

# オンラインでの知人との初対面時における緊張緩和手法の検討

北島宏祐<sup>1</sup> 高橋康汰<sup>2</sup> 山田周平<sup>2</sup> 小林稔<sup>1</sup>

**概要:** 昨今の新型コロナウイルス(COVID-19)の影響で、SNS 等のオンラインでやりとりをしてから対面する機会が増えた。一般的に初対面で話をする場合と、オンラインでやりとりをしてから対面して話をする場合では緊張の仕方に違いがあると考えられる。後者はオンラインでのやりとりの内容を加味するなど緊張が生じる要因が多く、複雑な緊張であると言える。そこでオンラインでの知人との初対面の緊張を緩和する必要があると考え、その手法を検討している。本報告では、現在に至るまでの経過と検討中の提案手法に使える要素とその特徴について説明する。

**キーワード:** コミュニケーション, 初対面, オンラインの知り合い

## Examination of Tension Relief Method at the Time of the First Meeting with an Acquaintance Online

KOSUKE KITABATAKE<sup>1</sup> KOTA TAKAHASHI<sup>2</sup>  
SHUHEI YAMADA<sup>2</sup> MINORU KOBAYASHI<sup>1</sup>

**Abstract:** Due to the recent influence of the new coronavirus (COVID-19), there are more opportunities to meet after interacting online with SNS etc. Generally, when talking for the first time and after interacting online, face-to-face I think that there is a difference in the way of tension when talking with people. The latter is a complicated tension because there are many factors that cause tension such as adding the contents of online communication. Therefore, it can be said that it is a complicated tension. We think that it is necessary to relieve the tension of the first meeting, and we are considering the method. In this report, we will explain the process up to the present and the elements that can be used for the proposed method under consideration and their characteristics.

**Keywords:** Communication, First meeting, Online acquaintance

### 1. はじめに

昨今、新型コロナウイルス(COVID-19)の影響で、対面でお会いする機会が減少している。そのため、LINE[1]やSlack[2]などを使用して、対面したことがない人とコミュニケーションをとる機会が増加している。それに伴い、SNS 等でやりとりを介した後に、初めて対面するケースも増加している。SNS 等をやりとり介した後に、初めて対面する際は、緊張してしまう割合が高い。

初対面で話す際には、「人見知り」などを原因とした緊張をする人が多い。また渡部の論文[3]では、対面したことのある人に対して緊張をする「二度見知り」というものが存在していることを示唆している。「二度見知り」とは、一度対面したことのある人に対して、以前会った際の「内容を踏まえて話さなければならない」、「取り繕った印象を継続しなければならない」、「良いように思われたい」といったものを原因として発生する緊張のことである。話を戻すと、SNS 等を介した後に、初めて対面する際には、緊張してしまう割合が高い。この時、「二度見知り」と似た原因の緊張が発生すると考えた。この緊張が発生する要因として、「以

前の内容を踏まえて話さなければならない」という点では類似していると考えたからだ。

そこで、SNS 等を介した後初めて対面する際の緊張についてのアンケート調査を実施し、この緊張を緩和することを目的とした手法に使用可能な要素について検討した。本報告では、アンケート調査の結果と、手法の検討結果について報告する。

### 2. 予備調査

本研究の目的である、「SNS 等を介した後に初めて対面する際の緊張を緩和する方法」を探するため、まず SNS を介して知り合った後の対面が「人見知り」、「二度見知り」に類似しているのかについての簡易な調査を実施した。その結果を報告する。

#### 2.1 調査概要

「人見知り」、「二度見知り」に類似しているか簡易的に調べるために、Google Form で作成した選択式のアンケート

<sup>1</sup> 明治大学総数理学部  
Meiji University School of Interdisciplinary Mathematic Sciences  
<sup>2</sup> 明治大学大学院先端数理科学研究科  
Meiji University Graduate School of Advanced Mathematical Science

トを実施した。アンケートの対象は、19~24歳の男性14名、女性9名の計23名とした。表1に質問と選択項目の一覧を示す。質問1~6における回答者数は、質問7~9の回答者数と異なる。

表1 予備調査の質問一覧

Table 1 Questionnaire list of preliminary survey.

