

デジタル空間でのコミュニケーションの 在り方・活用法の研究

-オンラインコミュニケーション向上の取り組み-

アブストラクト:

近年、デジタル空間でのコミュニケーションは普及、定着したが、対面と比べ非言語的情報が不足しやすく、また偶発的なやり取りが発生しにくいことが指摘されている。このような状況ではコミュニケーションエラーや信頼関係の希薄化が問題となり、業務へ影響を及ぼす可能性がある。本研究では業務に直接関わる会話をフォーマルコミュニケーション(フォーマル)、業務に副次的に関わる会話をインフォーマルコミュニケーション(インフォーマル)と分類した。それぞれに対して会話の流れや構成要素を可視化できるコミュニケーションモデルを作成し、課題の分析とコミュニケーションの改善実験を実施した。結果、フォーマルでは「表情」や「リアクション」が会議中の「発話のしやすさ」、「議論の進めやすさ」等に起因することが明らかになった。インフォーマルでは「開示情報(プロフィール情報)」、「アバター」が会話の「発生」と「発展」を促すために重要だと明らかになった。本研究を通してフォーマル、インフォーマルのコミュニケーションモデルを元に、課題の分析と改善活動を実施することでデジタル空間でのコミュニケーションの課題が解決できると示唆された。今後は、フォーマル、インフォーマルの構成要素について追加実験をすることに加えて、それぞれの構成要素の相関関係を明らかにすることで組織全体のコミュニケーションを統合的に改善可能だと考える。

キーワード:

デジタル空間、コミュニケーションモデル、フォーマルコミュニケーション、インフォーマルコミュニケーション、非言語的情報