

印象に残るスピーチの要素 —対面とオンラインとの比較から—

藤 木 美奈子

キーワード：スピーチ、対面、オンライン、言語、非言語、音声

1. はじめに

新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、教育現場では授業形態の変更を余儀なくされ、多くの大学で遠隔授業が実施されている¹。

筆者が担当する授業も例外ではなく、2020年度の担当科目はすべて遠隔となった。授業内で学生にスピーチ発表を課しているコミュニケーション科目では、今年度はオンライン上でスピーチを実施した。藤木 [2013] によれば、対面でのスピーチの場合、好感を持たれるスピーチの要素として、非言語表現の割合が65%を占め、その中でも特に音声表現に聞き手は注目しているという調査結果が出ている。では、オンラインでのスピーチの場合はどうなのだろうか。

本稿では、対面とオンラインという伝達手段の違いは、スピーチの印象にどのような影響を及ぼすのかを探っていくために、聞き手の印象に残るスピーチの要素に着目しながら、学生へのアンケート調査の結果をもとに考察していく。

2. 先行研究と本研究の視点

Birdwhistell [1970] は、会話や相手とのやり取りの中で、言語によって伝えられる割合は、30～35%でしかないと述べている²。ヴァーガス [1987] は、対話の中で伝えられるメッセージのうち、言葉が占める割合は35%に過ぎず、残り65%は言葉以外の手段で伝えられることを紹介している³。Mooreほか [2009] は、一般的にコミュニケーションにおける非言語の割合は60～70%（もしくは2/3）であり、この数値は大半のコミュニケーションのテキストに採用されていると述べている⁴。

これらを踏まえて行われた藤木 [2013] の研究では、対面授業内での学生スピーチを対象として、聞き手に好感を持たれるスピーチの要素について調べ、非言語表現の割合を分析している。スピーチの構成要素を11項目に分け、聞き手が好感を持ったスピーチのどこが良かったかをアンケートの回答から要素別に集計したところ、もっとも多く選ばれた要素が音声であった（有効回答数281名）。上位から順番に、1位：音声、2位：ユーモア、3位：表情、4位：話題（トピック）、5位：組み立て、6位：姿勢、7位：目線、8

位：言葉遣い、9位：身振り手振り、10位：考え・意見、11位：その他、という結果となった。また、要素ごとの度数を言語表現と非言語表現に分類し、その割合をみたところ、言語が34.6%、非言語が65.4%であった。

本稿では、藤木 [2013] の研究を踏まえて、対面とオンラインでのスピーチの比較を、①印象に残るスピーチの要素、②言語表現と非言語表現の割合、③スピーチをする際重視する要素、以上の3点の側面から考察していく。

3. 調査方法

本研究では、藤木 [2013] が調査を実施した同じ科目の直近の対面授業とオンライン授業での学生のスピーチ発表を対象とする。調査方法も藤木 [2013] と同じとし、前回の調査時期である2011～12年度と直近との時代比較もできるようにした。

具体的な方法は以下のとおりである。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である「オーラルコミュニケーション (話す)」では、口頭発表課題のひとつとして、全受講生に1分間の自己紹介スピーチを課している。受講生は発表者であるのと同時に他者のスピーチの聞き役となるが、もっとも印象に残ったスピーカーを3名選び、その人の発表のどこが良かったのかをスピーチの構成要素11項目の中から3つずつ選んでいく。11項目の具体的内容は以下となる。

- | | |
|------------------------------|--------------|
| 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・態度 |
| 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 | |

なぜこれらの11項目を選択肢としたかについては、2011年度の調査の数年前から、自己紹介スピーチに関して、スピーカーの良かった要素を自由回答形式で書き出してもらっていたが、その中からもっとも多く挙がってきたものを10項目として整理し、これに「その他」を付け加えて11項目としたものである。2011～12年度の調査でもこの11項目を採用している。

今回の研究では、直近の対面授業である2019年度 (春・秋学期) と、オンライン授業を実施した2020年度 (春・秋学期) のデータをもとに分析していく。

スピーチ発表の形態としては、対面授業 (2019年度) では、収容人数230名の階段教室で、前方のステージに立ってマイクを使ってひとりずつスピーチを行った。一方、オンライン授業 (2020年度) では、WebミーティングサービスであるZoomを利用し、各自のPCや端末からカメラとマイクをオンにしてスピーチ発表してもらった。

