答内容を項目別に集計し、度数の高かった順に、一覧表とグラフで表した（表1、グラフ1）。

表1 要素別の集計結果

順位	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	合計
要素	音声	ユーモア	表情	話題	組み立て	姿勢	目線	言葉遣い	身振り手振り	考え・意見	その他	
度数	1,222	709	557	515	469	389	331	300	294	196	76	5,058
パーセント	24.2%	14.0%	11.0%	10.2%	9.3%	7.7%	6.5%	5.9%	5.8%	3.9%	1.5%	100.0%

これを見ると、音声が他の要素を引き離して、最も多く選択されていることが分かる。

グラフ1 要素別の集計結果



2011年秋学期と、2012年春学期をそれぞれ個別に集計してみても、11項目の並びはほとんど変わらず、他の要素と比べて音声突出していた。

実は、この傾向は今回の調査に限ったことではなく、過去担当してきた同科目の中で、学生に対するフィードバックの参考材料として同じような調査を行っているが、担当した20余りのクラスで、毎回1位が音声であった。ただ、以前は自由回答形式をもとにした集計であるため、厳密に同じであるとは言えないが、特に音声に回答が集中する傾向が、クラスに関わらず観察されることを指摘しておきたい。参考までに、現在と同じ11項目の選択肢を採用した2010年春学期から2011年春学期までの結果を順位表にして掲載しておく(表2)。

表2 過去の集計結果

学期 順位	2010年春 (履修者数：127名)	2010年秋 (履修者数：149名)	2011年春 (履修者数：154名)
1	音声 (22.2%)	音声 (20.3%)	音声 (23.2%)
2	ユーモア (19.9%)	ユーモア (18.8%)	ユーモア (13.1%)
3	話題 (15.9%)	話題 (14.8%)	表情 (11.9%)
4	表情 (11.3%)	表情 (11.9%)	話題 (10.9%)
5	組み立て (6.2%)	組み立て (8.7%)	組み立て (9.9%)
6	姿勢 (5.1%)	姿勢 (6.8%)	姿勢 (6.8%)
7	目線 (4.9%)	目線 (6.5%)	目線 (6.7%)
8	考え・意見 (4.8%)	言葉遣い (4.7%)	言葉遣い (6.5%)
9	身振り手振り (4.6%)	考え・意見 (3.2%)	考え・意見 (5.5%)
10	言葉遣い (3.7%)	身振り手振り (3.0%)	身振り手振り (4.6%)
11	その他 (1.4%)	その他 (1.3%)	その他 (0.9%)

4.2. 言語表現と非言語表現の割合

次に、質問①に関して、11の選択肢を言語コミュニケーションと非言語コミュニケーションに分類し、どちらがより多く選ばれていたかを、集計結果から見ていく。

末田・福田(2003)の定義に従って、言語コミュニケーションを「言語を媒体とするコミュニケーション」とし、非言語コミュニケーションを「言語以外の手段によって行われるコミュニケーション」とするなら、言語表現として分類できるのは、「話題」「組み立て」「言葉遣い」「考え・意見」であり、非言語表現は「音声」「表情」「目線」「姿勢」「身振り手振り」が該当する。

「その他」については、分類から外すことにした。「その他」の自由記述欄に書かれた内容をカテゴリ化できるか検討したが、回答内容は様々であり、「その他」の度数が全体に占める割合も少ないため、これを除外して考えることとした。

残る「ユーモア」だが、これは回答者の受け止め方によってまちまちであり、話の内容におかしみがある場合や、話し方が独特で面白いと感じる場合、体を使ったパフォーマンスが面白かった場合など、様々な要因から「ユーモア」を選択している傾向が窺える。欧米のパブリック・スピーキングの場でアイスブレイカーとして用いられるような、話の内容がウィットに富んでいるユーモアばかりではなく、瞬間芸的なパフォーマンスで笑わせる場合も多分にあったため、「ユーモア」を言語、非言語のいずれかに収めるのは適切ではないと判断した。ならば、最初から選択肢から外す手もあるのだが、自由回答形式でアンケートを取っていた時、多数の学生からあがってきた要素が「ユーモア」であったため、選択式に変更した折にも、これを除外するのは適切ではないと考え、選択肢に入れた経緯がある。アンケート結果では「ユーモア」の度数が高いため、これを言語、非言語のどちらに入れるかで、全体の集計結果が大きく左右されることになる。回答者の受け止め方が一律ではないものをいずれか一方に入れることで実態と乖離した結果になる可能性があることを考えれば、分類対象から除外するほうがよいと判断した。

以上のことから、言語表現を、「話題」「組み立て」「考え・意見」「言葉遣い」の4項目とし、非言語表現を「音声」「表情」「目線」「姿勢」「身振り手振り」の5項目として、言語、非言語の度数と割合を計算したところ、言語表現が、34.6%、非言語表現が65.4%となった(表3)。