Q1	初めましての人と会ったとき、緊張した経験はありますか？ -緊張しない -1~3割程度の頻度で緊張 -4~6割程度の頻度で緊張 -7~9割程度の頻度で緊張 -毎回緊張
Q2	その理由を考え、簡易でいいのでお書き下さい
Q3	また、その時の緊張の度合いはどれくらいでしたか？ -少し緊張 -適度に緊張 -ガチガチに緊張
Q4	会うのが2度目の人と会ったとき、緊張した経験はありますか？ -緊張しない -1~3割程度の頻度で緊張 -4~6割程度の頻度で緊張 -7~9割程度の頻度で緊張 -毎回緊張
Q5	その理由を考え、簡易でいいのでお書き下さい
Q6	また、その時の緊張の度合いはどれくらいでしたか？ -少し緊張 -適度に緊張 -ガチガチに緊張
Q7	オンラインで知り合った人と初めて会ったとき、緊張した経験はありますか？ -緊張しない -1~3割程度の頻度で緊張 -4~6割程度の頻度で緊張 -7~9割程度の頻度で緊張 -毎回緊張
Q8	その理由を考え、簡易でいいのでお書き下さい
Q9	また、その時の緊張の度合いはどれくらいでしたか？ -少し緊張 -適度に緊張 -ガチガチに緊張

## 2.2 アンケートの回答結果

質問に対する回答の結果を図1~6に表す。

### (1) 初対面での緊張

質問1では、1名を除き全員が頻度はまちまちだが、「緊張をすることがある」と答えた。質問3では、24名中17名は、「それなりに緊張をする」と答えた。質問2では、「人見知りだから」、「相手がどのような人かわからないから」、「何を話したらいいかわからないから」の3つが理由として多く挙げられていた。

### (2) 二度目の対面時の緊張

質問4では、毎回緊張してしまう人はいなかった。また、

「7~8割の割合で緊張する」と答えた人は2人だった。質問6では、「ガチガチに緊張」と答えた人はいなかった。質問4では、「前回話した内容を考慮しなければならないから」、「初対面の時の印象を気にしてしまうから」等の二度見知りの理由と「一度しか会ってないからまだ相手のことがよくわからないから」、「共通で盛り上がる話題がまだわからないから」と初対面での交流の少なさからくる不安感といった理由が緊張する理由として挙げられていた。緊張しない理由としては、「一度会っているからある程度の人となりかわっているから」といった理由であった。

### (3) オンライン上でのコミュニケーション後の対面時の緊張

質問7では、「緊張しない」と答えた人が3人いる一方で、「毎回緊張する」、「4~6割で緊張する」と答えた人が各2人、「7~8割で緊張する」と答えた人が4人いた。質問9では、「少し緊張」と答えた人が1名、「ガチガチに緊張」と答えた人が2名であり、残りの人は「適度に緊張」と答えていた。質問8では、緊張する理由としては、「実際に会ってみるまで素性が全くわからないから」、「オンラインの時に顔を見たことがないから」、「実際に会った時に馬が合わないかもしれないから」等のオンラインでは知らないことが多すぎるといった理由が書かれていた。緊張しない理由としては、「オンラインでかなりの頻度で会話をしていたから」、「オンラインで仲が良く良かったから」といった理由が書かれていた。

### (4) 考察・議論点

SNS等を介した後に、初めて対面で会う際の緊張はアンケートの回答結果より、二度見知りの緊張ではなく初対面の緊張に近いことがわかった。しかし、初対面の緊張とは違い、緊張しない人の割合も高いことからオンラインでの関わり方で緊張の低減は見込めると考えられる。一方で、緊張の度合いを比較するとガチガチに緊張している人の割合が増えているところからオンラインの関わり方次第では、緊張を増幅する方向に作用する可能性もあることがわかる。

しかしアンケート結果において注意しなければならないのは、質問1~6まで回答した人数と質問7~9を回答した人数が違うというところである。そのため、ここでの考察は考えられる想定の一つとして扱う。

今回の予備調査では23名を対象として行っているが、今後再調査をするのであれば、50名前後の人数はアンケート結果として取らなければならないと考える。また、この調査におけるアンケート対象者はWeb上でアンケートをとったことからコミュニティによる影響はないと考える。