アンケートの質問形式は、対面授業では質問用紙を用い、オンライン授業ではWeb入力によって回答を収集した。対面授業、オンライン授業ともに、全受講生が自己紹介ス

スピーチを終えるのに、2回の授業回を要した。それぞれの授業回で印象に残ったスピーカーを3名選び、一人のスピーカーにつき良かった要素を3項目ずつ選ぶため、3名×3項目×2回となり、合計で18個の要素を選択することになる。いずれかの授業を欠席していたり、無回答がひとつでもあったりした場合は欠損値としてデータから除外した。この結果、有効回答数は、対面（2019年度）は95名、またオンライン（2020年度）も同じく95名であった。その属性は表3-1のとおりである。

表3-1 回答者の属性

年度	学群				学年				性別		合計
	LA	健福	芸文	GC	1年	2年	3年	4年	男子	女子	
	2019年度（対面）	80	3	4	8	19	41	22	13	47	
2020年度（オンライン）	85	2	3	5	23	36	24	12	48	47	95

学群名は略称で表記。LA：リベラルアーツ学群、健福：健康福祉学群、芸文：芸術文化学群
GC：グローバル・コミュニケーション学群

4. 調査結果

4.1 印象に残ったスピーチの要素

スピーチ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、スピーチの構成要素11項目の中から3つずつ選ぶ質問に対する回答結果は以下のとおりであった（表4-1）。度数が多い順に表記した。比較情報として、藤木 [2013] の結果（調査時期は2011年度秋学期～2012年度春学期）も併せて掲げる。

表4-1 要素別の集計結果

	1位	2位	3位	4位	5位	6位	7位	8位	9位	10位	11位	合計
2011～12年度（対面）	音声	ユーモア	表情	話題	組み立て	姿勢・態度	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
(%)	(24.2%)	(14.0%)	(11.0%)	(10.2%)	(9.3%)	(7.7%)	(6.5%)	(5.9%)	(5.8%)	(3.9%)	(1.5%)	(100.0%)
2019年度（対面）	音声	話題	表情	ユーモア	組み立て	姿勢・態度	目線	言葉遣い	考え・意見	身振り手振り	その他	
度数	370	232	226	197	170	138	116	102	81	57	21	1,710
(%)	(21.6%)	(13.6%)	(13.2%)	(11.5%)	(9.9%)	(8.1%)	(6.8%)	(6.0%)	(4.7%)	(3.3%)	(1.2%)	(100.0%)
2020年度（オンライン）	音声	表情	話題	組み立て	ユーモア	目線	姿勢・態度	身振り手振り	考え・意見	言葉遣い	その他	
度数	386	307	196	181	128	117	109	86	86	80	34	1,710
(%)	(22.6%)	(18.0%)	(11.5%)	(10.6%)	(7.5%)	(6.8%)	(6.4%)	(5.0%)	(5.0%)	(4.7%)	(2.0%)	(100.0%)

いずれの年も、もっとも多く選ばれたのは「音声」であった。また、アンケート実施年に関わらず、上位5項目として「音声」「表情」「話題」「組み立て」「ユーモア」が共通して選ばれた。

表4-1の内容を、要素別の割合の比較がしやすいよう、グラフで図示する。直近である2020年度（オンライン）の要素の順位を基準とし、2011～12年度（対面）と2019年

