

## 「コミュニケーション」を問い直す

荒井 英治郎 (信州大学学術研究院総合人間科学系)

### 1. はじめに

本稿は、2020年度に開講した教職科目(選択)「現代社会と教育問題」(2021年1月26日)の授業にオンラインゲストとしてご参加いただいたゲストティーチャー(清水優吾氏:株式会社セカンドファクトリーCTO)の講演内容を再構成したものである。記録作成に当たっては、本学の学生である山田海智さんに尽力いただいた。記して感謝を申し上げたい。

### 2. ゲストティーチャーの話

#### (1) 自己紹介

【ゲスト】清水優吾と申します。よろしくお願ひします。

今日のテーマは「コミュニケーション」を問い直すということですが、コロナ禍においてITを使ったコミュニケーションの課題をどのように解決していったらいいのかを考えていきたいと思ひます。皆さんの生活にとっても寄り添った形の話になると思ひます。ですので、皆さんが日常生活の中でITという言葉を使ってイメージするものをまとめていきたいと思ひています。

IT、普段皆さん日常生活でも知らないうちに、意識しないうちに使っけいらっしやると思ひますが、これはこれからとっても大事です。学生生活においても大事ですし、それから社会に出てもとっても大事になり

ます。

それでは概要です。去年、誰も予想してなかった新型コロナウイルスによって政治、経済、教育、文化、エンターテイメント全てが大きな影響を受けました。まだ続いています。そんな中で、コロナ禍においても、私たちは日常を過ごさなければいけません。なぜならば今まさにこうやって生きているからですね。学生であれば、勉強、研究、友人との交流、こういったかけがえのない学生時代を謳歌しなくてははいけません。これを私は学生さんの義務だと思ひますし、権利でもあると思ひます。

新型コロナウイルスが発生からもうすぐ1年が経ちます。このせいにははいけないのが、今年2021年なのです。コロナのせいで、という言葉をもしかしたら聞いたことあるかもしれませんし、ご自身も使っけし

まったことがあるかもしれません。去年までは許されました。しかし2021年はコロナのせいにしていたら、前に進めないのです。

そんなコロナ禍において new normal という新しい生活様式、これを実現する実践するにはITが欠かせません。ただ、ITを使えば全てが解決するものでもありません。ですから、今日は皆さんとどうすればコロナ禍においてもこれまで以上の日常を過ごせるのかを考えていきたいと思っています。

私は、東京都府中市にある株式会社セカンドファクトリーという会社でCTO(最技術責任者)という技術の責任者をさせていただいております。職種で言うと「テクニカルアーキテクト」と言うもので、分かりやすく言うと、ITのエンジニアのようなものです。

また、私はアメリカのMicrosoft社から認定を受け、Most Valuable Professional という略でMVPを受賞しました。専門がPower BIとされている製品です。そちらの製品で世の中に広くいっぱい広めていただきました、と言うことでMVPという賞をいただきました。このMVP award というのは有効期間が1年間で、毎年更新されますが、今年で4回目の受賞をさせていただいています。

## (2) BI とは

【ゲスト】私の専門はPower BIですが、BIはbusiness intelligenceの略です。ここからはBIとは何かというお話をしていきます。[別ウィンドウを開く]黒い画面でグラフが見えていると思いますけども、これが私の作っているPower BIで、COVID-19 コロナ

の日本における感染者の状況です。厚生労働省が公表しているオープンデータを拝借して作っています。1月24日時点で言うと362,527人というのが陽性者数として今あげられていますが、このまま行くと例えば2月の1日くらいに40万人を突破するということがパッと見てわかります。全国的には緊急事態宣言の対象以外も大変です。なぜこんなに大変なのかというと、とてもシンプルなのです。ちょうど今から1ヶ月前12月の20日前後ですね、12月の20日前後の数字を見ると累計で陽性者数は20万人くらいでした。ところ今1月23日には陽性者数は約37万人になっています。わずか1カ月で15万人以上増えているのです。それでは医療現場がパンクしてしまうのも無理ないです。

実際にビジネスの現場ではこういう数字を売上や利益というのを各企業に依頼されて作り指南する仕事をしています。簡単にいうとこれがBIです。

長野県は現在累積で2193人の方が陽性者です。長野県は他県に比べると絶対値が少ないのですが、12月の後半から急激に累計が伸びています。

BIを模式図で説明をします。お仕事していると色々な現場がありますよね。お店があったり、オフィスがあったり工場で働いている人がいたり、日常過ごされていますよね。そうすると必ず裏側で気づかないところで何らかのデータというものが溜まっています。そうやって溜まったデータをグラフにすると、さっき見たようなものが作れるのです。今は非常に便利で、クラウドサービスと呼ばれるインターネット上のサービスで、皆さんがどこにいてもインタ

