

# 2025 年度国内研修報告書

所属：大妻女子大学社会情報学部

氏名：松本早野香

受入先：駒澤大学グローバル・メディア・スタディーズ学部 服部哲教授

研修期間：2025年4月1日～2026年3月31日

## 要旨

本報告書は、2025 年度国内研修「コミュニティ支援メディアに関する研究」において実施した、大学生のオンライン会話スキルの実態把握とトレーニングプログラム開発に向けた研究の成果をまとめたものである。本研究の背景には、コロナ禍を契機としたオンラインコミュニケーションの普及と、それに伴う大学生の会話経験・技能の不均衡がある。授業をはじめとする学生生活・就職活動・社会人移行期において、オンライン会話が急激に重要な役割を果たすようになった一方、その技能の形成プロセス・阻害要因について十分な知見が蓄積されていない。

そこで本研究では、まず卒業生 4 名を対象とした半構造化インタビュー調査を実施し、就職活動および入職後を含むオンライン会話経験、困難、準備行動について質的に把握した。その知見をもとに質問紙を設計し、大妻女子大学、駒澤大学、中央大学国際情報学部の学生計 211 名を対象として質問紙調査を実施した。質問項目は、オンライン通話での発言機会、就職活動とオンライン面接の経験、「顔出し」に関する態度と経験、オンライン通話の困難感、面接準備、対面を含む会話機会と得意度等から構成した。

調査の結果、大学生のオンライン会話における発言機会は全般に不足しており、特に授業内での発言経験が限られていることが示された。また、相手には顔出しを望みながら自分は顔出ししないほうが話しやすいと感じる「顔出し」の非対称的態度、通信環境や適切な場所の確保に加えて話し始めるタイミングに困難を感じる傾向、就職活動のオンライン面接において会話そのものより環境整備を優先する傾向が確認された。さらに、第 2 版調査票を用いた結果から、セルフビューや画面映りへの意識が発言抑制と関連しうること、評価性の高い場面ほど自己効力感が低下しやすいことが示唆された。

以上の結果は、オンライン会話スキルが学生生活における「自然な」経験の蓄積だけでは十分に形成されず、教育的支援やトレーニングの必要性が高いことを示している。

加えて、本研究はオンライン会話を単なる利便的な通信手段としてではなく、大学教育・就職活動・社会人移行を貫くコミュニケーション実践として捉え直す点に特徴がある。特に、平均的な学力層の学生を対象として、日常的な授業参加や就職面接に接続した形でオンライン会話スキルの課題を検討したことは、従来の先行研究では十分に扱われてこなかった論点を補うものであるとともに、教育実践に対する効果が期待できる取り組みでもある。

研修期間中には、第一に、この研究企画に関連する文献調査・関連技術調査・研究構想の立案をおこなった。第二に、前述のインタビュー・アンケート調査を実施し、これらの知見をもとに査読つき国際会議で発表するとともに、学校間比較・性差・学年差等の分析を進め、投稿論文を 2 本執筆した。第三に、実際のオンライン会話場面を用いた実験的調査の準備を進めた。今後は実際のオンライン会話場면을収録し分析するための実験をおこない、会話の構造的特徴に着目したトレーニングプログラムおよびアプリケーション開発へと接続していく予定である。また、過去の研究プロジェクト 2 本についても進展させた。

# 1 はじめに

本報告書は、大妻女子大学社会情報学部 松本早野香が 2025 年 4 月 1 日から 2026 年 3 月 31 日の 1 年間の国内研修期間中、駒澤大学グローバル・メディア・スタディーズ学部 服部哲教授の指導のもと実施した研究活動について報告するものである。

当該研究期間に実施した主要な研究は、大学生のオンラインコミュニケーション向上支援に関する研究、なかでも大学生のオンライン会話スキルの実態把握とトレーニングプログラム開発に向けた調査であり（以下「本研究」）、インタビュー調査・質問紙調査を三大学において実施した。また、本研究の成果の一部は、2026 年 1 月開催の国際会議 IMCOM 2026（The 20th International Conference on Ubiquitous Information Management and Communication）にて発表した。さらに、これらについて 2 本の投稿論文をまとめ、うち 1 本を投稿した（投稿中・投稿予定の論文に関する詳細の記述は投稿先の規定上掲載することができない）。

以下、本報告書では、本研究の背景と目的、調査の方法と結果、考察と今後の課題について記述する。専門用語には適宜注釈を付し、他分野の研究者にも理解しやすい記述となるようつとめた。

## 2 研究の背景と目的

### 2-1 オンラインコミュニケーションの普及と大学生への影響

2020 年初頭から続いた COVID-19 感染拡大に伴う行動制限は、教育・就労・社会活動の広範な場面において、リアルタイムの音声・動画によるオンラインコミュニケーション（以下「オンライン会話」）の急速な普及をもたらした。Zoom に代表されるビデオ会議ツールは、行動制限の解除後も、大学授業・就職活動・企業業務における標準的な手段として定着した。

このような社会的変化により、就業をめざす大学生は新たなスキルの習得を求められている。対面会話と比較して、オンライン環境では非言語的な手がかり（表情・視線・身振り等）が限定されること、会話の「ターンテイキング」（注 1）が困難になることが指摘されており、学生に対し、こうした環境においても適切にコミュニケーションをとる能力が要請されているといえる。

一方で、大学生がオンライン会話を経験する機会は均等ではない。コロナ禍での行動制限期間は大学入学年度によって異なり、さらには高校までの経験も所属機関等によって異なる。また、行動制限後の授業形態の違い・所属サークルやアルバイトの有無・個人の志向に