度（対面）の結果を要素別に並べ替えた（図4-1）。

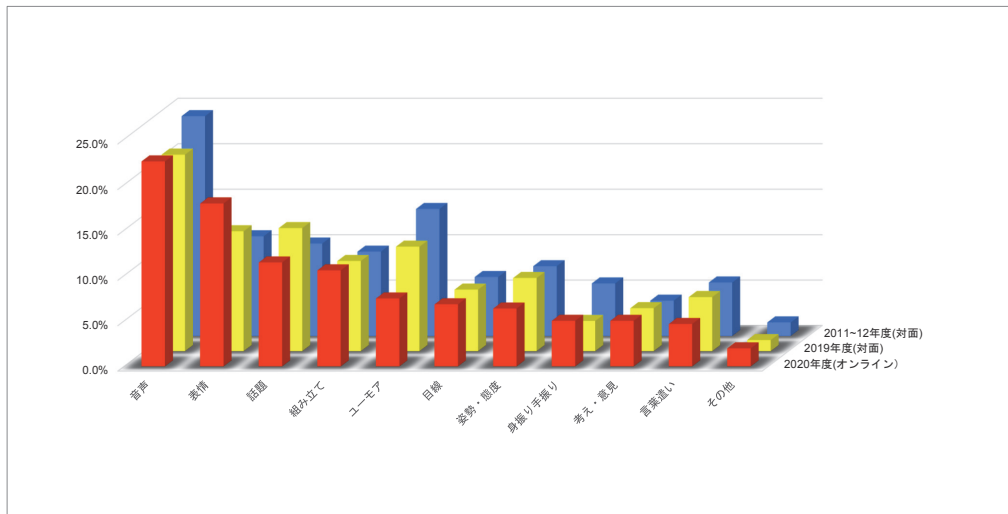


図4-1 要素別の集計結果の比較

4.2 言語表現と非言語表現の割合

印象に残るスピーチの要素についての回答を、言語表現と非言語表現に分類し、どちらがより多く選ばれているかを調べた。藤木 [2013] に倣って、言語表現は「話題（トピック）」「組み立て」「考え・意見」「言葉遣い」の4項目とし、非言語表現は「音声」「表情」「目線」「姿勢・態度」「身振り手振り」の5項目とした。「ユーモア」は、話の中身におかしみがあったのか、それとも表情や身振り手振りなどの発表態度が面白かったのか、あるいはその両方なのか、回答者によって受け止め方がさまざまなため、言語、非言語のどちらか一方に分類することは適切でないと判断し、対象から除外した。集計の結果、言語と非言語の割合は、以下のとおりであった（藤木 [2013] の結果も参考情報として掲載）。

表4-2 言語と非言語の割合

		言語	非言語	合計
2011～12年度（対面）	度数	1,480	2,793	4,273
	(%)	(34.6%)	(65.4%)	(100.0%)
2019年度（対面）	度数	585	907	1,492
	(%)	(39.2%)	(60.8%)	(100.0%)
2020年度（オンライン）	度数	543	1,005	1,548
	(%)	(35.1%)	(64.9%)	(100.0%)

言語と非言語それぞれの選択数の平均値を求め、その差が統計的に有意かどうかを確かめるために、有意水準1%で t 検定を行ったところ、2019年度（対面）、2020年度（オンライン）ともに有意であった（表4-3）。これにより、回答者は非言語要素をより多く選択していることが分かる。参考までに、2011～2012年度（対面）でも同様の結果（言語

と非言語の平均値の差は有意) が得られている (藤木 [2013])。

表 4-3 言語と非言語の選択数平均値

		N	平均値	標準偏差	t 値	自由度	有意確立 (両側)
2019 年度 (対面)	言語	95	6.158	2.165	-6.888	94	.000
	非言語	95	9.547	2.812			
2020 年度 (オンライン)	言語	95	5.716	2.206	-10.242	94	.000
	非言語	95	10.579	2.550			

個々の回答者について、言語と非言語のどちらをより多く選択しているかをみるために、以下のような方法で統計分析を行った。ひとりあたり 18 項目選択しているうち、「ユーモア」と「その他」の 2 項目を除外し、選択している言語表現 (話題、組み立て、考え・意見、言葉遣い) と非言語表現 (音声、表情、目線、姿勢・態度、身振り手振り) の合計数をもとに、そのうち非言語を過半数選んでいる人がどれくらいいるかを調べた。その結果、2019 年度 (対面) については、非言語を過半数選んでいる人は 72 名、半数以下が 23 名となり、過半数選択者の割合は 75.8%であった。2020 年度 (オンライン) では、非言語を過半数選んでいる人は 81 名、半数以下は 14 名で、過半数者の割合は 85.3%であった。二項検定の結果、2019 年度 (対面)、2020 年度 (オンライン) 共に、非言語を過半数選んだ人は有意に多かった (両側検定: $p < .01$)。

4.3 スピーチで重要な要素

スピーチをする際重要だと思うものを、スピーチの構成要素 11 項目から 3 つ選択する設問の回答をみていく。2019 年度の授業では、対面によるスピーチ発表だったため、対面スピーチを前提としているが、遠隔授業を実施した 2020 年度については、対面スピーチの場合とオンラインスピーチの場合の双方の経験があるものとして、それぞれについて重要な要素を 3 つずつ選んでもらった。2020 年度の当該科目の中で行ったのはオンラインスピーチだが、原則として、2 年生以上はスピーチに関する必修科目の中で対面スピーチの経験がある。また、大学入学後、オンライン授業しか受けていない 1 年生の場合、それまでの学校教育でのアクティブラーニングや課外活動など、過去の対面での口頭発表の経験をもとに回答するよう、アンケート実施時に補足説明した。尚、重要な要素についての調査は自己紹介とは別日に実施したため、有効回答数は自己紹介時とは異なる。(2019 年度: 98 名、2020 年度: 99 名)。回答結果は以下のとおりである。

