「伝わる」を今だからこそ考える。-with コロナ-

営繕部　整備課　建築設計審査第一係長　平田　眞大

１．コロナ禍における「伝わる」への課題

コロナ禍の様々な変化の中で、コミュニケーションの取り方も変化をしている。その変化への対応が直面する課題である。今回はその課題を踏まえ「伝わる」について改めて考えた。新しい当たり前に対応するために何が重要か。業務上における“with コロナ”のコミュニケーションについて、試行錯誤した結果を基に、整理しお伝えする。

１.1　背景～時代の変化～

今世界が、大きな変化の中にいる。「伝わる」ことについても、この時代の変化に対応しなければならない。

私は、昨年度、【「伝わる」を今だからこそ考える。】という論文で、コミュニケーションにおける「伝わる」には“対面”が一番有効であると論じた。

しかし、今コロナ禍により、その“対面”が難しくなったのだ。

１.2　課題～環境の変化～

これまで業務上でのコミュニケーションは、対面での会議を行ってきたが、“対面”から“リモート”へと変化し、「ＷＥＢ会議」が新しい当たり前となりつつある。

今は“リモート”という物理的距離が必要である中で、環境の変化に伴い、ＷＥＢ会議の環境整備が進み、実施する機会も増えてきた。

しかし、ＷＥＢ会議の環境の作り方、動作方法は発信されているが、ＷＥＢ会議の進行に関する手法や工夫点の発信はあまり見当たらず、意識されてないように感じた。

そういった中、ＷＥＢ会議という新しい環境下で、「伝わる」にどう繋げていくのかを課題とした。

１.3　目的～意識の変化～

「伝わる」とは、発信側も受信側も互いに相手目線で伝え合い、伝わり、まとまることであると考える。そして今、時代・環境の変化を両者が互いに意識することが必要である。

では、何を意識することが必要なのか。

今一度「伝わる」に必要なことを考え、意識ができれば、環境の変化にも柔軟な対応ができ、「伝わる」ことに繋げるのでないか。ということを目的として進めた。

２．会議の特性

課題に向き合う上で、まずはこれまでの当たり前（同じ場所、会議室に集まり、対話にて行う会議）と、今の当たり前（リモートでＷＥＢ上で行う会議）について特性をそれぞれ整理し、共通点・違いを考え、比較することとした。

これは、それぞれの会議の特性や違いが分かれば、いいとこ取りをした会議ができる可能性があるのではないかと考えたからである。

比較する点については、「環境」「説明者側」「聞く側」の３つの視点からとした。

２.1　対面の会議

参加者が同一場所で行う、対面の会議について特性を考えた。

（環境）

①会議室などの会場が必要であり、参加人数に応じて場所を選定する必要がある。

②表情や、資料・スクリーンなどその場で共有するものを見る。
③席の配置により、説明者の見え方が異なる。
④会議会場に足を運ぶ必要がある。

（説明者側）

①会場内の参加者に向けて説明を行う。距離によって表情の見え方が異なる。
②会場全体の雰囲気を見ながら説明を進める。

（聞く側）

①説明者や資料を見て説明を聞き、反応する。
②質問の際などは、挙手や、周りの雰囲気を見ながら発言をする。

２.2　WEB 会議

次に参加者がリモートにてＷＥＢ上で行う会議について特性を考える。

（環境）

①ＷＥＢ環境があれば、会場の広さを気にせずに複数人で開催することができる。
②表情や、資料は画面上で見る。
③画面の大きさ、画面のレイアウトにより見え方が異なる。
④ＷＥＢ会議環境を有し、会議場所へログインする必要がある。

（説明者側）

①ＷＥＢ会議参加者へ向けて説明を行う。画面の大きさによって表情の見え方が異なる。また、顔表示無し（音声のみ）の場合もある。
②それぞれの画面を見ながら、説明を進める。

（聞く側）

①説明者や資料を見て説明を聞き、反応する。
②質問の際など、こちらから発声をするか、ＷＥＢ上で挙手機能を利用し発言する。

２.3　特性の同異

それぞれの会議における、共通する点・異なる点をまとめる。
そこから見えてくる、「ＷＥＢ 会議」の特性を整理する。

＜共通する点＞

＊相手の表情が見える。（ただし、現状はマスクで表情が分かりづらい点もある。）
＊同一の資料を見ながら話すことができる。

＜異なる点（ＷＥＢ会議視点）＞

＊複数人で行う場合、会話のテンポが難しい。（通信速度にも影響を受ける。）
＊聞く側の反応が分かりづらい。反応の仕方が難しい。
＊同一場所でなくとも音声と視覚情報そして、違いの表情を共有することができる。

以上から、**ＷＥＢ会議は、通常の会議でない場合の手段**としてのメールや電話でのやり取り以上に、**「視覚」や「表情」などの情報を付加でき、複数人でコミュニケーションをとることができる**ことが分かった。一方で、**複数人であるがゆえに、対面の会議での空気感を感じることが難しく、会話のテンポが難しい**ことも分かった。