よっても、経験の量と質に差が生じる。すなわち、オンライン会話スキルの不均衡が社会的な課題となっている可能性がある。

(注1) ターンテイキング：会話において発言権を交替する行為・仕組み。誰がいつ話し始め、いつ話し終わるかを調整する相互的なプロセスであり、会話分析の基礎概念として知られる (Sacks, Schegloff & Jefferson, 1974)。対面会話ではうなずきや視線などの非言語的手がかりによってスムーズに機能するが、オンライン環境では通信遅延や映像の遮断によって難易度が上がることが指摘されている。

## 2-2 Zoom 疲労とセルフビュー問題

オンライン会話に関する研究として近年注目を集めているのが、「Zoom 疲労」に関する一連の研究である。Bailenson (2021) は、オンライン会議が対面会議よりも疲弊をもたらす要因として、非言語情報の過負荷・自己画像（セルフビュー）への継続的な曝露・移動性の制限・認知負荷の増大の4点を理論的に整理した。また、Fauville et al. (2021) は Zoom 疲労を測定するための尺度（ZEF 尺度）を開発し、男性と比べて女性の Zoom 疲労がより高い傾向があることを示した。

セルフビュー（注2）の問題は本研究にとって重要である。通話中に画面上に映る自分の顔を常時確認できる状態は、対面会話では生じない特有の心理的負荷をもたらし、とりわけ外見への関心が高い若年女性において発言の抑制につながる可能性が示唆されている。

(注2) セルフビュー：ビデオ通話中に、自分の映像が画面上に表示される機能。多くのビデオ会議ツールではデフォルトでオンになっており、参加者は通話中に常時自分の顔を確認できる状態に置かれる。

## 2-3 就職面接研究との関連

オンライン会話の重要性がとくに高い場面のひとつに、就職面接がある。就職面接の研究では、評価の妥当性・信頼性を高める手段として「構造化面接」（注3）の有効性が国際的に確認されており (Campion et al., 1997; Levashina et al., 2014)、国内においても構造化面接の設計と運用に関する知見が蓄積している (竹田, 2004)。近年は生成 AI や機械学習を活用したオンライン面接トレーニングシステムの開発も進んでいる。

ただし、既存のトレーニング開発研究は、難関企業・グローバル企業への就職をめざす、いわゆる「エリート層」の学生を主な対象としており、会話経験そのものが少ない学生・平均的な学力層の学生が抱える困難に焦点が当たっていない。

(注3) 構造化面接：全応募者に対して同一の質問を同一の順序で行い、あらかじめ設定

した評価基準で採点する面接形式。非構造化面接と比較して評価の一貫性・客観性が高く、採用選考における妥当性と信頼性が高いことが示されている。

## 2-4 本研究の目的と位置づけ

本研究では、次の3点を目的とする。

第一に、日本の大学生、とくに平均的な学力層におけるオンライン会話経験・スキルの実態と課題を明らかにする。第二に、オンライン会話における振る舞いに関して、性差などの社会構造的要因がいかに影響するかを明らかにする。第三に、明らかになった課題に対応するトレーニングプログラムおよびアプリケーションの開発に向けた基礎知見を得る。

研修期間中に実施した調査は、上記目的の第一・第三を中心とする研究に位置づけられる。具体的には、卒業生を対象とした半構造化インタビュー調査と、三大学の在学学生を対象とした質問紙調査を実施した。

## 3 調査方法

### 3-1 インタビュー

#### 目的

現在の大学生が就職活動を経て卒業するまでに必要なオンライン会話スキルに関する量的調査を準備するにあたり、そのすべてのプロセスを通過した卒業生に対するインタビューを実施した。第一の目的は、在学中には語ることが難しい就職活動完了後、および社会人初年度時点の振り返りによるオンライン会話経験を収集することである。現役学生は就職活動の渦中にあるか、または未経験であるため、就職活動・入職後の文脈でのオンライン会話について回顧的・俯瞰的に語るができない。さらに「就職した後、学生時代のオンライン会話のこの種の経験が役だった」といった自認も現役学生には困難である。卒業生に対するインタビューはこの空白を埋める役割を担う。

第二の目的は、後続の質問紙調査の質問項目を設計するための情報収集である。オンライン会話に関する大学生の経験・困難・工夫の具体的な内容をあらかじめ把握することで、質問紙の回答選択肢の網羅性と妥当性を高めることができる。

#### 調査対象と実施概要

調査協力者は、大妻女子大学社会情報学部の2024年度卒業生4名であった。いずれも2025年春に就職し、インタビュー時点で社会人1年目であった。高校・大学時代をコロナ禍での行動制限期間と重ねており、オンライン授業・オンライン就職面接の両方を経験した

世代にあたる。全員が大学入学・卒業ともに現役・留年等なしの同年齢であり、調査者のゼミの卒業生であった。

インタビューは Zoom を使用してオンラインで実施した。調査協力者・調査者ともにセルフビューありとした。実施日時は 2025 年 7 月 21 日・7 月 23 日・8 月 2 日の 3 日間に各 1 名ずつ実施し、8 月 8 日にも 1 名追加で実施した。各インタビューの所要時間はそれぞれ約 1 時間（調査目的との関連の薄い雑談部分を除く）であった。

インタビューは半構造化面接（注 4）で、高校・大学在学中のオンライン会話経験、就職活動時のオンライン面接に対する準備と困難、入職後のビデオ会議の経験、各時点における自己評価と周囲への観察等について質問し、質問外の自由な回答をそのまま聞き取った。

