

Title	オンライン化の普及に伴う対面コミュニケーションの変質に関する考察
Author(s)	嘉澤, 剛; 桑島, 修一郎
Citation	年次学術大会講演要旨集, 37: 361-363
Issue Date	2022-10-29
Type	Conference Paper
Text version	publisher
URL	http://hdl.handle.net/10119/18683
Rights	本著作物は研究・イノベーション学会の許可のもとに掲載するものです。This material is posted here with permission of the Japan Society for Research Policy and Innovation Management.
Description	一般講演要旨

【オンライン化の普及に伴う対面コミュニケーションの変質に関する考察】

○嘉澤 剛（京都大学大学院総合生存学館），桑島修一郎（京都大学大学院総合生存学館）

研究目的

本研究は現代における対面コミュニケーションが持つ意義を、メタ分析を用いて明らかにすることを目的としている。昨今の COVID-19 パンデミックに伴う web 会議ツールの普及によりイノベーションが進展したとの評価もあるが、従来のコミュニケーションの常識が大きく変化したことによる影響について、行政、民間企業、教育機関など様々なセクター内で活発な議論が行われているところである。コロナ収束後、コロナ下で進んだテレワークによるコミュニケーションと、対面によるコミュニケーションをどのように両立するかについて議論することが求められている⁽¹⁾（総務省）。

住民に対し生活の維持に必要な場合を除いて外出の自粛を求められた緊急事態宣言下では、テレワークを導入した企業は約 65%、従業員 30 人以上の企業のテレワークの実施率が 59%、従業員 300 人以上の企業のテレワーク実施率は 84.6%と従業員が増えるにつれて、テレワークを実施している企業が多いことがわかる（東京都テレワーク実施調査結果）。当時はテレワークの導入によって従業員のウェルビーイングの向上など様々なテレワークのメリットが報告されており、コロナ収束後もこの傾向はますます加速するものと思われた⁽²⁾（総務省）。

しかし一方で、2021 年 11 月以降、都内では始業に合わせた朝のラッシュアワー人口が増加しており、出勤率が戻りつつ企業もあることがわかる⁽³⁾（国土交通省）。果たしてこのままコロナ以前の状態に戻ってよいのだろうか。テレワークによって、移動時間を気にすることなく仕事時間を確保できたり、採用が難しかった距離的な制約のある優秀な人材を採用することができたりなど、テレワークのメリットは明らかとなっている。そのため今後は、対面とオンラインをバランス良く取り入れていく必要があるが、その導入方法についての検討はまだあまり行われていない。本研究では、それぞれの得意・不得意な役割をコミュニケーションに焦点をおいて分析していく。

本研究ではまずコミュニケーション研究について論文レビューを行い、コミュニケーションの分類について明らかにする。その後、この調査を基に、様々な組織が行なったオンラインツールに関する多種多様なアンケート調査を相互参照出来るようにメタ分析を行う。オンラインツールがひとのコミュニケーションに及ぼす影響について俯瞰的に捉え、本来の形態であった対面コミュニケーションが持つ役割について考察する。

研究方法

本研究の課題である、「現代における対面コミュニケーションが持つ意義」を分析するために、コミュニケーションの分類と役割についてどのような研究論文があり、何が論じられているかを調査する。そのためまず、コミュニケーション研究における文献レビューを行う。特に文献レビューの中でもシステマティック・レビューの手法を採用する。システマティック・レビューは、研究目的、研究課題、厳密な探索の手順、選択と除外の基準を持ち、文献を質的に評価する。

分析対象となる論文を抽出するために、京都大学蔵書検索システムである KULINE のデータベースを用いて論文検索を行なった。このデータベースを用いた理由は、論文検索条件を柔軟に設定することができ、信頼度の高い文献によりアクセスすることが可能であると判断したことによる。検索式は、「コミュニケーション論」or「コミュニケーション」or「Communication」or「コミュニケーション能力」or「コミュニケーション的行為」or「CMC」or「対人コミュニケーション」で検索し、純粋にコミュニケーション理論について言及している文献を抽出した。また資料種別は「雑誌論文」「学位論文」「研究論文」を選択した。この結果により 1255 件の検索結果を得た。また今回は日本の事例に注目するため、本文言語は日本語とした。次に、検索結果として得られた 1255 件の題目と抄録を確認し、本文のブラウジング調査の対象となる論文の抽出を行なった。その過程で、次の条件に該当する論文を除外した。①コミュニケーションの役割に言及していないもの ②コミュニケーションの分類を行っていないもの ③コミュニケーション論が主題でないもの ④対象事例が海外のもの。題目と抄録の確認によって 891 件を除外し、364 件を抽出した。

次に本文のブラウジング調査として抽出した 364 件の論文の序章、各章の見出し、終章を読み、必要に応じて各章の内容にも目を通した。その過程で次の事例を除外した。①コミュニケーションを分類せずに使用しているもの ②対象が日本人でないもの ③医療や教育など特定の現場でのコミュニケーションが主題となっているもの。その結果 54 件の論文を精読対象として抽出した。各論文から抽出したコードを基に、バーバルコミュニケーションとノンバーバルコミュニケーションの役割と、これらが発揮される場面を抽出した。