ーネットにつながってさえいれば、サービスを受けることができます。これはビジネスの現場でも一緒です。したがって、そういう風に作られたレポートと呼ばれるグラフをどこでも見るができるという状態が作れます。それを見たら先ほどのコロナの例みたいに、分析をします。グラフをただ見ているだけでは意味がなくて、みんなでグラフを見て話をするわけです。ビジネスの現場で言ったら、売上を上げる、利益をあげるっていうのが最大の目的ですから、このままでいいのだろうかということを常に考えます。状況が良くないときには、対策を考えるわけです。そしてそれを実行するということがとても大事です。飲食店で考えてみると、商品を考えて、試作を売って、結果を見て、売り上げを開くというように流れを回すことを「ビジネスインテリジェンス (BI)」と呼びます。ですから、BIとはまさに経営手法そのもののことです。BIを作るだけではもったいないです。グラフを使って、それを現場に反映して、それでまたデータが貯まるわけですね。その試作によって数字が変わります。その変わる傾向を見て、よし悪しをもう 1 回見るところがとても大事なのです。

### (3) オンライン MTG の特徴

【ゲスト】次に、「オンラインミーティングを考える」ということで、皆さんはどのようなツールを使ったことがあるでしょうか。今使っているのは Zoom ですよね。それ以外に例えば Microsoft Teams、Skype、Cisco が出している Webex Meetings、LINE、Facebook Messenger もオンラインミーティングに含

まれます。ここからまずは、皆さんにワークをしていただきます。オンラインミーティングのメリット、デメリットを各自それぞれ 5 個考えてみてください。どなたか発表していただけますか。

【学生】オンラインミーティングのメリットは、「自宅から出席することができる」、「さまざまな場所に住んでいる方と繋がることができる」、「全身着替えなくてもいい」、「費用がかからない無料なものが多く、参加しやすい」という点を挙げました。デメリットとしては、「背景を気にしなければいけない」、「ボタンのミスでたまにミュートを解除したままで、音が入ってしまうことがある」、「家族が勝手に写り込んでしまうことがある」、「目が疲れてしまう」、「耳が疲れることがある」を挙げました。

【学生】メリットとして、「資料の共有が簡単」ということが挙げられます。対面ですと、スライドやプロジェクターが必要になりますが、オンラインではそういった準備は不要です。またレコーディングすることによってその会議の内容を記録できることもメリットだと思います。

デメリットは、「顔が見えない」、「顔出しを強制しづらい」ことや、ネットの環境やデバイスの機器の状態によって様々な制約が生じたり、時間差が生まれたりすると思います。

【学生】授業中にわからない語を調べたり、誰かに聞けたりするのはメリットとして挙げられると思います。また新型コロナウイルスの感染のリスクがないというのが挙げ

られると思いました。

また、デメリットとしては相手に伝わっているのかが分かりにくかったり、集中力が持続しなかったりするのではないかと思います。

【ゲスト】キーワードは、以下のようになりますね。

[メリット]

- ・自宅から出席
- ・いろんな場所から参加
- ・無料
- ・資料の共有が簡単
- ・レコーディング
- ・わからないことばを調べやすい
- ・コロナ感染のリスクがない

[デメリット]

- ・背景を気にしないといけない
- ・家族が映り込んでしまう
- ・目が疲れる
- ・耳が疲れる
- ・顔がみづらい
- ・ネット、デバイスの準備
- ・相手に伝わっているか?
- ・集中力

これで何が知りたかったかという、皆さんがどの程度オンラインに慣れているかということです。オンラインミーティングのメリットやデメリットがすらすら出てくるということは、皆さんとても慣れているということ、そして経験をされているということになります。これが大事です。

それから特に会議という場では発言がぶ

つかることが多々あります。タイムラグもありますし、一度に複数の人が話すと混乱しますよね。対策としてはファシリテーターがいると、とてもいいですね。

今皆さんに考えていただいたように、オンラインミーティングにはデメリットもたくさんあるのですが、なぜこんなことが起こるのでしょう。答えはとても簡単で、「対面」のミーティングと「オンライン」のミーティングを同じだと思っているためです。皆さんはもう十分にやってきているので、身をもって感じられていると思います。ところが、これを感じてない方がいらっしゃいます。ここがとてもつらいところです。