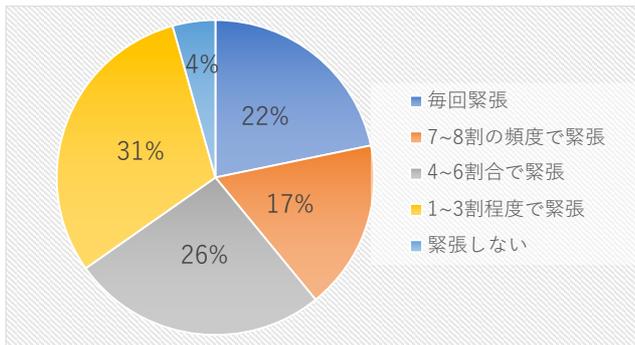


図 1: 質問 1「初めましての人と会ったとき、緊張した経験はありますか?」に対する答え  
Figure 1 Answer of questionnaire 1

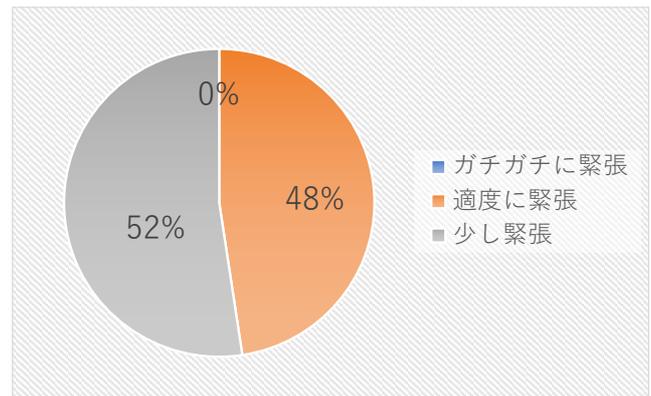


図 4: 質問 6「会うのが2度目の人と会ったとき、緊張の度合いはどれくらいでしたか?」に対する答え  
Figure 4 Answer of questionnaire 6

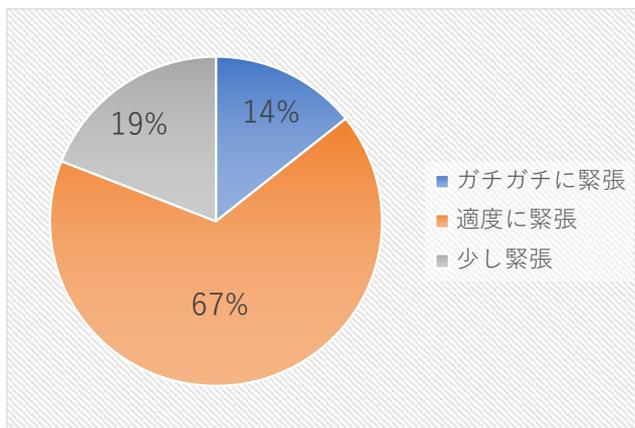


図 2: 質問 3「初めましての人と会ったとき、緊張の度合いはどれくらいでしたか?」に対する答え  
Figure 2 Answer of questionnaire 3

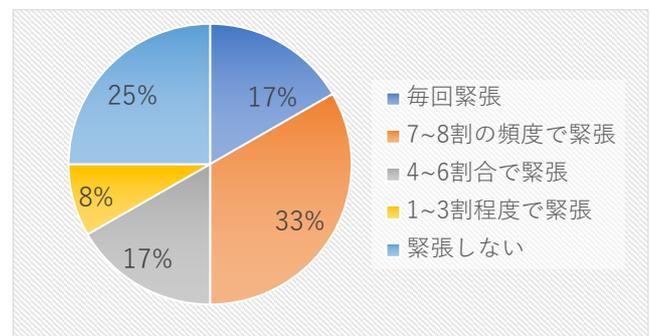


図 5: 質問 7「オンラインで知り合った人と初めて会ったとき、緊張した経験はありますか?」に対する答え  
Figure 5 Answer of questionnaire 7

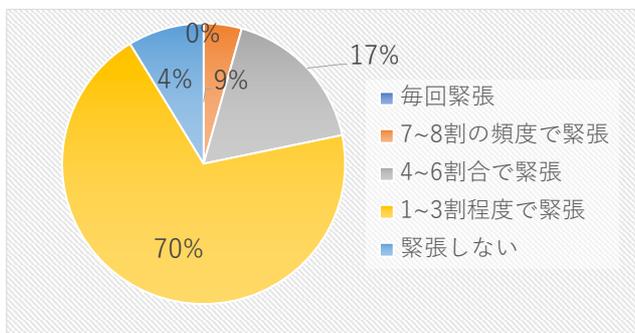


図 3: 質問 4「会うのが2度目の人と会ったとき、緊張した経験はありますか?」に対する答え  
Figure 3 Answer of questionnaire 4

