

オーバーハードコミュニケーションにおける顔の向きの違いが説得力に与える影響

2132007 有馬佑稀

指導教員：山崎治 准教授

1. はじめに

説得コミュニケーションとは、「説得側」から「被説得側」に情報が伝達される状況で行われる会話のことである。さらに2種類のコミュニケーションに分かれており、「直接コミュニケーション」と「オーバーハードコミュニケーション」である。

本研究では、オーバーハードコミュニケーションに着目する。

先行研究では、オーバーハードコミュニケーションを用いることでレギュラーコミュニケーションよりも、ユーザの購買意欲を高めることが証明された。つまり、購買意欲が高まるということは、オーバーハードコミュニケーションがユーザの興味を惹きやすく、説得に有効であるという証明である(鈴木・山田 2005)。

しかし、話者の会話中の顔の向きの違いにおけるオーバーハードコミュニケーションがユーザへの説得にどのような影響を及ぼすのか検証されていない。

そこで、本研究では3次元において話者の会話中の顔の向きの違いにおけるオーバーハードコミュニケーションがユーザへの説得にどのような影響を及ぼすのかを検証する必要がある。

本研究ではリアルタイムでの会話様子を間接的に聞くという行為は難しいと判断したため、オンライン上での会話を漏れ聞くという行為で検証を行う。

2. 目的

本研究では、オーバーハードコミュニケーションにおける顔の向きの違いが聞き手の受け取り方のような影響があるのかについての調査を行う。

3. 実験

3.1 方法

調査参加者：クラウドサービスのクラウドワークスに登録している男女120名(男性76名/女性44名)

実験計画：要因は、オーバーハードコミュニケーションにおける顔の向きとする。水準は、2人がお互い向き合っている横条件と2人が正面を向いている正面条件の2つを設け、1要因2水準参加者内計画で実験を実施した。

材料：テーマの異なる3種類(「編み物」「バスケット観戦」「観光地(大室山、小室山)」)の動画を作成し、使用した。

説得者からの直接コミュニケーション条件を統制条件として使用し、テーマを「編み物」とした。

条件1: 「2人が向き合って話している」オーバーハードコミュニケーション条件

条件2: 「2人とも正面を向いている」オーバーハードコミュニケーション条件

以上の条件を満たす動画を5つ用意した。統制条件の動画を1つ、条件1と条件2の動画を各2つずつ用意した。

条件1つに対してテーマも1つにしてしまうと、評価の結果で顔の向きとテーマのどちらに

影響があるのかを判断するのが難しいと考えた。そのため、条件1つに対してテーマを2つずつ用意することで、テーマによる影響を防ぎ顔の向きによる影響を評価できるようにした。

アンケートに関しては、順番効果による影響を防ぐために4種類用意した(

手続き：調査はGoogle Formを用いてオンライン上で回答してもらい、回答者は個人の好きなタイミングで回答してもらった。設問内容は「動画全体」「話題内容」「説得側」「被説得側」「説得力」に対し、印象評価をしてもらった。5段階(1:まったくあてはまる-5:とてもあてはまる)で評価してもらった。

3.2 結果

図1に「観光地」をテーマとした動画に対する「被説得者側」の評価を示す。

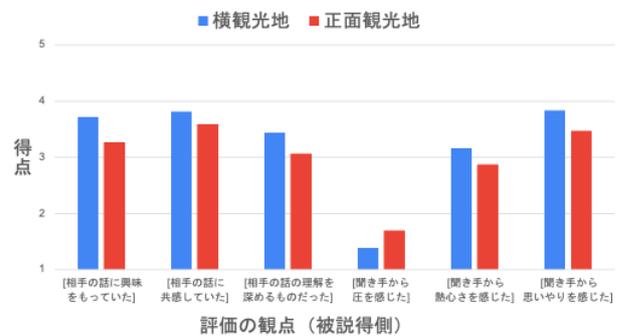


図1 テーマ「観光地」の被説得側評価の平均得点

t検定の結果、「相手の話に興味を持っていた」「相手の話の理解を深めるものだった」「聞き手から圧を感じた」「聞き手から思いやりを感じた」の評価で有意差がみられた(「興味を持った」: $t(118) = -2.68, p = .008, d = -.49$ / 「理解を深めた」: $t(118) = -2.24, p = .027, d = -.41$ / 「圧を感じた」: $t(118) = 2.16, p = .033, d = .39$ / 「思いやり」: $t(118) = -2.18, p = .031, d = -.40$)。「聞き手から圧を感じた」を除いた3つの評価は正面の場合と比較して横向きの場合に評価が高かった。また「聞き手から圧を感じた」の評価は正面の場合に評価が高くなることが明らかとなった。いずれも、被説得側にポジティブな印象が高まることを示している。

4. まとめ

横向き(対面)での会話を漏れ聞いている方が、より説得されていると強く感じると考えられる。特に、第3者が感じた被説得側の印象(評価)において有意差が見受けられ、説得力に大きく影響していると考えられる。

参考文献

鈴木・山田(2005). 「擬人化エージェントによるオーバーハードコミュニケーションのユーザの態度への影響」情報処理学会論文誌