表3 言語と非言語の割合

	言語	非言語	合計
度数	1,480	2,793	4,273
パーセント	34.6%	65.4%	100.0%

この数値は、ヴァーガス(1987)が言うところの、言語が35パーセント、非言語が65パーセントという割合と奇しくも一致する。実は、過去担当したクラスのアンケートの集計結果でも、非言語の割合は65パーセントから70パーセントの間であった。この点でも、

Mooreほか (2009) が指摘する、非言語割合は60～70パーセントと広く見なされているという見解と一致する。

上記は、前述したように、印象に残ったスピーカーを2回の授業で6名選び、どこが良かったかをそれぞれの発表者につき3項目選択するという多重回答形式のアンケートの結果である。回答者ひとりにつき、合計18項目選択した内容を、項目ごとに集計していき、それを言語と非言語に分類した。つまり、各要素がどれだけ選択されたのか、それぞれの度数の総数を計算したものである。

では、回答者は、18個の選択肢の中から、言語と非言語の要素をそれぞれいくつ選択しているのだろうか。それぞれの選択数の平均を調べてみることにした。選ばれた項目を、言語グループと非言語グループに分類し、選択した項目数の平均値の差が統計的に有意であるかどうかを検定してみた(表4)。t検定の結果、1%水準で有意となり、言語と非言語の平均値に差があると言える。非言語の平均値が言語より高いことから、回答者は非言語項目をより多く選択していることが読み取れる。

表4 言語と非言語の平均値

	n	平均値	標準偏差	t値	自由度	有意確率(両側)
言語	281	5.267	2.242	-17.412	280	.000
非言語	281	9.940	2.524			

さらに別の角度からも検証していく。上記は選択した項目数の平均値を比べたが、個々の回答者でみれば、言語と非言語、どちらの要素をより多く選択している人が多いのだろうか。仮に、言語を多く選んでいる人を言語重視派、非言語を多く選んでいる人を非言語重視派とするならば、非言語重視派の人数はやはり言語重視派を上回っているのだろうか。これをみるため、以下のような方法で統計分析を行った。

ひとりあたり18項目選んでいる訳だが、非言語項目(音声、表情、目線、姿勢、身振り手振り)の選択数が10個以上の人と9個以下の人とに分け、その人数の差を見ることとした。つまり、18個のうち、非言語項目を半数より多く選んでいる人がどれだけいるかを調べようというものである。

非言語項目の選択に関して、10個以上選んだ人と、9個以下の人の2つのグループに分け、人数の度数分布を調べたところ、10個以上選んだ人の数は、9個以下の人を上回っていた。二項検定の結果、両グループの割合には、1%水準で有意差が見られた(表5)。このことから、18項目のうち、非言語項目を半数より多く選んだ人の割合は、半数以下の人より高いと解釈できる。つまり、非言語重視派が多いことが窺える。

表5 非言語選択数

	度数	パーセント	検定比率	漸近有意確率 (両側)
10以上	163	58.0%	.50	.009
9以下	118	42.0%		
合計	281	100.0%		

表4および表5にあるように、統計解析によって、非言語を選択した項目数の平均値と、非言語をより多く選択した人数の割合から、非言語が言語より重視されていることが分かる。但し、表3の集計結果でみられるように、非言語の割合が65%であるかどうかは、今回の研究の中では、統計的には明らかにならなかった。

4.3. 得意な要素、苦手な要素、重要な要素

次に、質問②についての回答をみていく。

1) 自分がスピーチをする際、得意な要素、2) 苦手な要素、3) スピーチをする上で、重要だと思う要素について、それぞれ3つずつ選択する質問に関しては、以下のような回答が得られた。アンケートでは、それぞれ、得意な順、苦手な順、重要な順に3項目選んでもらっているが、ここでは、まず、選んだ順位に関係なく、どの要素を選んだかをまとめた。

表6 得意な要素 度数分布表

		度数	パーセント	ケースのパーセント
得意な要素	音声	161	19.0%	56.9%
	目線	119	14.0%	42.0%
	表情	109	12.8%	38.5%
	姿勢	104	12.2%	36.7%
	言葉遣い	102	12.0%	36.0%
	考え・意見	76	9.0%	26.9%
	身振り手振り	48	5.7%	17.0%
	話題	46	5.4%	16.3%
	組み立て	45	5.3%	15.9%
	ユーモア	35	4.1%	12.4%
	その他	4	0.5%	1.4%
合計		849	100.0%	300.0%