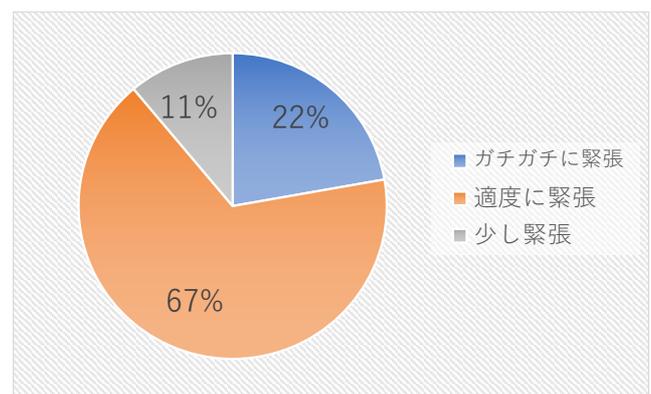


図 6: 質問 9「オンラインで知り合った人と初めて会ったとき、緊張の度合いはどれくらいでしたか?」に対する答え  
Figure 6 Answer of questionnaire 9

### 3. 関連研究

本章では、3.1 節で初対面以降の会話における話題選択及び変化に関する研究について、3.2 節でほめと共同作業が内発的動機に与える影響に関する研究について、3.3 節で変顔表情による「笑わせあい」を考慮したオンラインゲームに関する研究について紹介する。

### 3.1 「二度見知り」はなぜ生じるか？

渡部は、二度見知りのような状況において、なぜ人間関係に対し不安や緊張をするのかという点について明確な説明がされているものがなかったことから、二度見知りがどの程度経験されていて、どのような理由で発生しているのかを調べるため実験を行った。対象は、対人不安を感じやすいとされている青年期の大学生を対象とした。結果として、「コミュニケーションの問題」、「印象の維持に関する懸念」、「相手からの拒否の恐れ」が主な理由のカテゴリーとして挙げられていた。「コミュニケーションの問題」としては、「1回目にある程度話してしまったので話すことがもうない」、「もう知り合いだから気軽に話さなければならないというプレッシャーがある」、「前回の内容を踏まえなければならない」等の意見であったと示されていた。「印象の維持に関する懸念」としては、「1回目と同じ立ち振る舞いをしなければならないので緊張する」や「1回目と同じ役作りをしないといけないので不安になる」等の意見であったと示されていた。相手からの拒否の恐れ」としては、「初対面の際に印象が悪かったのではないか」や「つまらない人と思われていそうで不安」等の意見であったと示されていた。

### 3.2 ほめと共同作業が内発的動機に与える影響

池田ら[4]は、「継続する2次課題の内発的動機付けへのほめの効果を検証すること」と、「ほめと共同作業の効果は2次課題への動機付けに干渉的に作用するのか、加算的に作用するのか」を明らかにするために、数ピースのパズルを組み合わせて、ある図案を完成させる課題を用いて実験を行った。「①共同作業(参加者と実験者が一緒に作業をする)+ほめあり条件(以後、共同ほめ条件と表記する)」、「②共同作業+ほめなし条件(以後、共同非ほめ条件と表記する)」、「③単独作業(参加者にだけ作業をさせる)+ほめあり条件(以後、単独ほめ条件と表記する)」、「④単独作業+ほめなし条件(以後、単独非ほめ条件と表記する)」の4つにグループ分けをし、実験を行い、評価を行った。結果として、「ほめと共同性の効果によって2次課題への内発的動機付けの汎化が生じること」と、「共同作業の効果とほめの効果は、それぞれの効果が内発的動機付けの汎化に加算的に作用すること」を示した。

### 3.3 初対面以降の会話における話題選択及び変化

方ら[5]は、人間関係構築初期の話題選択の様相を明らかにするために、日本大学生による初対面から4回にわたる実際の会話の分析を行った。結果として、初対面における一般的知識として共有されている話題選択をするため、共通性のある話題選択を示している。また、2回目以降の会話では、相手との距離が縮まり、一歩踏み込ん