#### (4) 参加環境—イヤホンとマイク

【ゲスト】オンラインミーティングに参加する者としては、役割に応じて最低限準備できることがあります。皆さんに共通しているのは、機材と環境の用意です。そして、練習も必要になります。これは誰でもできることです。

考えていただきたいのは、どうやったら円滑にコミュニケーションを図れるか、ということです。おそらく普段の授業ですと、先生とコミュニケーションをとっているとはあんまり感じないと思います。どちらかと言えば一方的に聞いている感じではないでしょうか。

ところがオンラインでは、大勢になると皆さん自宅で聞いているので、皆さんからすると1対1に見えています。他の人の顔は見えているけど、でもなんとなく1対1に感じるはず。そこで必要になるのが、コミュニケーションです。授業を受けると

いう感覚とは違ってくるので、自分が発言する場合も発信者になるということをよく意識する必要があります。

これは機材の話になりますが、パソコンで参加している場合でも大事なものは、スピーカーとイヤホンです。

パソコン自体に内蔵マイクがあると思いますが、話をして誰かに「聞こえづらい」と言われたことがある方は対応を考えていただきたいです。iPhone についてくるイヤホンのマイクは優秀ですので、試してみてください。

1つだけ注意があるとしたら、イヤホンに髪の毛が当たると雑音が入ってしまうということです。最近の ZOOM はノイズをキャンセルしてくれるので、おそらく他の参加者は雑音に気づきませんが、電話の際相手に対してノイズになっている可能性があります。髪の毛だけではなくワイシャツの襟も当たるので注意してみてください。

イヤホンを使う際に気をつけなければいけないのは、イヤホンの先端にあるラインです。先端の3本のラインは何を意味しているかという、このイヤホンはマイク機能も持っているということなのです。先端のラインが2本のものはステレオです。そして1本のラインのものはモノラルです。イヤホンによって、スペックが異なります。

先端に3本のラインがあるイヤホンにもデメリットがあります。それはPCにつながる場合、PCとの接続の相性を考えなくてはならないということです。

### (5) オンラインミーティングの3要素

【ゲスト】続いて、オンラインミーティング

の要素を考えていきたいと思います。大事なものは、①ネットワーク、②音声、③映像の3つです。

1つ目は、ネットワークです。先程オンラインミーティングのデメリットの話の際に、ネットとデバイスの準備をしなくてはならないという意見がありましたが、実際その通りでインターネットにつながっていないことにはどうしようもないわけですね。皆さんに今やっていただきたいのですが、ブラウザを立ち上げていただいて、google で「speed test」と打ってみてください。これが出せたらそこに「速度テストを実行」と、出てきますよね。これをクリックしてみてください。そうすると、今つながっているネット環境の「上り」と「下り」があるのですが、これはその速度を測ってくれています。これが1つの目安になります。私の環境で言うと「下り」が765Mbps でほしい「上り」が92.4Mbps です。「下り」は何かというと、ダウンロードを指していて、例えばYouTube を見るときをイメージしてみてください。「上り」はその逆で自分のPCから相手に送る速度を指しています。

オンラインミーティングでは両方の速度が必要になります。最低限オンラインミーティングに参加する場合、「下り」はある程度無いと辛いです。もし自分が発表する側であれば「上り」も必要です。アップロード側は相手に自分の映像と音声を伝えるためのものなので、早ければ早いほど品質は良くなります。

そうなりますとネットワークというのはとても大事です。ちなみに Zoom の場合1対1のビデオ通話の場合はほしい上下とも1.8Mbps くらいで対応が可能です。グル

ープビデオの通話は 3.0Mbps ぐらいが必要になります。

インターネットの速度が遅い場合、どれだけいいマイクやカメラを使っても決して高音質高画質にはなりません。相手にもストレスを与えてしまうので注意が必要です。

どのデバイスでオンラインミーティングに参加するかもとても大事です。皆さん PC でオンラインミーティングに参加する方が多いと思いますが、PC の調子が悪い場合、スマートフォンからも参加できるようにしてセカンドデバイスとして置いておくと、とてもいいです。