表7 苦手な要素 度数分布表

		度数	パーセント	ケースのパーセント
苦手な要素	ユーモア	138	16.3%	48.8%
	組み立て	133	15.7%	47.0%
	表情	100	11.8%	35.3%
	目線	82	9.7%	29.0%
	音声	81	9.5%	28.6%
	身振り手振り	80	9.4%	28.3%
	姿勢	79	9.3%	27.9%
	話題	58	6.8%	20.5%
	言葉遣い	56	6.6%	19.8%
	考え・意見	37	4.4%	13.1%
	その他	5	0.6%	1.8%
合計		849	100.0%	300.0%

表8 重要な要素 度数分布表

		度数	パーセント	ケースのパーセント
重要な要素	音声	247	29.1%	87.3%
	表情	118	13.9%	41.7%
	組み立て	113	13.3%	39.9%
	目線	87	10.2%	30.7%
	話題	65	7.7%	23.0%
	姿勢	62	7.3%	21.9%
	ユーモア	61	7.2%	21.6%
	考え・意見	42	4.9%	14.8%
	言葉遣い	40	4.7%	14.1%
	身振り手振り	11	1.3%	3.9%
	その他	3	0.4%	1.1%
合計		849	100.0%	300.0%

いずれの表も、「ケースのパーセント」に注目し、数値が多い項目から降順に並べ替えたものである。多重回答であるため、回答者の何パーセントの人がその項目を選択しているかが、これによって読み取れる。

まず、得意な要素と苦手な要素との関係で見えていくと、「その他」を除いた10項目のうち、「ユーモア」は得意な要素の最下位であり、苦手な要素のトップに位置している。また、「組み立て」は得意な要素の9番目に位置し、苦手な要素の2番目である。このように、統計上、不得意なものが苦手な分野の上位にくるというのは至極当然のことと考えられるが、一方で、得意な要素の3番目に上がっている「表情」は、苦手な要素でも3番目である。39%の人が「表情」を得意とし、それ以外の35%の人が苦手としていることから、「表情」は、得

意と苦手が分かれる分野であることが窺える。「目線」にも同様のことが言える。「目線」は得意な分野の2番目にあがっているが、苦手の分野の4番目でもある。得意な要素のトップに位置している「音声」は、57%の人が得意なものとして選んでいるが、29%の人が「苦手」な要素と捉えている。

次に、重要な要素についてみていく。回答者の87%の人が「音声」を重要な要素と見なしており、1位につけている。2位の「表情」が42%であることを考えると、「音声」の重要度が突出していることが窺える。3位の「組み立て」は苦手な要素の2番目であり、重要と苦手、双方で上位につけている。

重要とみなしながら、自分としてはその要素に苦手意識を持っているものとして、「目線」と「考え・意見」の2つの要素が、カイ2乗検定の結果、1%水準で有意な関係がみられた。つまり、「目線」を重要だと考える人と、「目線」を苦手だと思っている人との間に関連があるということになる。「考え・意見」も同様である。但し、この検定では、重要な順、苦手な順に回答してもらったデータを利用した。

4.4. 重要な要素と印象に残ったスピーチとの関係

前節で触れたように、スピーチをする上で重要な要素として「音声」を選択した人が群を抜いて多かった。2位の「表情」を選んだ人の倍以上の人が「音声」を選択しているところからも、この要素に回答が集中していることが窺える。

4.1の印象に残ったスピーチの要因でも、「音声」は他を大きく引き離してトップに位置している。重要な要素と印象に残ったスピーチの要素は、何か関連があるのだろうか。

この点を明らかにするために、重要な要素として「音声」を選んだ人と、印象に残ったスピーチの要因として「音声」を挙げた人の集計結果をクロス表でみていくことにする（表9）。ここでは、質問①と質問②の双方に答えた人を有効回答者とした。また、重要な要素に関しての回答は、重要な順に選択肢を選んでもらったが、今回はそれを採用し、1番重要なものを「重要度3」、次に重要なものを「重要度2」、3番目に重要なものを「重要度1」として、クロス表に反映させた。表の行が重要度で、「重要度0」は、重要な要素として音声を選択しなかった場合である。表の列は、印象に残ったスピーチのどこが良かったかを聞く質問に対して、「音声」を選んだ回数である。良かったスピーカーを合計6人選ぶため、「音声」を最大6回選択することになる。