（注 4）半構造化インタビュー：あらかじめ質問項目の大枠を設定しつつも、回答に応じて柔軟に掘り下げや話題の展開を行うインタビュー形式。構造化インタビューのように厳密にスクリプトに従うものではなく、語り手の経験や語りのロジックを尊重しながら情報を収集できる利点から、質的研究において広く用いられる。

## インタビュー結果の概要

4 名のインタビューから浮かび上がった主な知見は以下のとおりである。

行動制限下のフルオンライン授業を体験しているにもかかわらず、オンライン授業での発言機会は在学中を通じて非常に限られており、グループワーク等で発言を求められる場面でも「沈黙が続く」「誰かが話し始めるのを待つ」という経験が共通して語られた。授業外での教員とのオンライン通話（ゼミ配属面談・留学手続き等）は経験した者とそうでない者に分かれ、経験が少ない者ほど「突然話すよう求められると困惑する」と述べた。

就職活動のオンライン面接については、「環境の準備（照明・背景・接続）」に多くの時間と注意を向けた一方、「会話そのものの練習はほとんどしなかった」という語りが複数得られた。また、セルフビューについては「自分の顔が気になって話の内容に集中できない」という訴えが複数みられ、特に「自分が話しているときに映像が止まって見ると焦る」という表現が印象的であった。ノンバーバルな表現力の重要性に関する指摘も複数あった。

入職後のオンライン会議については、「対面で顔を知っている相手との通話のさいには困難を感じない」「初めての相手や上司・取引先との通話は緊張する」という傾向が共通してみられた。「失礼にならないかどうか」という対人的な気づきがいオンライン特有の難しさとして語られる場面が多く、ターンテイキングの問題とも重なっていた。

これらの知見をもとに、次項以下で述べる質問紙調査の質問項目を設計・改訂した。

## 3-2 質問紙調査

### 目的と設計

質問紙調査は、インタビューの知見を出発点として、大学生のオンライン会話経験・困難・態度の実態を量的に把握することを目的として設計した。調査票は Google フォームで作成し、各大学の授業内で調査協力を依頼し、その場で回答を収集した。

大妻女子大学（以下「大妻」）での実施がパイロット調査（注 5）にあたり、その結果をふまえて質問項目を一部改訂した上で駒澤大学（以下「駒澤」）および中央大学国際情報学部（以下「中央」）での調査を実施した。

（注 5）パイロット調査：本調査に先立ち、調査票の妥当性・理解しやすさ・回答のばらつき等を確認するために実施する試験的な調査。パイロット調査の結果を受けて質問項目の修正・追加・削除を行い、本調査の質を高める。本研究においてはパイロット調査と本調査の差異が非常に小さく、共通する質問項目が大半であったため、三大学合計の集計も可能となった。

大妻での調査票（第 1 版）は以下の項目で構成した。

- 入学前・入学後（授業・授業外）のオンライン通話における発言機会の頻度
- 就職活動の状況およびオンライン面接の経験
- 「顔出し」（カメラの ON/OFF）に関する態度（相手・自分それぞれ）
- オンライン通話において難しいと感じた点（複数選択）
- オンライン面接の準備内容（複数選択）
- 大学内外における親密・非親密な相手との会話機会の頻度
- 親しくない相手との会話における得意度と困難感（複数選択）

駒澤・中央での調査票（第 2 版）では、第 1 版の項目を継承しつつ、以下の項目を追加した。

- 回答者の性別・年齢
- 「顔出し」に関連した具体的な経験（セルフビュー調整・フィルタ使用・発言抑制等）
- 各種オンライン会話場面（授業での指名回答・グループワーク・ゼミ発表・就職面接）における自信の度合い（4 件法）

## 実施概要

三大学における調査の実施概要は以下のとおりである。

実施校	実施日	有効回答数	備考
大妻女子大学 社会情報学部	2025年7月24日・28日	91名	女子学生のみ・第1版調査票
駒澤大学	2025年10月	89名	男女混合・第2版調査票
中央大学 国際情報学部	2025年11月	31名	男女混合・第2版調査票
<b>合計</b>		<b>211名</b>	

三大学の合計有効回答数は211名である。大妻は女子大学であるため回答者全員が女性であり、駒澤・中央は共学で男女混合のサンプルとなっている。学年構成は各校で異なる。大妻は1～4年生の分布で2年生が最多(44.0%)、駒澤も1～4年生の分布で1年生・2年生が中心、中央は2～3年生のみの回答であった。

## 4 調査結果

以下では、三校の質問紙調査の単純集計結果を報告する。なお、大妻の調査票(第1版)と駒澤・中央の調査票(第2版)では一部の設問が異なるため、共通設問については三校横断的に、第2版のみの設問については駒澤・中央の結果を報告する。詳細な統計分析(学校間比較・性差・学年差等)については投稿中・準備中の論文に記載しているため、本報告書執筆時点では公開不可であり、以下、単純集計の範囲で記述する。

### 4-1 オンライン通話での発言機会

大学入学前における学校関連のオンライン通話(発言機会あり)について、大妻では「まったくなかった」が35.2%と最多であった。入学後の授業については「まったくなかった」が69.2%と大幅に増加しており、在学中に授業でのオンライン発言機会をほとんど得られていない学生が多数を占めることが示された。授業以外での教職員とのオンライン通話についても「まったくなかった」が84.4%に達した。

駒澤では傾向が異なり、入学後の授業での発言機会について「まれにあった」「時々あった」の合計が約70%を占め、大妻・中央と比較してオンライン発言の経験がある学生の割合が高かった。中央は「まったくなかった」が64.5%と大妻に近い水準であった。ただし中央は教職員とのオンライン通話機会が他校より多く、「時々ある」「まれにあった」の合計が