表 4-4 重要な要素の集計結果

	1 位	2 位	3 位	4 位	5 位	6 位	7 位	8 位	9 位	10 位	11 位	合計
2019 年度 (対面)	音声	組み立て	表情	話題	考え・意見	目線	ユーモア	姿勢・態度	言葉遣い	身振り手振り	その他	
	度数	39	36	36	25	24	20	18	8	5	1	294
	(%)	(27.9%)	(13.3%)	(12.2%)	(8.5%)	(8.2%)	(6.8%)	(6.1%)	(2.7%)	(1.7%)	(0.3%)	(100.0%)
2020 年度 (対面)	音声	表情	目線	姿勢・態度	身振り手振り	組み立て	話題	言葉遣い	ユーモア	考え・意見	その他	
	度数	79	64	47	42	16	14	12	9	7	6	297
	(%)	(26.6%)	(21.5%)	(15.8%)	(14.1%)	(5.4%)	(4.7%)	(4.0%)	(3.0%)	(2.4%)	(2.0%)	(100.0%)
2020 年度 (オンライン)	音声	表情	目線	話題	身振り手振り	組み立て	ユーモア	姿勢・態度	考え・意見	言葉遣い	その他	
	度数	71	58	31	31	28	21	21	14	11	11	297
	(%)	(23.9%)	(19.5%)	(10.4%)	(10.4%)	(9.4%)	(7.1%)	(7.1%)	(4.7%)	(3.7%)	(3.7%)	(100.0%)

2019年度(対面)、2020年度(対面の場合)、2020年度(オンラインの場合)のいずれも「音声」が重要という回答がもっとも多かった。上位5項目で見た場合、すべてのアンケートに共通している要素が「音声」と「表情」である。特に2020年度の場合、対面スピーチとオンラインスピーチ両方について尋ねているが、上位5位までのうち、「音声」「表情」「目線」「身振り手振り」が共通しており、これら4項目の順位も同じであった。

4.4 重要な要素と印象に残ったスピーチとの関係

印象に残ったスピーチの要素と、スピーチをする際重要と思う要素では、いずれも「音声」がトップに選ばれている。両者の選択は何か関連性があるのだろうか。重要な要素として「音声」を選んだ人は、印象に残ったスピーチの要素として「音声」を選択しているのかどうか、その相関性を調べてみた。ここでは、自己紹介スピーチと重要な要素の両方のアンケートに回答している人を対象にした(有効回答数:2019年度81名、2020年度87名)。

印象に残ったスピーカーを合計6名選び、その人のスピーチのどこが良かったのか、構成要素を3つずつ選ぶため、「音声」が選択される回数は最大6回であり、最低は0となる。「音声」の選択回数に注目し、0~3回まで選択している人を低位グループ、4~6回まで選択している人を高位グループに分類し、 2×2 のクロス表を作り、 χ^2 検定を行った。2019年度(対面)では、「音声」に関して、有意な関係が見られた($\chi^2 = 4.808$, $df = 1$, $p < .05$)。残差分析の結果から、「音声」を重視している人は、印象に残るスピーチの要素として「音声」を多く挙げていることが分かる。同様に、そのほかの要素でも調べてみると、2019年度(対面)では、「話題」が有意となった($\chi^2 = 4.291$, $df = 1$, $p < .05$)。2020年度の授業ではオンラインスピーチを実施しているため、重要な要素もオンラインの場合の回答を対象として関係性をみたところ、「表情」のみが有意であった($\chi^2 = 4.394$, $df = 1$, $p < .05$)。

5. 考察

5.1 印象に残ったスピーチの要素の上位項目から見えるもの

印象に残ったスピーチの要素については、2011~12年度(対面)、2019年度(対面)、2020年度(オンライン)のいずれもトップは「音声」であり、そのほかの上位5項目は、いずれの年も共通して「表情」「話題」「組み立て」「ユーモア」であった。上位に選ばれた5つの要素は、対面授業でもオンライン授業でも変わらなかったことになる。藤木[2013]によれば、これらの5項目は、2010年度春学期に調査を始めて以来2012年度春学期までの5セメスター連続で上位5位に位置していることが述べられている。今回の研究対象である2019年度(春・秋)と2020年度(春・秋)を合わせれば、9セメスターを通して、上位5項目の要素が一貫して同じということになる。10年前と結果が変わらないということは、「音声」「表情」「話題」「組み立て」「ユーモア」の5項目は、印象に残

るスピーチの要素として、時代環境にも、また対面かオンラインかという伝達環境の違いにも左右されていないことになり、本研究の範囲内でみれば、一定レベルの普遍性があると言っているのではないだろうか。