表9 音声の重要度と音声選択回数のクロス表

			良かった理由として音声を選択した回数							合計
			0回	1回	2回	3回	4回	5回	6回	
音声の 重要度	0	度数	1	2	7	4	9	9	2	34
		重要度の %	2.9%	5.9%	20.6%	11.8%	26.5%	26.5%	5.9%	100.0%
		回数の %	33.3%	66.7%	33.3%	10.8%	17.0%	13.0%	3.2%	13.7%
	1	度数	0	0	3	2	5	2	2	14
		重要度の %	0.0%	0.0%	21.4%	14.3%	35.7%	14.3%	14.3%	100.0%
		回数の %	0.0%	0.0%	14.3%	5.4%	9.4%	2.9%	3.2%	5.6%
	2	度数	1	1	2	6	7	6	3	26
		重要度の %	3.8%	3.8%	7.7%	23.1%	26.9%	23.1%	11.5%	100.0%
		回数の %	33.3%	33.3%	9.5%	16.2%	13.2%	8.7%	4.8%	10.5%
	3	度数	1	0	9	25	32	52	55	174
		重要度の %	0.6%	0.0%	5.2%	14.4%	18.4%	29.9%	31.6%	100.0%
		回数の %	33.3%	0.0%	42.9%	67.6%	60.4%	75.4%	88.7%	70.2%
合計	度数	3	3	21	37	53	69	62	248	
	重要度の %	1.2%	1.2%	8.5%	14.9%	21.4%	27.8%	25.0%	100.0%	
	回数の %	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	

まず、表下部の合計欄から、重要度の程度に関わらず、印象に残ったスピーカー 6人全員に対して「音声」を選んでいる人は62人で、これは回答者の25%にあたる事が分かる。5人に対して「音声」が良かったと答えている人は28%、4人の場合は21%であり、印象に残ったスピーカーとして選んだ6人のうち半分以上（4人～6人）の人に対して「音声」を良かった要因として選んでいる人は74%にのぼる。また、「音声」を6人のいずれかの人（1人以上）に対して良かった理由として挙げている人は、99%に達する。

重要度別に見ると、6人全員に対して「音声」を良かった理由としてあげている人のうち、「重要度3」の人が占める割合は89%であり、5人に対しては75%、4人の場合は60%であった。また、「重要度3」の6割以上の人が、好印象のスピーカー 5人ないし 6人に対して、「音声」を選んでいることが分かる。

この表では、観測度数の中に0が含まれており、期待度数が5未満のセルも多いことから、検定に正確さを欠くことになるため、クロス表を2×2の形に作り替え、正確確率検定を行うことにした。「音声」の「重要度3」の人に、「音声」の選択回数が多い様子が見られることから、重要度が0から2までのグループと、3のグループのふたつに分け、良かった要因として「音声」を選んだ回数の低位グループ（0回から3回）と高位グループ（4回から6回）との関係を見てみることにした。検定の結果、1%水準で有意な関係が見られた（表10）。但し、重要だと思うから「音声」を選択するのか、「音声」を多く選択したから重要だと思ったのか、この結果からは、因果関係までは説明できない。

表10 音声の重要度と選択のグループ比較

		音声の選択回数		合計 (度数)	自由度	正確有意 確率 (両側)
		0～3回 (度数)	4～6回 (度数)			
音声の 重要度	0～2	29	45	74	1	.002
	3	35	139	174		
合計		64	184	248		

他の要素でも同様に、印象に残ったスピーチの要因としてその要素を何人に対して選んでいるかを調べてみた。重要度に関係なく、6人全員にその要素を選んでいる人の人数は、「姿勢」1人、「話題」2人、「組み立て」1人、「考え・意見」3人、「言葉遣い」1人、「ユーモア」5人だった。これをみると、「音声」の62人がいかに突出しているかが分かる。「その他」を除く10項目に関して、重要度と印象に残ったスピーチの要素との関係をチェックしたが、「音声」のように、重要度が高い人がその要素をスピーチの良かった理由として多く挙げているような関係性は見られなかった。

5. 考察

今回の調査結果から、印象に残ったスピーチの要因として選ばれたものを、言語と非言語別に多いものから並べていくと、言語では「話題」「組み立て」「言葉遣い」「考え・意見」の順となり、非言語では「音声」「表情」「姿勢」「目線」「身振り手振り」となった。過去の調査(2010年春・秋、2011年春)でも、言語では「話題」「組み立て」の順に多く、「言葉遣い」と「考え・意見」はその時々で順位が入れ替わった。非言語では、毎回、圧倒的に「音声」が多く、「表情」「姿勢」「目線」「身振り手振り」と続き、非言語に関しては、今回の調査結果といずれも同じ順位であった。

言語と非言語の割合は、今回の調査では、言語が34.6%、非言語が65.4%であった。これはあくまで単純な集計結果であり、この数値が統計的にどこまで正確であるかは言えないが、検定の結果、非言語要素を選択している数の平均値は、言語のそれを上回っており、また、回答項目数の中から非言語要素を半数より多く選んでいる人の割合も、半数以下の人より高かった。このことから、少なくとも、一対多のスピーチ・コミュニケーションの場において、聞き手の印象に残るスピーチの構成要素から見れば、非言語によって伝えられるものの割合は、言語を上回っていると言うことができよう。ヴァーガス(1987)が言うように、その割合が、言語が35パーセント、非言語が65パーセントであるかどうかは、更に精緻な調査が必要であり、統計的に意味のある数値が得られるよう、今後の研究に委ねたい。