約 52%に達しており、これは国際情報学部という学部の特性（語学・海外交流等）を反映している可能性がある。

## 4-2 「顔出し」に関する態度

友人関係でない場面でのオンライン通話における「顔出し」（カメラの ON/OFF）について、相手の顔出しに関しては三校いずれも「相手が顔出ししているほうが話しやすい」が最多（大妻 45.1%・駒澤 48.3%・中央 48.4%）であった。

一方、自分の顔出しについては、大妻で「自分が顔出ししないほうが話しやすい」が 69.2%、中央でも同項目が 67.7%と多数を占めた。駒澤では「顔出ししないほうが話しやすい」が 47.2%で最多ではあるものの、「どちらでも変わらない」が 33.7%・「顔出ししているほうが話しやすい」が 19.1%と、他校より回答が分散した。

すなわち、「相手には顔を見せてほしいが、自分は見せたくない」という非対称な態度が三校に共通してみられた。この結果は、セルフビューへの心理的負荷を示した Bailenson (2021) および Fauville et al. (2021) の知見と整合している。

駒澤・中央（第 2 版）では、顔出しに関連した具体的な経験も尋ねた。「画面内の自分の大きさ・明るさを調整する」が駒澤 74.7%・中央 84.6%と最多であり、多くの学生が自己表示の管理に能動的に取り組んでいることが示された。また、「自分の画面映りが気になって発言を控えることがある」が駒澤 24.1%・中央 42.3%と、特に中央で高い割合を示した。

## 4-3 オンライン通話の困難感

大学・就職活動関連のオンライン通話経験がある回答者に対して、困難に感じた点を複数選択で尋ねた（大妻 N=64、駒澤 N=48、中央 N=18）。

三校に共通して上位を占めたのは「通信環境による問題（遅延・音声の乱れ等）」と「適切な環境の確保（雑音対策等）」であり、技術・環境面の困難が最も広く認識されていた。「話し始めるタイミング」も三校で上位に入り（大妻 43.8%・駒澤 47.9%・中央 50.0%）、ターンテイキングの困難がオンライン会話特有の課題として浮かび上がった。

第 2 版で追加した「自分の発言量が多すぎる・少なすぎることの判断」（駒澤 12.5%・中央 22.2%）および「何を質問されるか予測できないこと」（駒澤 14.6%・中央 22.2%）は大妻の調査票には含まれていないが、発話量の自己調整と即興的応答という二側面の困難が共学サンプルでも確認された。

## 4-4 就職活動の準備内容

オンライン面接の経験・予定がある回答者に、準備内容を複数選択で尋ねた（大妻 N=29、駒澤 N=30、中央 N=9）。

三校に共通して最多を占めたのは「面接環境の整備（パソコンの確保等）」であり（大妻 72.4%・駒澤 66.7%・中央 66.7%）、次いで「アプリの技術的準備」が続いた。「友人・家族・教員等との面接練習」は大妻 17.2%・駒澤では「大学の教員・就職支援担当者等との面接練習」6.7%・「家族や友人との面接練習」6.7%にとどまり、会話そのものの練習が相対的に低調であることが示された。

この結果は、インタビュー調査で得られた「環境の準備には注力したが、会話の練習はほとんどしなかった」という語りと符合しており、「環境準備 > 会話準備」という傾向が量的にも確認された。

#### 4-5 状況別の自信度（第2版：駒澤・中央）

第2版調査票で追加した「各種オンライン会話場面での自信の度合い」について、場面を5段階（授業での指名回答・グループワーク・ゼミ発表・就職活動の一次面接・最終面接）に設定し、「問題なく対応できる」「準備すれば対応できる」「準備しても不安である」「準備してもうまくいかないと思う」の4件法で尋ねた。

駒澤では「指名回答」「グループワーク」「ゼミ発表」においては「準備すれば対応できる」が最多を占めた一方、「一次面接（グループ面接）」では「準備しても不安である」が44%と最多となり、「最終面接（個別面接）」でも同項目が42%と高かった。中央では、「指名回答」の時点ですでに「準備しても不安」が42%を占め、「一次面接」では61%に達した。

すなわち、場面の公的性・評価性が高まるにつれて「準備しても不安である」の割合が増加する傾向があり、オンライン会話スキルの自己効力感（注6）が会話の文脈によって大きく異なることが示唆された。

（注6）自己効力感：特定の課題を自分が遂行できるという信念・確信の程度。Bandura（1977）が提唱した概念で、行動の選択・持続・努力量に影響することが示されている。本研究の文脈では、「このオンライン会話場面を自分はうまくこなせる」という見込みの強さを指す。

#### 4-6 対面での会話機会と得意度

対面も含む会話機会についても尋ねた。親しい相手（友人等）との会話機会は三校いずれも「よくある」が大多数（大妻 83.3%・駒澤 75.3%・中央 74.2%）であり、親密な関係でのコミュニケーションに問題を感じる学生は少数であった。

一方、大学内での教職員等の非親密な相手との会話機会は、大妻で「まったくない」「あまりない」の合計が75.3%、駒澤で同62.9%、中央で同48.4%と、学校によって差があるものの、全般的に不足していることが示された。

親しくない相手との会話の得意度は三校とも「まあまあ得意だ」が最多（大妻 37.4%・駒澤 37.1%・中央 29.0%）であったが、「少し苦手」「とても苦手」の合計は大妻 34.1%・駒澤

30.4%・中央 41.9%と、苦手と感じる学生も一定数存在した。

親しくない相手との会話における困難な点（複数選択）については、三校いずれも「相手との距離感をつかむこと」（大妻 54.4%・駒澤 57.5%・中央 73.3%）と「話題の見つけ方」（大妻 46.7%・駒澤 41.4%・中央 70.0%）が上位を占めた。これらの困難は対面・オンラインを問わず会話全般の課題として把握されており、オンライン特有の困難とは区別して論じる必要がある。