上位5項目の中から、2011～12年度(対面)、2019年度(対面)、2020年度(オンライン)に共通してトップに挙がった「音声」についてみていく。藤木[2013]には、2010年度春学期から2012年度春学期までの5セメスターの調査結果の概要がまとめられているが、いずれも「音声」が1位だったことが述べられている。10年を経て、今回もやはり「音声」がトップであり、対面でもオンラインでも、スピーチ環境に関係なく、「音声」がスピーチの印象に大きく関わっていることがわかる。

では、なぜ「音声」がこれほどまでにスピーチの印象を左右するのか。アンケートでは、その要素を選んだ理由を自由回答形式で答えてもらっているが、その中で多くあがってきているのが、「音声」面で評価が高い人のスピーチは「聞きやすかった」というコメントである。「聞きやすさ」の中身を自由記述から拾ってみると、「ハキハキ話していた」、「声が大きくて聞き取りやすかった」、「声のトーンがよかった」、「スムーズに話していた」、「話すスピードがよかった」、「聞が良く取れていた」、「語り掛ける口調がよかった」など、スピーチを「聴く」ことに対して、いかに負担なく心地よく聴けるかということに焦点が当たっていることがうかがえる。「音声聞きやすいので内容がスラスラ入ってきた」というコメントや、「スピーチは、そもそも音声がないと始まらない」という声も多く、これらの言葉に代表されるように、話の中身は音声によって聞き手に運ばれる以上、まず音声という伝達手段の質が問われ、音声は話の内容に先行してあるものと捉えられていることが読み取れる。音声はスピーチをするうえで必要不可欠であり、話の中身はそのあとに続くものということであろう。

特にオンライン授業では、通信状況などによっては、カメラオフでもスピーチをすることは可能だが、音声なしではスピーチは成立せず、音声こそが生命線とも言えるほど重要になってくる。今回のアンケートでは、印象に残ったスピーカーを選ぶ折、通信事情による音声の途切れや不明瞭さがあつた人は選ばれておらず、オンラインでは通信環境を整備することが大前提となることは明らかである。

上位5項目の中で、オンラインならではの傾向を拾ってみると、オンライン(2020年度)の場合、2位は「表情」だが、対面(2011～12年度および2019年度)では「表情」は3位であり、尚且つ2020年度の「表情」が占める割合は、他の時期と比べてもっとも高いパーセンテージとなっている(2011～12年度:11%、2019年度:13.2%、2020年度:18%)。対面の場合、話し手と聞き手との物理的な距離によって表情の見やすさが異なり、教室の後方の席からは話し手の表情を捉え辛い。一方、オンラインの場合は、聞き手の座席位置に関係なく、話し手がモニターに一定の大きさで映し出されるため、オンライン授業の一般的な特性として、表情が分かりやすいという声がよく聞かれる。オンラインでは、表情に関しての情報量が対面より多く得られる分、意識がそこに集まりやすいこ

とが考えられる。

9セメスターに渡って同じ結果となった上位5項目だが、中でも特に「ユーモア」に注目して考えてみたい。5項目のうち、「音声」「表情」「話題」「組み立て」は、基本的にスピーチの構成要素として必要不可欠であり、いずれかを欠いた場合スピーチとしての体を成さないが、「ユーモア」はこれがないとスピーチにならないというものではない。「ユーモア」を11項目の選択肢の中に入れた背景として、現行の形でアンケートを開始する事前調査の段階で、印象に残ったスピーチの要素を自由回答形式で記入してもらっていたが、「ユーモア」と書く学生があまりにも多く、11項目の中にも含めたという経緯がある。

では、なぜ「ユーモア」は常に上位に来ているのだろうか。自由記述から「ユーモア」の中身を探っていくと、「エピソードが面白かった」、「表現の仕方に個性があってユニークだった」、「話にオチがあって面白かった」などのコメントがあった。また、「ユーモア」を選んでいる学生の多くが「聞いていて楽しかった」と書いていた。つまり、聞き手の印象に残るスピーチとして、聞き手を楽しませられるかどうかのひとつの鍵と思われる。自由記述欄には、「ユーモアがあるかどうかで聞く気が全く違ってくる」というコメントもいくつか見られた。