今回の調査で明らかになったこととして、極めて特徴的なのが、印象に残るスピーチの要素として「音声」を挙げた人が非常に多く、また、スピーチをする上で「音声」を重視している人も多いという事実である。検定の結果、両者には関係があることが分かったが、

過去の調査でも、毎回ほかを大きく引き離して、印象に残ったスピーチの要因として「音声」がトップにあがっている。なぜこれほどまでに「音声」が支持されるのだろうか。ここでは、主にその理由について考えてみたい。

5.1. アンケートの自由記述から見てきたもの

今回のアンケートは、選択回答形式であるが、いずれの質問にも自由記述欄を設け、回答内容を自分の言葉で補足説明できるようにした。スピーチの重要な要素として「音声」を選んだ人、また、印象に残ったスピーチの要因として「音声」を挙げた人の記述の中から、なぜ「音声」なのか、その手掛かりとなるものを拾っていききたい。

まず、圧倒的に多かったのが、「どれほど内容が良くても音声聞き取れないと意味がない」という意見である。「音声はスピーチをする上で必要不可欠であり、話の内容はそのあとのもの」という声も多かった。「そもそも音声がないと始まらない」と書いていた人も何人もいた。speechがspeakの派生語であることを考えれば、スピーチの本来の語義に根差した捉え方と言えよう。スピーチが「話す」行為であるからには、まずは音声が必要であり、表現手段である音声適切に操れなければ、コミュニケーションが図れないという意見である。

藤崎 (1994) によれば、音声により表現され、伝達される情報は、言語的情報、パラ言語的情報、非言語的情報の3つに大別される。言語的情報とは、狭義の言語符号により表現される記号的情報であり、文字言語による表記が可能なものを指す。パラ言語的情報とは、文字言語に表現されないが、音声言語の韻律的特徴で表現されるもので、発話意図や態度を表し、話し手が意識的に制御できるものである。非言語的情報とは、話し手の年齢、性別、健康状態など、発話の言語的内容と関係ないものであり、話し手が意識的に制御していないものである。

橋本・石井 (1993, p.184) は、韻律とパラ言語を対象としたのが音調学であり、音調は異なった意味を伝達するとしている。音質、音量、速度、ピッチ、イントネーション、アクセント、間 (ま)、発音、言い淀みなどから、発話者の性格、情緒、意図、態度、教育、出身地などの憶測や判定を意識的、無意識的に行っているという。今回の調査で選択肢とした「音声」は、この音調に関わる要素ということになる。

高橋 (2007, p.73) は、パラ言語の解釈の仕方とその内容を説明し、パラ言語のパラ (para) とは、「言語 (language) の横に、並んで沿って (alongside)」いることが語源的意味であると述べている。

末田・福田 (2003, p.148) は、非言語コミュニケーションの機能として、言語メッセージを代用し、補強し、ときには意味を変え、コミュニケーションを調整する役割を担っている。

スピーチの技術は、話の内容 (What) と、表現の仕方 (How) に分けられる (荒木・藤木 2011, p.158)。伝えたい内容 (What) をどのように (How) 聞き手に届けるかということ

あり、前者が言語メッセージ、後者が非言語メッセージにあたる。パラ言語は言語に寄り添うものであり、非言語は言語を代用、補強するものであるなら、Whatを正確に分かりやすく伝えるためにHowを有効に用いるというように一般には考えられようが、アンケートの回答から浮かびあがってきたのは、Whatの前に、それを伝える手段である音声がまず重視されるという考え方である。言うならば、「はじめに音声ありき」とする考え方とも言える。スピーチで使う言語手段が音声言語である以上、音声表現が適切でなければWhatも伝わらないという見方である。

「どんなにいい話でも、音声表現がまずいと聞きたいと思わない」、「人に聞いてもらうのだから、何よりも聞き取りやすい声で話す必要がある」、「スピーチは音で伝えるので、音声がとにかく重要」、「声が届かないとスピーチとして成立しない」など、同様の声が多数あった。これらの記述から窺えるのが、回答者が、聞き手の立場になってスピーチのあり方について考えている様子である。Whatを伝えるための副次的な要素としてHowの1つである音声を使う視点に留まるのであれば、表現手段としての音声の大切さをこれほど多くの学生が指摘することはないであろう。ただ単に人前で話せばそれでいいのではなく、どれほどいい内容であっても、聞き手に届かなければ意味がないと考える視点は、ひとりよがりではなく、聞いてもらってこそスピーチが成立するという、聞き手重視の捉え方をしていることを窺わせる。