## 5 考察

### 5-1 発話機会の不足とスキル習得の障壁

三校の調査結果を通じて、大学生のオンライン会話の発話機会が全般的に不足していることが示された。特に授業内でのオンライン発言機会は大妻・中央で7割前後の学生が「まったくなかった」と回答しており、大学生活の中でオンライン会話スキルを自然に習得する機会が限られていることが確認された。

スキルは経験の蓄積によって習得される。発話機会の量的な不足は、スキルの質的な未熟さに直結する。特に「話し始めるタイミング」の把握は経験を通じた暗黙知的習得の側面が強く、機会不足がターンテイキングの困難として現れていると解釈できる。

この点で興味深いのが駒澤の結果である。駒澤では授業内でのオンライン発言機会が他校より多く、「授業での指名回答」における自信度も他校より高い傾向があった。授業設計におけるオンライン発言機会の確保が学生のスキル・自己効力感に影響している可能性が示唆され、教育的介入の方向性を考える上での示唆を与えている。

### 5-2 セルフビューと自己呈示の問題

「顔出しのねじれ」は三校に共通する顕著な結果であった。相手の顔出しは「あった方が話しやすい」と感じながら、自分の顔出しは「ない方が話しやすい」と感じるという非対称性は、オンライン会話特有の自己呈示（注7）の問題を反映している。

第2版で確認された「自分の画面映りが気になって発言を控えることがある」という経験は、セルフビューが発話量・発話タイミングに実際に影響を与えている可能性を示しており、Bailenson (2021)・Fauville et al. (2021) の知見が日本の大学生サンプルにおいても支持されることを示唆している。

（注7）自己呈示：他者に対して自分の印象を管理・コントロールしようとする意識的・無意識的な行動。社会学者 Goffman (1959) が「印象管理」として概念化した。オンライン通話においては、常時映し出される自分の映像が自己呈示への過剰な意識を生む可能性

がある。

### 5-3 「環境準備 > 会話準備」の傾向

就職面接準備における「環境整備への偏重」は三校に共通して観察され、インタビューの語りとも整合した。この傾向は、技術的・環境的な準備は目に見えて「準備できた」という達成感が得られやすいのに対し、会話スキルの練習は「何をどう練習すればよいかわからない」という困惑を生じやすいためではないかと推察される。

「会話スキルの練習方法がわからない」という状態は、本研究が最終的に目指すトレーニングアプリケーションの開発根拠にもなる。明確な課題設定・段階的な難易度・自動フィードバックを提供するアプリケーションは、会話練習への取り組みやすさを高めることが期待できる。

### 5-4 その他に実施した分析の概要

本報告書で示した結果は単純集計の範囲にとどまる。以下、論文投稿中・準備中であるため詳述できない分析内容の概要を記す。

第一に、三校間の比較分析である。学校の種別（女子大・共学）・学部の特性・授業設計の違いが、オンライン会話経験・困難・自信度に与える影響を統計的に検討する。第二に、性差の検討である。駒澤・中央の第2版データでは性別情報が得られており、Fauville et al. (2021) が示した女性における Zoom 疲労の高さが日本の大学生においても再現されるかを検討する。第三に、学年・経験量による差異の分析である。入学年度によるコロナ禍経験の違いが現在のオンライン会話スキルの自己評価にどう影響するかを明らかにする。

## 6 国際会議発表と次段階調査準備

### 6-1 国際会議発表

本研究の成果の一部は、2026年1月開催の IMCOM 2026 (The 20th International Conference on Ubiquitous Information Management and Communication) において発表した。発表論文のタイトルは "Preliminary research aimed at improving university students' online conversation skills and consideration toward a training program" (松本早野香・服部哲) である。

本論文では、大妻女子大学でのインタビュー・質問紙調査 (N=91) の結果を中心に報告し、①発話機会の不均等な分布、②顔出しに関する矛盾した態度、③技術的・心理的困難の共存、④「環境準備 > 会話準備」の傾向、という4点の主要な知見を示した。さらに、段

階別トレーニングプログラムとアプリケーション開発に向けた展望を論じた。

共著者の服部哲氏（駒澤大学グローバル・メディア・スタディーズ学部）は本研究の共同研究者であり、研究プロジェクト全体の後半に位置づけたアプリケーション開発において中心的な役割を担う。

## 6-2 次段階調査に向けた準備

インタビューならびに質問紙調査の結果をふまえ、研修期間中に次段階の調査、すなわち実際のオンライン会話場面を設定した実験的調査の準備を開始した。実験では学生を協力者として一定のオンライン会話課題に取り組んでもらい、その様子を録画・分析することを想定している。規模としてはまず 10 名程度の予備的な実施を計画しており、その結果を受けて実験・分析内容を改訂する。

この実験について、研修期間中に実施した準備の内容は以下のとおりである。第一に、個人情報・映像データの取り扱いを含む倫理的配慮事項の洗い出しを行い、大妻女子大学倫理審査委員会への申請に向けた準備を進めた。第二に、会話分析および類似の実験的手法を用いた関連研究を調査し、実験フォーマット・課題設定・分析指標の設計に向けた情報収集を行った。第三に、実験環境の整備として、録画・音声収録の設定について研究者本人が試行を重ね、映像・音質・画角等の調整を行った。第四に、会話分析において必要となる文字起こしに用いるツール等について検討した。第五に、実験実施に必要な機材の洗い出しと予算の見積もりを行った。