話し方に関する名著を多く残しているD.カーネギーは、その著書『カーネギー 心を動かす話し方』の中で、人前で話をする時、話者が意識しているかどうかにかかわらず、以下の4つの目的のいずれかが必ず含まれると述べている。①行動を起こすよう説得する、②知識や情報を提供する、③感銘を与え得心させる、④楽しませる、以上の4つである(D.カーネギー [2006] p.135)。自己紹介スピーチは、自分という人間についての情報を提供することになるため、上記の②が中心となる。しかしながら、自己紹介の中でユーモアを交えて話せば、単に自分に関する情報を聞き手に与えるのみならず、これに④の要素が複合的に加わってくるため、よりインパクトがあり、聞き手の印象に残りやすいのではないだろうか。このほかにも、桜美林大学の多くの学群の必修科目となっているスピーチの実技科目の中で、音声、表情、話題、組み立てについては指導を受けるが、ユーモアについてはまず教わらない。従って、トレーニングしたことがない分野で長けている人の話は、より印象に残るといった側面も背景にあることが考えられる。

5.2. 非言語の割合と印象に残るスピーチの要素下位項目

印象に残るスピーチの要素の回答を言語、非言語に分類し、その割合を調べたところ、非言語の割合は、2011～2012年度(対面)では65.4%、2019年度(対面)は60.8%、2020年度(オンライン)は64.9%であった。これは、Mooreほか[2009]が言うところの、非言語の割合は60～70%(もしくは2/3)という主張に合致している。また、2011～12年度(対面)と2020年度(オンライン)の数値は、Birdwhistell[1970]、およびヴァーガス[1987]が述べている非言語割合は65%という見解と一致するところとなった。

個々の回答者について、非言語を言語より多く選んでいるかどうかを調べたところ、2019年度（対面）と2020年度（オンライン）共に、非言語表現を過半数選んでいる人は、言語より有意に多かった。非言語を過半数選んでいる人の割合は、2019年度（対面）では75.8%、2020年度（オンライン）では85.3%と、10%近く差があり、オンラインのほうが非言語をより多く選んでいることが分かる。

このほか、対面とオンラインによる違いについて、6位以下の項目の中から見ていくと、印象に残ったスピーチの要素の第6位は、対面授業の2011～12年度、2019年度ともに「姿勢・態度」だが、オンラインの場合「目線」となっている。実は「目線」が第6位というのは、筆者が自己紹介スピーチを対象に印象に残るスピーチの要素についての調査を始めて以来、もっとも高い順位となる。同時に、対面で6位だった「姿勢・態度」は、オンラインでは7位であり、これも「姿勢・態度」としてはもっとも低いランクに位置している。更には、「身振り手振り」は、2011～12年度（対面）では9位、2019年度（対面）は10位だが、2020年度（オンライン）では8位（「考え・意見」と同率）であり、対面と比べて高い位置にある。このように、オンラインの場合、対面授業では見られなかった順位の変動がうかがえる。オンラインでは、全身が映らず、主に胸から上だけの視覚情報となるため、「姿勢・態度」のランクが低くなり、「身振り手振り」が高くなっていることが考えられる。また、スピーカーからカメラまでの距離が近く、目線の様子がよく把握できることで、より目線に注意が向くのであろう。視覚情報が限定される画面越しのスピーチゆえ、その中で発表者の様子がより伝わってくる要素が選ばれていることが読み取れる。

5.3. スピーチで重要な要素の比較

スピーチをする際、どういう要素が重要だと思うかという質問に関しては、2019年度（対面）、2020年度（対面の場合）、2020年度（オンラインの場合）のいずれも「音声」がトップであり、上位5項目で見ると「音声」と「表情」が共通して上位に選ばれていた。

「音声」がもっとも重視されている理由を自由記述からみていくと、印象に残ったスピーチの要素の中で多く挙がってきた、聞き取りやすさが大事という観点と重複する回答が大半だったが、2020年度の受講者は、対面とオンラインとの比較において、それぞれ固有の理由で「音声」を選んでいる側面がうかがえる。対面の場合は、会場の広さや相手との距離によって音量や声の出し方を変える必要があるため、その場の環境要因で音声の聞き取りやすさが変わってくることにに対する配慮が大事とする意見が見受けられた。一方、オンラインでは、相手の姿などの視覚情報が限られるため、その分音声情報が重要とする意見や、通信機器や電波の状況で話し手の声が聞き取れず不自由な思いをした経験から、第一情報源としての音声への依存度がオンラインでは一層高くなることを要因として、「音声」を選んでいる人が何人も見受けられた。

ここからは、特に2020年の結果に注目したい。遠隔授業を実施した2020年度の受講生

は唯一、対面スピーチとオンラインスピーチ両方の経験者であり、伝達環境の違いによって重視するものが異なってくるのかどうか、その比較をみることができる。対面スピーチで重要だと思う要素は、上から順に「音声」「表情」「目線」「姿勢・態度」「身振り手振り」であり、オンラインスピーチの場合は「音声」「表情」「目線」「話題」「身振り手振り」の順であった。1位、2位、3位、5位の要素が同じである。対面4位の「姿勢・態度」は、オンラインでは7位であった。回答者の自由記述欄には、「対面の場合、全身を見られるので、姿勢はオンラインよりずっと重要」とコメントしている人が多く、オンラインとの比較において「姿勢・態度」をより意識している様子がうかがえる。