多くの学生がこういった意見をあげた背景として、クラスの180人のスピーチを聞いてみて、音声の聞きやすさが決定的に大事と実感したことが述べられている。つまり、もともと音声重要と思っていたわけではなく、多くの人の多様なスピーチを聞くという経験を通して、音声の大切さを認識したようである。

もっとも、今回アンケートを行ったのは、「オーラルコミュニケーション（話す）」というパブリック・スピーキングの力を養っていくための授業であり、この中では音声表現の技術も勉強していくことがシラバスに記載されている。従って、最初からある程度音声表現に関心がある学生が履修していることも考えられるが、当該授業はコミュニケーション学専攻の必修科目であり、授業内での感想シートを見ても、必修だから取ったという声が大半であり、実際は、音声表現に関心があって履修している学生がいたとしてもそう多くはないと思われる。

5.2. 環境要因から考えられること

前述したように、桜美林大学のスピーチの実技科目として、全学必修の「口語表現Ⅰ」がある。この授業でも、スピーチ発表を行うが、今回のアンケート結果のように、音声の群を抜いて重視されているような傾向は窺えない。他者の発表に対して評価シートを記入し、自分のスピーチについても振り返りのレポートをまとめるが、その中で音声表現が突出して取り上げられるような様子は、全体として見受けられない。

では、なぜ「オーラルコミュニケーション（話す）」では、毎回「音声」が際立って注目さ

れるのだろうか。前項5.1では、180人という大人数の多種多様な発表を聞いてみて、聞き手の立場から、「音声」の大切さを実感したであろうことを指摘した。では、「口語表現Ⅰ」以上に「音声」の重要性を認識するに至ったのは、なぜだろうか。

ここで浮かび上がってくるのが、クラスサイズと教室環境の違いである。必修科目の「口語表現Ⅰ」は25人規模のクラスで、履修者が窮屈でない程度に座れる広さの教室で行われる。対して、「オーラルコミュニケーション（話す）」は150人から200人が履修し、230人が収容できる階段教室を使い、ステージに立ってマイクを使って発表する。小さな教室では、肉声で普通に話せば聞き手に声が届いたとしても、200人の前では同じようにはいかない。

今回のアンケートの「音声」についての記述で、頻繁にあがってきたのが、声の大きさについての指摘である。「声が小さいと聞き取れない」、「聞こえなければ意味がない」、「一番大切なのは声の大きさ」といった意見が多く見られた。当該授業では、マイクを使ってスピーチ発表を行うと述べたが、筆者がクラスで聞いている限りでは、マイクの音量は十分上げているので、か細い声であっても、何を言っているのか全く分からないほど聞き取れない訳ではない。それでも声の大きさを問題視する記述が沢山あった背景として、次のような要因が考えられる。

座席数230人の大教室では、ステージにいる発表者の表情や目線といった視覚情報が、十分後ろの席の人に届かない。実際、筆者が最後列に座ってみると、発表者の背格好は分かるが、アイコンタクトが取れているかどうかといった細かい点はあまり把握できなかった。こういった事情が、印象に残ったスピーカーの要素についての回答にも反映されていることが考えられる。

今回の調査では、「目線」が7位だったが、もっと少人数のクラスでは、目線は上位に位置すると推測される。なぜなら、受講者数25人の「口語表現Ⅰ」では、発表者に対するアドバイスのとして、聞き手から最も多く挙がってくるのが、目線についての指摘であり、アイコンタクトがしっかり取れている発表者は、概して評価が高い。「口語表現Ⅰ」は1年生の必修科目であるから、ここで目線についての意識を高めた学生が、「オーラルコミュニケーション（話す）」を履修した時、目線に対しての注目度が下がるとは考えにくい。教室環境やクラスサイズが「口語表現Ⅰ」と同じであれば、目線の順位は違っているであろう。つまり、教室が大きく、発表者の様子が視覚的に十分把握できないため、目線の項目が下位に留まった可能性がある。

そこで考えられるのが、視覚情報が不十分な分、それを補完するものとして、聞き手が情報源としてより期待するものが、音声なのではないだろうか。視覚情報が限定される環境下では、聴覚情報である音声から多くを読み取ろうとする。ところが、声が小さいと情報そのものが十分入ってこないため、聞き手はフラストレーションを覚えるのではないだろうか。

ここでいう情報とは、何を言ったかという発話内容に留まらず、話し手の声の音調から

読み取れる周辺情報をも含む。目線と違って、マイクを使えば、音声は一応後ろの席にも届く。それなのに、声が小さいことを問題視する意見が多かったのは、聞き手は、純粹に音声のボリュームのみを問題にしているのではなく、それに付随する話し手の発話態度や意識をも聴覚情報から汲み取ろうとしていることを窺わせる。声の明るさ、張り、強弱、高低、発音の明瞭さ、抑揚、スピードといった音調に関する情報は、話し手を判断する貴重な材料となる。弱々しい声やボソボソとした話し方は、自信のなさにも映る。視覚情報が制約されている状況では、その分、聴覚から得られる情報に依存することとなり、話し手は、聞き手の期待に沿うだけの十分な情報を音声で与えられるかが問われることになる。声が小さいと、送られてくる情報が不鮮明であるばかりか、話し手の発話意欲の欠如とみなされることにも繋がる。こうした要因が、声の大きさに関しての意見が多数挙がってきた背景にあるのではないかと考えられる。