なお、録画データの分析にあたっては会話分析の観点が必要であることから、会話分析を専門とする研究者との研究協力関係の構築についても現在交渉中である。実現した場合は 3 名体制で研究を進める予定であり、ターンテイキングをはじめとする会話の構造的特徴に関する分析の精度を高めることができると考えている。

## 7 研修の成果と意義

### 7-1 研究面で得られた成果

本研修における第一の成果は、大学生のオンライン会話スキルに関する課題を、インタビュー調査と質問紙調査の双方から具体的に把握できた点にある。従来、オンライン会話は授業や就職活動において重要性を増してきたにもかかわらず、大学生がどのような場面で発話機会を得ているのか、どのような困難を経験しているのかについて、十分な記述がなされてこなかった。本研究では、卒業生インタビューならびに三大学計 211 名を対象とする質問紙調査を実施することで、在学中から就職活動、さらに入職後へと続く経験の連続性を見

通す枠組みを得ることができた。

とりわけ、発話機会の不足、セルフビューを含む「顔出し」の非対称的態度、オンライン面接における「環境準備 > 会話準備」という傾向、評価性の高い場面で自己効力感が低下する傾向など、後続の研究課題へ直結する論点を明確に抽出できたことは大きい。これらの知見は、単なる現状記述にとどまらず、今後どのような支援や教育的介入が必要かを具体化するための土台となる。すなわち、本研修は、オンライン会話スキル研究を日本の大学生という対象に即して展開するための基礎的資料を整えた点に研究上の意義があると考えられる。

## 7-2 方法論上の学びと研究設計の洗練

本研修では、研究テーマの精緻化と並行して、研究方法そのものについても知見を得た。卒業生インタビューを先行させて質問紙項目を設計したことにより、語られた経験に即した選択肢や設問を構成することができた。このプロセスを通じて、オンライン会話の困難が単に技術面や心理面のいずれか一方に還元されるものではなく、環境条件、相互行為上の調整、自己呈示への意識が重層的に絡み合う現象であることが明確になった。

また、大妻女子大学での調査をパイロットとして位置づけ、駒澤大学・中央大学国際情報学部での本調査に向けて質問紙を改訂したことにより、研究設計を段階的に洗練させる手順を設定した。特に、第2版で追加した顔出し経験や場面別自信度の項目は、パイロット調査では十分に捉えきれなかった論点を補うものであり、試行的調査が研究設計の改善に果たす役割を改めて確認する機会となった。これは、今後予定している実験的調査やアプリケーション開発においても、段階的な試行と改訂を重ねる必要性を示している。

## 7-3 共同研究・学会発表を通じて得られた展開可能性

本研修の第三の成果は、研究成果を外部に向けて発信し、今後の共同研究や研究体制の構築へと接続できた点である。研修期間中には、本研究の成果の一部を IMCOM 2026 で発表し、大学生のオンライン会話スキルというテーマを国際的な研究交流の場に位置づけることができた。国際会議発表は単に成果を公開する機会であるだけでなく、自らの研究課題がどのような学術的文脈に置かれるのかを確認し、今後の論文化や研究展開の方向性を再検討する契機ともなった。

また、受入先である駒澤大学との協力関係を通じて調査実施と研究構想の具体化を進めることができたこと、さらに会話分析を専門とする研究者との連携可能性が開かれてきたことは、今後の研究の質を高める上で重要である。本研究は、質問紙調査による量的把握と、会話分析的な視点を取り入れた実験的研究とを架橋しようとする点に特徴がある。そのためには単独研究ではなく、異なる専門性を持つ研究者との協働が不可欠であり、本研修はその土台を整備する期間として機能した。

## 7-4 教育実践への還元可能性

本研修で得られた知見は、単年度での研究の学術的意義・今後の研究計画にとどまらず、教育実践および学生支援に還元しうる。調査結果からは、大学生がオンライン会話の機会そのものを十分に得ていないこと、また就職面接のような高い評価性をもつ場面では、学生自身は会話の中身よりも環境整備に注意が集中しやすいことが示された。これらの結果は、オンライン会話スキルを個人の資質や慣れに委ねるのではなく、教育的に支援すべき対象として捉える必要性を示している。

具体的には、授業内での発話機会の設計、段階的なオンライン面接練習、セルフビューや画面映りに対する過剰な意識を軽減するための指導、ターンテイキングや応答の練習を取り入れたトレーニング教材の開発などが考えられる。今後構想しているトレーニングプログラムやアプリケーションは、こうした教育実践と接続することで初めて実効性を持つ。本研修の意義は、オンライン会話スキルの問題を研究課題として整理しただけでなく、大学教育・キャリア支援・デジタル時代のコミュニケーション教育に対して具体的な示唆を提供した点にもある。

たとえば授業実践においては、オンライン発話の機会を偶発的に発生するものとして扱うのではなく、短い応答練習、少人数でのブレイクアウト・ディスカッション、カメラ設定や発言順をあらかじめ共有した上での模擬活動など、段階的な課題として設計することが考えられる。また、キャリア支援の場面では、面接内容そのものの指導に加え、通信環境の整備と会話運営を切り分けて練習すること、セルフビューへの意識や緊張への対処を含めた支援を行うことが有効であると考えられる。さらに、こうした支援の設計は、オンラインのみならず、ハイブリッド授業や遠隔でのゼミ指導など、現在の大学教育で広く生じているコミュニケーション課題にも接続しうる。

## 8 今後の課題

### 8-1 論文執筆・投稿

研修期間中に三校の調査データ（N=211）を用いた投稿論文 2 本（既記載の国際会議発表論文とは別の論文）の執筆をおこない、うち 1 本を投稿した。本報告書においては単純集計までの結果を記載したが、これに学校間比較・性差・学年差等を含む多角的な分析を加えた論文等である。