次に緊急事態宣言が発令された 2020 年以降を対象にオンライン会議に対して行われたアンケート調査を、検索エンジン Google を用いて抽出した。その際の検索式は「アンケート調査」or「コロナ禍」or「web 会議」or「対面」で、555,000 件がヒット。ここから Google による似たページの除外機能により 149 件が抽出。「オンライン会議」or「アンケート」で 7,170,000 件がヒット。ここから Google による似たページの除外機能により 200 件が抽出された。これらの中から、アンケートを実際に行なっているものを抽出した。そして次の条件を基にこれらのアンケートから今回の調査で対象外となるアンケートを除外して行った。①対象の人数が記載されているか ②コミュニケーションが主題となっているか ③各設問への回答割合が記載されているか。その結果、51 件のアンケート結果を抽出することができた。次にそれぞれのアンケートの各設問を先ほどのシステムティック・レビューで明らかにした、コミュニケーション分類にそれぞれ分類した。これにより、対面とオンラインのコミュニケーションに対する利用者側の感情を整理する。その後、それぞれのアンケート回答を全て一つのデータとして比較できるように、効果量を求めた。この効果量は当該のカテゴリに属する回答者を標本における回答者の総数で割ったもので表した。この比率は 0~1 の間の値をとる。しかし 0 から 1 のままでは、回答者数に幅がある場合の比較には適さないため、この効果値を $\log\{(1-\text{効果値})/\text{効果値}\}$ で表すロジット変換を行うことにより 0 から 1 という制約をとり、あらゆる数値での比較を可能とした。

結果/結論

システムティック・レビューによると、コミュニケーションの分類は以下ようになった。話題による分類（課題発見・解決/個人的対話）15 本、手段による分類（バーバルコミュニケーション・ノンバーバルコミュニケーション）32 本であった。また、これらの分類は相互に関連していることもわかった。例えば、浜田(2021)によると、オンラインでは非言語情報で補えない情報を言語情報により補おうとする傾向見られ、参加者が多い場合、この情報を共有することが難しく、情報共有まで多くの時間がかかることがわかっている。しかし時間がかかる一方で、発言がある程度平等に与えられる傾向があった。対面では、話し合いをリードする役割の参加者が決まりやすく、合意形成は素早い、発言権は平等に与えられない傾向がある。つまり、目的にもよるが、例えば短時間による合意形成であれば対面でのコミュニケーションにメリットがあるが、時間はかかっても全員参加型の合意形成はオンラインにメリットがあるということになる。

この点は Baltes(2002)において同期性が影響していると指摘している。同期性とは情報送信のタイミングのことである。オンラインでは、どうしても他者が意見を発している時に発言をすることが難しく、アイデアが浮かんだ発信するまでの時間がどうしても遅れることにより、同期性が減少することとなる。そのため他者の意見に影響される機会が多くなり、合意形成が早まるのである。一方で、対面では同期性が高いため、議論の時間が長くなると議論が発散する傾向がある。また手段の分類では、ノンバーバルコミュニケーションを更に細かく分類する論文が 5 本あった。大きく物理的距離、顔の表情、ジェスチャー、視線、近言語と分類されていた。オンラインではこのうち、視線、物理的距離が圧倒的に欠如しており、次に近言語とジェスチャーである。顔の表情は技術進歩により対面と変わらないレベルで伝達できるようになった点の一つである。これらの特徴は、様々な組織によって行われたアンケート調査に現れている。そこで本研究では、このアンケートを行なった。まずリクルートワークス研究所によって行われた「職場において集まる意味の調査」のアンケートを見ると、共助・フィードバックの機会は、25%以上の職場で減少し、ネットワーク拡大の機会は、半数弱で減少した。同じ場にいることで自然に得られていた学習経験（受け身の職場学習）は、約 40%で減少していると出ている。ではこれのタスクや立場の違いで変化があるのかの比較を別のアンケート（ナビプラス株式会社）を用いて調査した。その結果、エンジニアやバックオフィスの勤務の方は生産性の向上の点で満足度が高く、やはりコミュニケーションの点を欠点に挙げていた。現在 51 のデータについて評価を行なっている。コミュニケーション手法、立場、会議目的それぞれにデータ分けて、データを統合し、これらのデータの再評価について、発表時に公開を行いたい。

参考文献

1. 総務省 令和3年度情報通信白書 第1節,
<https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/r03/html/nd121000.html>
(最終閲覧日:2022年9月14日)
2. 総務省 テレワークの推進
https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/telework/18028_01.html
(最終閲覧日:2022年9月14日)
3. 国土交通省 三大都市圏の平均混雑率はおおむね横ばい～都市鉄道の混雑率調査結果を公表(令和3年度実績)～, https://www.mlit.go.jp/report/press/tetsudo01_hh_000176.html (最終閲覧日:2022年9月14日)
4. 大坊郁夫(2006), コミュニケーション・スキルの重要性, 日本労働研究雑誌, 546, January 2006
5. 浜田百合(2021), オンラインと対面による合意形成プロセスの比較,
6. Boris Baltes(2002), Computer-Mediated Communication and Group Decision Making: A Meta-Analysis, Organizational Behavior and Human Decision Processes 87(1):156-179, February 2002
7. 山田剛史(2012), メタ分析入門～心理・教育研究の系統レビューのために～, 東京大学出版, 2012年10月31日
8. 小川一美(2011), 対人コミュニケーションに関する実験的研究の動向と課題, The Annual Report of Educational Psychology in Japan 2011, Vol.50, 187-198