以上を踏まえ、次の項目について意識し、工夫を考え実行することとした。

＊環境における工夫。
＊説明方法（進行）の工夫。
＊聞く側（反応）の工夫。

３．「トライアル アンド　エラー」

ＷＥＢ会議の特性を踏まえ、より「伝わる」ために工夫を考え、試行錯誤した。
ＷＥＢ会議を通常の会議に近づけるために工夫し、実践した内容についてまとめた。

３.1 環境における工夫。

対面の会議は、主催者側が会場を用意し、座席を配置して環境を整えるが、ＷＥＢ会議においては、主催者側だけではなく、参加者も自らＷＥＢ環境を整え参加するという違いがある。また、参加者の環境においては、大型モニターが配置される専用の会議室や、自席からのパソコン、出先からのタブレットやスマートフォンからなど、様々な参加の仕方がある。画面の大きさが異なることから、表情や資料の見え方が異なり得られる情報にも違いが出てくる。

しかし、それぞれ参加者の異なる環境は、主催者側は確認しなければわからない。

そのため、**異なる環境を意識し、どの画面サイズでも「伝わる」資料表示が伝わるには有効である**と考えた。また、聞く側としても、画面サイズにより、大きければ発表者側に近い席となり資料が見やすく、小さければ発表者から遠い席となり資料が見づらくなることから、ＷＥＢ会議の画面サイズが、通常の会議における座席配置に例えて考えることができると分かった。

また、会議を複数人で行う場合、会話のテンポが難しい点に対して工夫を考え実行した。それは、**司会者を配置するということ**である。**会話を仕切り、進行をマネジメントすることで、複数人の発言が同時になることや、聞き取りづらさを無くすと共に、テンポよく会議を進めること**ができた。これは、**「伝わる」ことへの効果もあり、会議時間の短縮、効率化にも繋がる効果が期待できる**。

３.2 説明者側（進行）の工夫。

説明者は、相手の画面サイズを考慮する他に説明する上で言葉だけではなく、資料を画面に表示し説明することがある。その際、様々な資料を表示するとなると、説明に加えて画面操作の手間がかかり、説明のテンポが悪くなることがあった。それを改善すべく、**説明資料を一つのファイル（パワーポイントやＰＤＦ）にまとめることにより、説明をスムーズに行うことができ、より伝えやすくなった**。

また、説明する資料については、様々な画面サイズにおいて見やすいように文字や図などを大きく表示し、**プレゼンのように説明することが有効である**ことが分かった。

３.3 聞く側（反応）の工夫。

発信者側は、聞く側の表情やリアクションを見ながら話をする。相手に伝わっているのか、そもそも音声は届いているのか、それを判断するには**反応、“リアクション”がとても大事である**。特にマスクをしたままでは、目元の表情したわからないため、頷きや身振り手振りの動作を大きくし、**聞く側としてリアクションすることで、説明者側と意思疎通、つまり「伝わる」ことができる**。

ほかにも聞く側としてリアクションを意識し、視覚情報として説明者側に伝わるよう「受け答えパネル」を作成し、使用した。これはＷＥＢ会議において、複数人で返答を行う際に、発言が同時になると誰が発言しているのかわかりづらいため、視覚情報を利用し、簡単な返答においては、「はい」「いいえ」「OK」などのパネルを事前に準備して画面に映し出すことにより、図１，２のように**発言せずとも視覚的に全体に伝えること**ができた。

図１「受け答えパネル」

図２「WEB 会議の様子」

４．まとめ「ＷＥＢ会議で大切なもの、意識したいもの」

今もまだ試行錯誤は続いているが、これまでの結果を基に、ＷＥＢ会議で大切なもの、意識したいものについて以下のとおり整理する。

４.1　視覚情報を意識し、活用する。

ＷＥＢ会議においては、**耳だけではなく、目からの視覚情報も与えられ、また得られることができる**。その特徴を生かすことで、「伝わる」ことへの有効性が増すことが分かった。

説明者も **ＷＥＢ会議はプレゼンである。**という意識を持って取り組んでいきたい。このように、**ＷＥＢ会議の最大の特徴であり、長所である“目での情報を受け取ることができる”を生かす為には、視覚に対する情報を付加することにより、より相手に伝わることができる**ことがわかった。

４.2　“歩み寄り“を大切にする。

新しい環境・異なる環境がだからこそ、互いの“歩み寄り”が必要となる。

特に、“リモート”であるからこそ、物理的な距離のではなく、**相手を思いやる面において“歩み寄り”が必要**とわかった。

説明者側が、聞く側へ分かりやすいように相手視線を意識し、歩み寄り、伝えていく。そして、また聞く側も説明者側への反応に意識し、伝わっていることを説明者側へ歩み寄り、示すことで、**互いが「伝わる」へ一緒に歩み寄って向かうことができる**と考える。

そして、またより良いＷＥＢ会議を作り出すことができると考える。

４.3　また時代が変わっても。

このＷＥＢ会議は、今の時代のために使用する一時的な手段としてだけでなく、今後、コロナが収束・終息してもなお、**伝わるための手段として有効に使用できることができるのではないか**と考える。

これからも「伝わる」について、その時代にあったものとは何か考えていきたい。