また、本報告書に記載した構想のうち、会話分析については専門の研究者の参入が望ましい。そこで、会話分析を専門とする研究者との研究協力関係の構築についても現在交渉中であり、実現した場合は 3 名体制で研究を強化する予定である。

## 8-2 科学研究費助成事業への申請

本研究は、科学研究費助成事業（基盤研究 C）への申請を予定している。研究計画の概要は以下のとおりである。本研修期間に実施した調査群の成果をもとに、1年目は追加の質問紙調査・混合研究法（注8）による実験的調査を設計・実施し、2年目はオンライン会話課題を用いた実験（グループワーク・ゼミ発表・模擬面接等の場面設定）を行い、スキルに必要な要素と評価基準を明らかにする。3年目は、それらの結果に基づいて段階別のオンライン会話トレーニングアプリケーションを開発・評価する計画である。

この計画の意義は、質問紙調査によって把握した自己評価や経験の差異を、実際の相互行為データに基づいて検証しうる点にある。すなわち、「話し始めるタイミングが難しい」「画面映りが気になって発言を控える」といった主観的回答が、実際の会話場面でどのような行動として現れるのかを捉えることで、支援すべき課題を具体的に特定できる。さらに、実験的調査とアプリケーション開発を連結させることにより、研究成果を論文として公表するだけでなく、教育実践に還元する見通しを立てることができる。

（注8）混合研究法：量的データ（調査票・測定等）と質的データ（インタビュー・観察等）を組み合わせる研究課題に取り組む方法論。どちらか一方だけでは捉えきれない現象を多角的に把握できる点が強みであり、教育研究・社会科学・保健分野等で広く用いられている。

## 8-3 関連研究の進捗

本研究と並行して、以下の研究も研修期間中に進展した。

第一に、SNS 語彙・ネットワーク分析関連の研究を継続した。報告者は過去、Instagram から採取した語彙とネットワーク構造に関する分析について、INSNA 2024（国際ネットワーク分析学会）での発表・Annals of Business Administrative Science 採録論文（Kuwashima & Matsumoto, 2024）のとおりに語彙データを取得し分析したが、この報告の続きとなる研究である。類似手法を用いてジェンダー関連のインターネット上の語彙を分析した経験のある研究者との意見交換を実施し、「女性向け」とされる市場の語彙とその特徴の記述を進めている。

第二に、過去に実施していた研究である東日本大震災臨時災害放送局の放送記録アーカイブのデータについて、公的機関の運営するアーカイブへの収容のための現地関係者との打ち合わせを実施し、作業を進めた。また、これを報告する原稿を準備した（掲載先候補都合により本報告書への詳細記載不可）。あわせて、令和6年能登半島地震の被災地支援に向けた活動準備をおこなった。

## 引用文献

- Bailenson, J. N. (2021). Nonverbal overload: A theoretical argument for the causes of Zoom fatigue. *Technology, Mind, and Behavior*, 2(1).
- Bandura, A. (1977). Self-efficacy: Toward a unifying theory of behavioral change. *Psychological Review*, 84(2), 191–215.
- Campion, M. A., Palmer, D. K., & Campion, J. E. (1997). A review of structure in the selection interview. *Personnel Psychology*, 50(3), 655–702.
- Drew, P., & Heritage, J. (Eds.). (1992). *Talk at Work: Interaction in Institutional Settings*. Cambridge University Press.
- Fauville, G., Luo, M., Queiroz, A. C. M., Bailenson, J. N., & Hancock, J. T. (2021). Zoom Exhaustion & Fatigue Scale: Development and validation. *Computers in Human Behavior Reports*, 4, 100119.
- Goffman, E. (1959). *The Presentation of Self in Everyday Life*. Anchor Books.
- Levashina, J., Hartwell, C. J., Morgeson, F. P., & Campion, M. A. (2014). The structured employment interview: Narrative and quantitative review of the research literature. *Personnel Psychology*, 67(1), 241–293.
- Kuwashima, Y., & Matsumoto, S. (2024). The type of network structure to target varies depending on the stage of advertising objectives. *Annals of Business Administrative Science*, 23(3), 35–47. <https://doi.org/10.7880/abas.0240520a>
- Matsumoto, S., & Hattori, A. (2026). Preliminary research aimed at improving university students' online conversation skills and consideration toward a training program. *Proceedings of IMCOM 2026*.
- Sacks, H., Schegloff, E. A., & Jefferson, G. (1974). A simplest systematics for the organization of turn-taking for conversation. *Language*, 50(4), 696–735.
- Stokoe, E. (2014). The conversation analytic role-play method (CARM) for communication training. *Research on Language and Social Interaction*, 47(3), 255–265.
- 竹田知子 (2004) 「日本企業における採用面接構造化の研究」『日本心理学雑誌』75(4), 339–346.