2020年度の対面スピーチの重要な要素トップ5はいずれも非言語であり、オンラインの場合も4要素が非言語であった。なぜこれらの非言語要素が重視されるかについて、自由記述欄から探してみると、「内容以上に第一印象が重要」、「これらの要素はスピーチをするうえで最低限必要なマナー」、「非言語で伝わり方が大きく異なる」などのコメントが多く見受けられた。つまり、話の内容を理解する前に、視覚情報や周辺言語としての音声表現が聞き手の印象に与える影響が大きいと考えていることがうかがえる。

非言語の重要性については、いわゆる「メラビアンの法則」がよく知られている。Meharabian [1981] は、対人コミュニケーションにおける「好意の総計」として、言語が7%、音声は38%、表情が55%を占めるとしている。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綾子氏は、日本版「好意の総計」を研究し、言語が8%、周辺言語が32%、表情が60%と述べている(佐藤 [1993])。つまり、人が相手に好意を持つとき、言語情報のみからそれがもたらされるケースは少なく、9割以上は非言語が占めることが明らかにされている。また、話の内容を理解しなくても、視覚情報だけで相手を判断することを示す実験として、Ambady, N & Rosenthal, R [1993] は、教師の授業風景の動画を音声を消した状態で学生に10秒間見せたところ、学生たちは教師に対して何らかの評価を下し、動画を見せる時間を5秒、更には2秒に短縮しても、判断は変わらなかったとしている。これらの研究から、何を言うかより、その人の見た目や声の調子などの非言語表現で瞬時に伝わる無言のメッセージがいかに効力があるかが分かる。今回の調査でも、スピーチで重要な要素として非言語が上位に位置していることから、話の内容を頭で理解する前に、周辺言語や見た目などの非言語情報によって印象が大きく左右されることを、回答者は自分自身のリスナー経験などから理解していると考えられる。

印象に残ったスピーチの要素と、スピーチをする際重要と思う要素の相関は、2019年度(対面)では、「音声」と「話題」が有意であり、2020年度(オンライン)は「表情」が有意であった。

ひとつ注目すべき点として、重要な要素の中で、2020年度は対面、オンラインともに「目線」が3位に位置しているが、印象に残ったスピーチの要素では、2020年度(オンライン)の「目線」は6位であった。「目線」を重要だと思う人が、印象に残ったスピーチの要素として「目線」を選んでいるかどうか、相関を調べてみたが、有意にはならなかつ

た。つまり、「目線」は重要だと思える人が多い一方で、実際のスピーチでは目線がいいからその人のスピーチが印象に残ったというケースは少ないことが分かる。つまり、話し手としては目線が大切と思っても、スピーチを聞く立場からは、目線以上に好印象につながる要素がたくさんあるということになる。

6. まとめ

本稿では、対面とオンラインでのスピーチの比較を、①印象に残るスピーチの要素、②言語表現と非言語表現の割合、③スピーチをする際重視する要素、以上の3点から分析し、対面とオンラインという環境の違いが、スピーチに与える印象にどのように影響するのかについて考察した。

その結果、①印象に残るスピーチの要素は、対面もオンラインも、上位5項目は変わらず、「音声」「表情」「話題」「組み立て」「ユーモア」であった。また、これらの上位5項目は、2010年度以降、9セメスターを通して全く同じであり、中でも「音声」は常に一番多く選ばれていた。②言語と非言語の割合については、非言語が占める率は61～65%であり、対面とオンラインで大きな差は認められなかった。また、個々の回答者で見れば、非言語を多く選択している人の割合は、対面よりオンラインのほうが多かった。③スピーチをする際重視する要素は、対面もオンラインも「音声」がもっとも多かった。中でも、対面とオンライン両方のスピーチ経験がある学生の回答結果では、「音声」「表情」「目線」「身振り手振り」の4項目が、対面スピーチ、オンラインスピーチいずれの場合も上位に選ばれており、スピーチ発表の環境にかかわらず、非言語を重視する傾向がみられた。