このほか、「第一声で印象が決まる」と書いていた人も多かった。25人のクラスで皆と顔見知りの状態でスピーチするのと違い、200人規模の初対面の人を自分のスピーチに惹きつけるには、相応の気迫が必要である。200人の聴衆としっかり向き合っていく覚悟と、聞き手に積極的に心を開いていくようなオープンマインドな意識が、第一声の勢いに表れる。こういったことから、音声は聞き手の印象を大きく左右する。

ある学生がこんな風には書いていた。「声が大きくハキハキしていて抑揚があると、言葉に花が咲くようで、聞き手を注目させる力があると思った」と。リッチモンドとマクロスキー(2006, P.177) は、マランドロらの一節を引用し、次のように述べている。「あなたの声はあなたの印象に関する最も重要な要因のうちのひとつである。あなたが話し始めるとすぐに、あなたの声からのイメージは優勢になり、それは視覚的なイメージを抑えるほどである」。これらは、音声表現がいかに聞き手の意識に強く働き掛けるかを物語っている。

6. まとめ

本稿では、授業内でのスピーチ発表に関してアンケート調査を行い、好感が持たれるスピーチの要素が何であるかを分析した。集計結果では、非言語の割合が65パーセントとなり、最も多く挙げられた要素が音声であった。スピーチをする上で重要な要素も、音声に回答が集中した。その背景として、一対多のスピーチ・コミュニケーションの場では、聴衆の人数が多ければ、それだけ話し手と聞き手との距離が遠くなり、聴衆が得られる視覚情報が制約を受けるため、その分、聴覚情報に関心が集まるのではないかと考察した。今回の調査結果から、聴衆が多い大きな会場でスピーチする場合、話し手の意図的メッセージ、非意図的メッセージ双方を含めて、音声は話し手にまつわる情報を伝達する手段として、極めて重要な要素であることが分かった。従って、話し手は、環境や場面に応じて、どの非言語要素を重視していくかを考慮していくことが、聞き手に対して好感をもたれるスピーチを行う上での重要なポイントになると言えよう。

本稿で取り上げたのは、あくまで授業の中でのスピーチであり、1分という短い自己紹介である。発表の場が変わったり、スピーチ時間が長くなったりすれば、また違った結果になることも考えられる。スピーチの場面や与えられえた環境によって、好印象を与えるスピーチの要因がどう変わってくるのか、今後の研究課題としたい。

聞き手が注目する要素として、非言語表現としての音声の大切さを取り上げたが、言語表現の中で最も苦手意識が強いのは「組み立て」であり、重要な要素として言語の分野でトップにあがっているのも「組み立て」である。過去の研究では、「口語表現Ⅰ」でも、筋道を立てて話をするスキルの向上と、スピーチに対する自信の上昇について、有意な関係が見られている(藤木・前川・勝又, 2010)。アンケートの自由記述欄にも、「音声」と「組み立て」の組み合わせについて触れている回答がいくつも見られた。「声が小さいと聞き取れないし、組み立てがなっていないと理解してもらえない」、「聞こえなければ意味がないが、組み立てが駄目だと台無しになる」、「音声に組み立てが伴うと素晴らしいスピーチになる」などである。

このことから、大人数を前にしたスピーチ発表の場では、非言語表現として最も注目される音声に注意し、言語表現の中で苦手意識の強い組み立てを改善していくことで、聞き手にとっても分かりやすく、話し手にとっても自信のあるスピーチにしていくことができるのではないだろうか。音声技術と構成力を磨いていくことで、学生のスピーチ能力の向上に向けて、教育効果の高い指導法を開発できる可能性の示唆を、今回の調査結果から得ることとなった。音声と構成面における表現力を伸ばしていくことで、どういう成果に結びついていくのか、今回の研究結果を踏まえ、発展的な研究課題として、今後さらに掘り下げていきたい。

注

- 1 末田・福田(2003)は、「言語コミュニケーションとは、文字通り『言語を媒体とするコミュニケーション』もしくは『言語を主たる伝達手段としたコミュニケーション』のことである」(p.75)とし、「ナップ(Mark L. Knapp) & ホール(Judith A. Hall)は非言語コミュニケーションを、『言語以外の手段によって行われるコミュニケーション』(communication effected by means other than words)と定義している。この定義はコミュニケーション学の中では、ある程度共有されているものだと考えられる」(p.139)としている。
- 2 Birdwhistell(1970, pp.157-158)は、次のように述べている。“Our present guess is that in pseudostatistics probably no more than 30 to 35 percent of the social meaning of a conversation or an interaction is carried by the words.”
- 3 引用文は、石丸の訳である。Vargas(1986, p.10)では、以下のように書かれている。“Ray L. Birdwhistell, a leader in the field of nonverbal communication, analyzes interpersonal communication this way: In a conversation between two people, only 35 percent of the social message is conveyed by the words. The remaining 65 percent is communicated nonverbally, by how they speak, move, gesture, and handle spatial relationships.”