だ話題を持ち出すことが可能になることによって容易にコミュニケーションが取れることも示している。特に「大学生活」、「共通体験」、「専門」、「飲食」、「好み」が多く取り上げられていたことも示している。一方で、「外見」、「家族」、「金銭」など、どこまで踏み込んだらいいかわからないため、初対面会話では回避されたおり、話題選択が難しいと指摘をしている。

### 3.4 変顔表情による「笑わせあい」を考慮したオンラインゲーム

丹羽ら[6]は、リモートでのコミュニケーションは対面するよりも、表情やボディランゲージなどの非言語情報が伝わりにくいことから従来からの対面でのコミュニケーションと同じ形では新しい人間関係を築きにくいと考えた。そこで、①自らの変顔表情を相手に見せることで親密さが高まる、②変顔表情をすること自体で顔の筋肉のストレッチになり緊張が解ける、③相手の変顔を見て笑うこと、また自分の変顔によって笑う相手を見ることで緊張が解け、親密さが向上する、の3つの理由から、変顔表情での笑わせあいによって親密さを促進するオンラインゲームを提案し、評価を行った。結果として、親密度が向上し、緊張緩和の効果があることが示された。また、相手の変顔表情で笑いが生まれることでゲームでの勝敗に関係なく楽しめるゲームであることもわかった。一方で、親密度が高い人とであれば楽しんでプレイできるが、親密度の低い相手に変顔を見せることに対する羞恥心がプレイへの妨げになってしまふことが示唆されていた。

### 3.5 顔の外見を変える仮面型ディスプレイ

梅澤ら[7]は、対面コミュニケーションにおいて人は対話者の顔の特徴から対話者の性格を推測することから、自分自身の顔を変えることができれば、他者に与える装着者自身の印象や雰囲気より柔軟に、より強力で操作することができる考えた。そこで、ユーザの顔をアバタの顔に代替する仮面型ディスプレイ e2-Mask を装着することによって、緊張が変化するのかを調査する評価実験を行った。結果として、非装着時と比較して受験者の緊張は緩和される傾向にあり、受験者の会話が向上することが示唆された。

## 4. 研究課題

本研究における目的は、SNS等を介した後に、初めて対面で会う際における緊張を緩和することである。本章では、この目的を達成するために効果的な要素について示す。ただし、本研究における緊張緩和の定義は、「初対面の際のような不安感を払拭し、緊張していても楽しく時間が

過ごせている状態」とする。

#### 4.1 共同作業

一般的に「共同作業」は、互いの距離を縮める方法である。廃品回収や文化祭などを思い出してほしい。その作業が嫌なものであろうと楽しいものであろうと1つの同じ作業を共にすることによって親密度が高まる傾向にある。また、その作業が大変であれば大変であるほど協力して完遂した際には友情が芽生えるものである。しかし、作業が大変な際は、作業の過程で仲が悪くなる場合もある。

また、3.2節の池田らの論文では、「共同作業」は、2次課題への内発的動機付けの汎化が生じること示されている。これがどのように効果的なのかは次の4.2節で説明する。

#### 4.2 相手のいいところを褒め合う

3.2節の池田らの論文[4]より、「ほめ」も「共同作業」と同様に2次課題への内発的動機付けの汎化が生じることが示されている。また先ほど述べた「共同作業」と「ほめ」の2つは、2次課題への内発的動機付けの汎化に加算的に作用することも示されていた。ここで、2次課題について考えてみよう。ここにおける2次課題が「対面で会って、何かをする」という課題という想定であれば、対面で会うことに意欲的ということになり緊張緩和とも言えるのではないだろうか。

#### 4.3 共通体験の模索

3.3節で紹介した方の論文[5]より、2回目以降の会話にて一歩踏み出した話題を持ち出すことが可能になることよって容易にコミュニケーションが取れることを示唆している。またその話題選択の中で、「共通体験」が多く挙げられていることも示されていた。このことから、「共通体験」は一歩踏み出した話題として扱うことができ、容易にコミュニケーションを行うことができる1つの話題であると考えられる。方の論文では、初対面から4回までの会話を分析したものの、初対面に至るまでにSNS等で「共通体験」を模索し、話すことで容易にコミュニケーションを行えるようにすることで緊張が緩和されるのではないかと考える。