これらのことから、対面とオンラインという環境の違いは、本研究の範囲では、スピーチに与える印象に大きな違いをもたらしているとはいえないと結論付けられる。また、調査時期が2010年度から2020年度までという10年の時代変化がある中で、「音声」「表情」「話題」「組み立て」「ユーモア」の5項目が、9セメスターを通じて、対面であってもオンラインであっても印象に残るスピーチの5大要素であることが明らかになったことは、本研究のひとつの成果と言えよう。しかしながら、オンラインスピーチに関しては、遠隔授業初年度であり、対面スピーチのデータの蓄積量からするとサンプル数も限られている。また、オンラインスピーチは、相手の「雰囲気」が伝わってこないという声がよく聞かれるが、この「雰囲気」という要素は、今回の選択項目の対象となっていないため、これを反映した調査であれば、また結果は違ってくるのかもしれない。これらの課題は、後続の研究に委ねたい。

デジタル化がますます進んでいく中、オンラインコミュニケーションは、今後更に普及していくことが予想される。時代の趨勢に合わせて、より社会に役立つコミュニケーション研究を深めていきたい。

注

- 1 文部科学省によれば、2020年7月1日時点での遠隔授業を実施している大学（対面との併用も含む）は83.9%であり、2020年度後期の授業も80.1%の大学が遠隔授業を実施すると回答している（文部科学省 [2020a], [2020b]）。
- 2 “Our present guess is that in pseudo statistics probably no more than 30 to 35 percent of the social meaning of a conversation or an interaction is carried by the words.” Birdwhistell [1970, pp.157-158]
- 3 「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。」ヴァーガス [1987, p.15]
- 4 “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.” Moore et al. [2009, p.7]

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-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』実教出版。
- 石川 真 [2018] 「オンライン上の情報発信に着目したコミュニケーションスキルに関する研究」『上越教育大学研究紀要』第37巻第2号, pp.323-332.
- 石川 真 [2020] 「円滑なオンラインコミュニケーションを実現するためのスキルに関する研究」『上越教育大学研究紀要』第39巻第2号, pp.247-256.
- カーネギー, D. (山本悠紀子監修、田中融二訳) [2006] 『カーネギー 心を動かす話し方』ダイヤモンド社。
- 今野良祐 [2020] 「ZOOMを用いたオンライン授業の取り組み」『新地理 68(2)』 pp.17-20, 日本地理教育学会。
- 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 その展望と視点』松柏社。
- 田浦健次朗ほか [2020] 「東京大学におけるオンライン授業の始まりと展望」『コンピュータ ソフトウェア』 vol.37, no.3, pp.32-38.
- 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。
- 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- 授業内容との関係から -」『OBIRIN TODAY』第10号, pp.49-64.
- 藤木美奈子 [2013] 「好感を持たれるスピーチの要素に関する一考察」『桜美林論考 言語文化研究』第4号, pp.49-69.
- 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-対人関係とコミュニケーション理解のために-』北大路書房。
- ロビンソン, デビッド J・池田輝政 [2020] 「オンライン教育は大学の未来か？」『名古屋高等教育研究』第2号, pp.147-159.
- Ambady, N & Rosenthal, R [1993] “Half a Minute: Predicting Teacher Evaluations From Thin Slices of Nonverbal Behavior and Physical Attractiveness,” *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol. 64, No. 3, pp.431-441.

- Birdwhistell, R.L. [1970] *Kinesics and Context: Essays on Body Motion Communication (Conduct and Communication)*, Philadelphia, PA: University of Philadelphia Press.
- 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 & Don W. Stacks [2009] *Nonverbal Communication: Studies and Applications*, 5th Edition, Oxford University Press.
- Vargas, Marjorie Fink. [1986] *Louder Than Words: An Introduction to Nonverbal Communication*, Iowa State University Press.

- 東京大学 [2020] 「UTokyo オンライン授業の現在 | コロナ禍と東大」2020年9月29日, https://www.u-tokyo.ac.jp/focus/ja/features/z1304_00084.html (2020年10月3日現在).
- 平賀富一 [2020] 「コロナ禍における大学のオンライン授業化の取組みとICT利活用の前進への期待」一般財団法人国際経済連携推進センター, 2020年7月30日掲載, <https://www.cfiec.jp/2020/0022-hiraga/> (2020年10月3日現在).
- 文部科学省 [2020a] 「新型コロナウイルス感染症の状況を踏まえた大学等の授業の実施状況 (令和2年7月1日時点)」2020年7月17日, https://www.mext.go.jp/content/20200717-mxt_kouhou01-000004520_2.pdf (2020年10月3日現在).
- 文部科学省 [2020b] 「大学等における後期等の授業の実施方針等に関する調査」2020年9月15日, https://www.mext.go.jp/content/20200915_mxt_kouhou01-000004520_1.pdf (2020年10月3日現在).