## 付録

### 質問紙調査票（第2版：駒澤大学・中央大学国際情報学部）

以下に、駒澤大学および中央大学国際情報学部での調査に使用した質問紙（Google フォーム）の設問項目および選択肢を示す。第1版（大妻女子大学）との差異は、回答者属性として年齢・性別を追加したこと、「顔出し」に関連した具体的な経験を問う複数選択項目を追加したこと、ならびに各種オンライン会話場面における自信の度合いを問う項目を追加した点である。第1版にはこれらの追加項目は含まれない。

【調査の説明文】このアンケートは大妻女子大学社会情報学部教員の松本早野香が研究のために依頼したものである。結果は統計的に処理し、個人が特定できない形式で保持し、研究以外の目的には使用しない。回答しない項目があっても、学生に不利益はない。

#### A 回答者属性

##### A-1 学年【単一選択】

1年生／2年生／3年生／4年生

##### A-2 年齢【自由記述・半角数字】

##### A-3 性別【単一選択】

男性／女性／その他／回答しない

#### B オンライン通話での発言機会

##### B-1 入学前【単一選択】

大学に入学する前の学校関連リアルタイムオンライン通話（Zoom等）で、あなたが発言を行う機会はどれくらいありましたか（視聴のみは除く）。

しばしばあった／時々あった／まれにあった／一度だけあった／まったくなかった

##### B-2 入学後・授業【単一選択】

大学に入学してから、授業でのリアルタイムオンライン通話（Zoom等）で、あなたが発言を行う機会はどれくらいありましたか（視聴のみは除く）。

しばしばあった／時々あった／まれにあった／一度だけあった／まったくなかった

##### B-3 入学後・授業外（教職員）【単一選択】

大学に入学してから、授業以外での教職員とのリアルタイムオンライン通話（例：ゼミ配属面談、留学・教職課程の面談等）で、あなたが発言を行う機会はどれくらいありましたか（視聴のみは除く）。

しばしばあった／時々あった／まれにあった／一度だけあった／まったくなかった

## C 就職活動とオンライン面接

### C-1 就職活動の状況【単一選択】

まだ就職活動する期間ではない／就職活動はしない（進学予定など）／就職活動をしている・した

### C-2 オンライン面接の経験【単一選択・就職活動をしている・した人のみ】

経験がなく、予定もない／経験はなく、予定がある／経験がある

## D 「顔出し」に関する態度と経験

### D-1 相手の顔出しについて【単一選択】

友人関係でない場面のリアルタイムオンライン通話で、相手の顔出しについてあなたが感じることにもっとも近いものを選んでください（カメラ ON/OFF 可の通話を想定）。

相手が顔出ししているほうが、自分が話しやすい／相手が顔出ししていないほうが、自分が話しやすい／相手が顔出ししてもしなくても、自分の話しやすさは変わらない

### D-2 自分の顔出しについて【単一選択】

友人関係でない場面のリアルタイムオンライン通話で、自分の顔出しについてあなたが感じることにもっとも近いものを選んでください（カメラ ON/OFF 可の通話を想定）。

自分が顔出ししているほうが話しやすい／自分が顔出ししないほうが話しやすい／自分が顔出ししてもしなくても、自分の話しやすさは変わらない

### D-3 顔出しに関連した経験【複数選択・未経験者は想定で選択可】

- 画面内の自分の大きさ・明るさを調整する
- フィルタなどを使用して顔を調整する
- 自分の画面映りが気になって発言を控えることがある
- 画面の中の他の人が気になって発言を控えることがある（例：相手の外見が威圧的に見える／自分と異なる性の人の多い場だと控える、など）
- その他（自由記述）

## E オンライン通話の困難感と面接準備

### E-1 オンライン通話の難しい点【複数選択・大学・就活関連の通話経験がある人のみ】

- 遅延・音声の乱れなど、通信環境による問題への対応
- パソコン・アプリなどの操作
- 雑音が入らない場所など、適切な環境の確保
- 話しはじめるタイミング
- 話し方
- 表情やジェスチャーなど、発言以外の表現
- 自分の発言が多すぎる・少なすぎることの判断
- 何を質問されるか予測できないこと
- 相手の話を理解すること

- 難しいと感じたことはない
- その他（自由記述）

## E-2 オンライン面接の準備内容【複数選択・面接経験・予定がある人のみ】

- パソコンの確保など、面接環境の整備
- アプリの操作など、技術面での準備
- SNS での情報検索
- Google での情報検索
- 経験者に話を聞く
- 大学の教員・就職支援担当者・キャリアセンター職員などとの面接練習
- 家族や友人との面接練習
- 面接本番前の資料作成
- 本命でない企業の面接を練習にする
- オンライン面接の準備をしなかった
- その他（自由記述）

## F 状況別のオンライン会話に対する自信度

以下の各場面を仮定したとき、自信の度合いにもっとも近いものを選んでください【各項目・単一選択】。

問題なく対応できる／準備すれば対応できる／準備しても不安である／準備してもうまくいかないと思う

1. オンライン授業で教員から指名されて回答する
2. オンライン授業のグループワークに参加する
3. オンラインのゼミで発表・ディスカッションする
4. 就職活動のオンライン一次面接に参加する（グループ面接）
5. 就職活動のオンライン最終面接に参加する（単独の面接）

## G 対面での会話機会と得意度

### G-1～G-4 会話機会の頻度【各項目・単一選択】

よくある／時々ある／あまりない／まったくない

1. 大学で、教職員など親しくない相手と話す機会
2. 大学以外で、初対面の人など、親しくない相手と話す機会
3. 大学で、友人など親しい相手と話す機会
4. 大学以外で、友人など親しい相手と話す機会

### G-5 親しくない相手との会話の得意度【単一選択】

とても得意だ／まあまあ得意だ／どちらでもない／少し苦手だ／とても苦手だ

### G-6 親しくない相手との会話で難しいと感じること【複数選択】

- 相手の発言を理解すること

- 相手の発言以外の表情や仕草を読み取ること
- 自分の発言内容について考える時間が足りないこと
- 自分の言いたい内容を言語化すること
- 自分の表情や仕草で伝えること
- 自分の緊張を解くこと
- 相手との距離感をつかむこと
- 会話を終えるタイミング
- 話題の見つけ方
- 難しいと感じることはない
- その他（自由記述）