2つ目は、音声です。先程、音声の話しましたが、Windows を使っている場合は「Windows ボイスレコーダー」と言うのがあります。iPhone には「ボイスメモ」というアプリがありますよね。

こういうものを使わないと、自分の言葉が相手に実際どう届いているか分からないものです。このようなツールは録音ができるので、1回1人で話してみて「わたしの声は相手にどうやって聞こえているのだろうか」と確認するととても面白いです。これから先もオンラインの状態はずっと続きますし、絶対になくならないので、早めに慣れておいたといた方が良いでしょう。

外付けマイクを使う場合、デバイスによって接続端子が異なります。PC の場合は USB が1番汎用的なので簡単ですが、互換性もあつたりしますので、気をつけてください。1つだけ言えるのは PC でもスマホでも、絶対有線の接続の方がいいです。最近ですと Bluetooth のイヤホンやヘッドホンを使っている方がいると思いますが、Bluetooth のマイクは品質が良くないです。皆さんが

思っている以上に実は音声が切れてしまっていて、相手にストレスを与えてしまうことがあるので注意が必要です。

3つ目は、映像です。会話はキャッチボールですので話し手と聞き手が存在しますよね。話している瞬間に話し手と聞き手は入れ替わりますが、聞き手として皆さんがやった方が良くと思うことはありますか。

【学生】まずはジェスチャーや相槌をうつことは大事だと思います。また前提として、カメラを「オン」にして相手に顔を見せることが大事だと思います。カメラを「オフ」にしてしまうと聞いてもらえているか分からなくて不安になると思うので、その2つは大事だと思います。

【学生】例えば、雑音がミーティングの参加者にとって快感を与えてしまうことがあると思うので、例えば周りで救急車の音が鳴っていたら少しミュートにして対応することは大事なのかなと思いました。

【ゲスト】ありがとうございます。とても大事なところですね。

多くのオンラインミーティングソフトはノイズキャンセルの機能が入っています。そして調整が可能です。

また画面の明るさなどの調節も可能ですので自分で色々試してみて、自分に合った使い方をしていけると良いと思います。

## (5) SNS の使い方を考える

【ゲスト】次に SNS の使い方について考えていきます。皆さんが考える SNS のメリッ

ト、デメリットを5個挙げてみてください。

【学生】私はTwitterに的を絞って考えてみました。メリットとしては好きなものを色々な人と共有し、それについて話すことができます。またたくさん情報が入ってくることもメリットかなと思います。一方、デメリットとしては、情報は情報でも偏った情報が入ってくる可能性があることや、匿名であるが故に炎上と言われるものが起こり、心無い言葉が出てきてしまうことを挙げました。

【ゲスト】ありがとうございます。その通りだと思います。共通の趣味を持っている人と繋がれることはとても魅力的ですよ。また自分が知らないことが知ることができることも楽しいですよ。一方で、デメリットをちゃんと感じているのは、とても大事なことだと思います。自分の見ている世界が狭くなってしまったり、そこに流れている情報だけになってしまったりという可能性はもちろんあるので、そこを意識するのは大事なことです。

今「炎上」という言葉を言ってくださいましたが、SNSで皆さんが何か怖いと思うことがありますか。

【学生】良い面でも悪い面でもありますが、何でも書けることが挙げられます。特に検閲がないと思うので、相手を傷つけやすくなっているのではないかと思います。SNSでは主に文字とかでコミュニケーションをとるのが主流だと思うので、コミュニケーションの際に語弊が生まれて、自分が言いたいことを曲解されてしまうことがあるの

ではないかと思います。

また個人情報もほぼ全世界に発信しているので、どこまで発信していいのかということを見極めなければならないと思います。

【ゲスト】ありがとうございます。世代によってSNSに対する関わり方が変わってくると思います。それは時代と共に我々はSNSが途中で出てきた世代です。でも皆さんは生まれた時からSNSがありましたよね。ですからその感覚が違うのだと思います。

ITはツールであると言われます。道具です。使えて初めて道具というのは価値があります。使うのが得意ですという人は、なかなかいないのです。ですから使い方を考える必要があるということになります。そして練習が必要です。しかし使えるようになると、それだけで人より抜き出るので、これを真剣に考えてくださるととってもプラスです。この後どんな仕事やってもITを使わない仕事はもうないです。スマホがない生活は考えられますか。おそらく考えられないでしょう。そうであれば、うまく使う方法、自分だったらどう使うのかということ、自分のライフスタイルに合わせて真剣に考えることが大切になります。