- 4 Mehrabian (1981, p.77)
- 5 Mehrabianは、自身のホームページで以下のように述べている。“Please note that this and other equations regarding relative importance of verbal and nonverbal messages were derived from experiments dealing with communications of feelings and attitudes (i.e., like-dislike). Unless a communicator is talking about their feelings or attitudes, these equations are not applicable.” <http://www.kaaj.com/psych/smorder.html> (2012年11月20日参照)
- 6 Moore *et al.* (2009, p.7) “In general, we authors accept Birdwhistell’s (1970) and Philpott’s (1983) approximations, which say that nonverbal communication accounts for 60 to 70 percent (or approximately two thirds) of what we communicate to one another. It should be noted that this statistic has been widely accepted and reported by most contemporary nonverbal communication textbooks.”
- 7 「口語表現 I」の評価シートの項目は以下の11項目である。「目線」「声の大きさ」「話す速度・間の取り方」「ハキハキとした話し方」「表情の豊かさ」「話している時の姿勢」「スピーチに適した言葉遣いである」「誠意が感じられる」「聴き手に話しかけている」「自分の考えが出ている」「筋道を立てて話をしている」
- 8 例えば、ヴァーガス (1987, p16) は、9つの非言語メディアとして、以下をあげている。1) 人体、2) 動作、3) 目、4) 周辺言語、5) 沈黙、6) 身体接触、7) 対人的空間、8) 時間、9) 色彩。

参考文献

- 荒木晶子・藤木美奈子 (2011) 『自分を活かすコミュニケーション力ー感性のコミュニケーションと説得のコミュニケーションー』実教出版
- Birdwhistell, R.L. (1970) *Kinesics and Context: Essays on Body Motion Communication (Conduct and Communication)*, Philadelphia, PA: University of Philadelphia Press.
- 藤木美奈子・前川志津・勝又恵理子 (2010) 「スピーチに対する自信は何によってもたらされるかー授業内容との関係からー」『OBIRIN TODAY』第10号, pp.49-64
- 藤崎博也 (1994) 「音声の規律的特徴における言語的・パラ言語的・非言語的情報の表出」『電子情報通信学会技術研究報告』Vol94, No.217, pp.1-8
- 橋本満弘・石井敏編著 (1993) 『コミュニケーション論入門』桐原書店
- Mehrabian, A. and S. R. Ferris. (1967) “Inference of Attitudes from Nonverbal Communication in Two Channels”, *Journal of Consulting Psychology*, Vol31, No.3, pp.248-252.
- Mehrabian, A. (1981) *Silent Messages: Implicit Communication of Emotions and Attitude*, 2nd Edition, Belmont, CA: Wadsworth Pub Co.
- Moore, Nina-Jo., Mark Hickson, III and Don W. Stacks (2009) *Nonverbal Communication: Studies and Applications*, 5th Edition, Oxford University Press.
- 大久保博樹 (2007) 「音声伝達の最適化構造に関する一考察ー伝達する力を有する『話し方』の分析を中心にー」『情報文化学会誌』Vol.14, No.1, pp.39-44
- リッチモンド, ヴァージニア・P、ジェイムズ・C・マクロスキー (山下耕二編訳) (2006) 『非言語行動の心理学ー対人関係とコミュニケーション理解のためにー』北大路書房
- 佐藤綾子 (1993) 『パフォーマンス学入門』中経出版
- 末田清子・福田浩子 (2003) 『コミュニケーション学ーその展望と視点ー』松柏社
- 高橋伸光 (2006) 「プレゼンテーションにおける非言語コミュニケーションー動作ならびにアイ・コン

- タクトー」『国際ビジネスコミュニケーション学会研究年報』第65号, pp41-50
- (2007) 「プレゼンテーションにおける非言語コミュニケーションーパラ言語」『国際ビジネスコミュニケーション学会研究年報』第66号, pp71-83
- Vargas, Marjorie Fink. (1986) *Louder Than Words: An Introduction to Nonverbal Communication*, Iowa State University Press.
- ヴァーガス, マジョリー・F (石丸正訳) (1987) 『非言語コミュニケーション』新潮選書