#### 4.4 自分の恥ずかしいところを見せる

3.4節の丹羽らの論文[6]より、変顔を見せることは、親密度の向上と緊張緩和の効果が示めされていた。一方で、親密度の低い相手に変顔を見せることに対する羞恥心がブレインへの妨げになってしまうことも示唆されている。しかし本研究では、親密度の低い相手に変顔を見せることも親密度の向上と緊張緩和の効果が見込めるのではないかと期待している。また、変顔をすることによって会話の中に笑顔が生まれ、より会話が弾む可能性も考えられる。一方で、極端な変顔をしてしまうことで相手から引かれてしまい親

密度が低下してしまう可能性も考える必要がある。自分の恥ずかしいところを見せることについては、これらのバランスを考慮しながら組み込んでいくことを考えている。

#### 4.5 読み取りやすい表情を見せる

3.5節の梅澤らの論文[7]では、顔の特徴を変化させることによって緊張緩和することが可能であることが示されていた。この実験では、アバター[8]という表情が伝わりやすいものを使用している。また3.4節の丹羽らの論文における変顔は、極端な顔の表現という意味ではわかりやすい表情であると言える。これらの2つのことから相手が理解しやすいような表情を示すことで、緊張を緩和させることができるのではないかと考える。

### 5. 今後の課題

これまでの文献調査を通じて本研究が扱う状況における緊張を緩和する手法について検討してきた。調査を通じて、緊張というものは色々な要素によって発生しているため様々な手法案が数多く存在していることが判明した。そのため、複数の効果的な要素の中から選択し、組み合わせることで緊張緩和の手法を実現することを検討している。本研究では、4節で取り上げた「ほめ」、「共同作業」、「共通体験の模索」の3つの要素を取り入れた緊張緩和の手法案を検討している。

### 6. まとめ

本報告では、まずSNSを介して知り合った後の対面と「人見知り」、「二度見知り」の類似性に関する予備調査を実施した。その結果、SNS等を介した後に初めて対面する際の緊張は、初対面の緊張に近いことがわかった。また、その緊張を緩和するため「ほめ」、「共同作業」、「共通体験の模索」の3点を提案手法の要素として検討をした。今後、これらを実際に組み込むための具体的な手法を提示し、効果を確認する実験を行うことで、有効な手法を探索する予定である。

また、「ほめ」、「共同作業」、「共通体験の模索」がいいと言える根拠について、本稿では検討できなかったが、その議論が必要である。今後、3点の有効性も検証していく予定である。

**謝辞** 予備調査にご協力いただいた皆様に、感謝の意を表します。

## 参考文献

- [1] “LINE”. <https://line.me/ja/>, (参照 2021-02-15).
- [2] “Slack”. <https://slack.com/intl/ja-jp/help/articles/115004071768-What-is-Slack>, (参照 2021-02-15).
- [3] 渡部敦子. 「二度見知り」はなぜ生じるか?. 日本心理学会大会発表論文集 2018, p.221.
- [4] 池田和浩, 小泉嘉子, 飯島典子, 川崎弥生, 西浦和樹. "効果的にほめるには?: ほめと共同作業が内発的動機に与える影響." 尚絅学院大学紀要 67 (2014): 73-82
- [5] 方敏, 初対面以降の会話における話題選択及び変化に関する一考察. ことば, Vol.41, pp. 89-105, 2020.
- [6] 丹羽将康, 正井克俊, and 杉本麻樹. "変顔表情による「笑わせあい」を考慮したオンラインゲームの提案." エンタテインメントコンピューティングシンポジウム論文集 2021, pp.7-10.
- [7] 梅澤章乃, 竹川佳成, 平田圭二, 杉浦裕太. "e2-Mask: 顔の外見を変える仮面型ディスプレイを用いた緊張緩和に関する効果の検証." 映像情報メディア学会誌, Vol.75, No.5, pp.682-690, 2021.
- [8] “アバター”. ゲームやネットの中で登場する自分自身の「分身」を表すキャラクターの名称.  
<https://www.weblio.jp/content/%E3%82%A2%E3%83%90%E3%82%BF%E3%83%BC>, Weblio 辞書(参照 2021-02-15).