

# 採用面接における非言語行動の印象改善方法の提案

-話速改善による面接評価への影響調査と分析-

渡辺 智美<sup>†</sup> 中村 亮太<sup>‡</sup> 上林 憲行<sup>†</sup>

東京工科大学<sup>†</sup> 片柳研究所<sup>‡</sup>

## 1. はじめに

近年、2012年10月に大卒者の就職内定率は前年同時期と比較し3.2ポイントの上昇が見られたが、現在も厳しい状態が続いている[1]。就職採用試験における対策法は書籍やインターネット等に示されているが、面接試験対策においては面接担当者(以下、面接者)への回答内容である言語情報を向上させることに主眼が置かれており、身体動作や話し方などの非言語行動に関しては具体的に説明されることは極めて少ない。したがって面接受検者は回答内容を向上させることばかりに注力する傾向にあるが、従来研究[2, 3, 4]によると初対面の相手の印象を形成する要素は言語情報よりも非言語情報が占める割合が多いため、言語情報だけではなく非言語情報に対しても充分に対策を行う必要がある(図1参照)。

そこで本研究では、就職活動を控えた大学生を対象に模擬面接を実施し、模擬面接実施中の様子をWebカメラで撮影した映像を用いて、話し方の各要素を主観的及び客観的に評価を行った。面接評価と話し方の各要素の相関分析を行うことで話し方の印象を形成する要素を明らかにするとともに、面接受検者の話し方の違いが面接者に与える面接全体の評価に対する影響の分析を実施した。本稿では上記の分析結果ならびに話し方の印象改善方法について述べる。

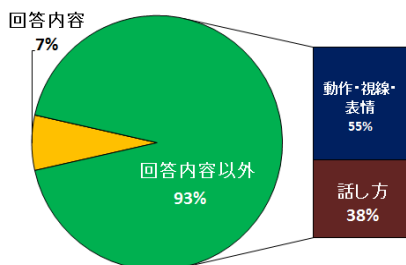


図1 面接場面に適用したメラビアンの法則

## 2. 模擬面接実験

### 2.1. 話し方の定義

話し方の構成要素には話速、声の大きさ、口調、言い淀みなどがある[2, 5]。言い淀みは、池田氏[5]が示す「えー」、「あー」などの音声フィラー、言い直し表現(以下繰返し)に加え、会話を滞らせている状況を指す沈黙を含ませたものである。本研究では物理的に測定可能な話速、声の大きさ、言い淀みの頻度数を話し方の評価項目に設定した。

“Method for improvement of the impression of nonverbal behavior in job interviews”

<sup>†</sup>TOMOMI WATANABE, <sup>‡</sup>RYOTA NAKAMURA, <sup>†</sup>NORIYUKI KAMIBAYASHI

<sup>†</sup>Tokyo University of Technology, <sup>‡</sup>Katayanagi Advanced Research Laboratories

### 2.2. 模擬面接概要

模擬面接は面接者2名と受験者1名からなる個人面接形式で行った。面接者は事前に本校主催の模擬面接者養成講座を受講した学部4年生が担当した。受験者は就職活動を控えた学部3年生16名(男子12名, 女子4名)および就職活動中の学部4年生2名(男子)の、計18名である。模擬面接実施中の受験者の様子を捉えるためにWebカメラを用いて撮影した。

### 2.3. 話し方の評価方法

主観評価として、2名の面接者に声の大きさ、話速、言い淀み(音声フィラー、繰返し、沈黙)に対して4段階(1, 2, 3, 4点)で評価させた。また上記の評価とは別に面接全体の評価(以下、面接評価)も行わせた。

客観評価として、面接の様子を撮影した動画を視聴して話し方の各評価項目の物理量を測定した。声の大きさについては、騒音測定アプリ(騒音計 Sound Meter: Smart Tools co.)を用いて動画の音声からの数値(dB)を取得した。話速(字/分)と言い淀みの各頻度数(回/分)については逐語記録によって測定した。

## 3. 実験結果と考察

### 3.1. 模擬面接実験結果

表1 模擬面接の分析結果

	声の大きさ (dB)	話速 (字/分)	言い淀み(回/分)		
			音声フィラー	繰返し	沈黙
A:物理量平均値	67.2	370	4.1	2.1	0.5
B:主観評価平均点 (4点満点)	3.3	3.4	2.6	2.9	2.8
AとBの相関係数	0.21	0.31	-0.42	-0.89	-0.25
面接評価とBの相関係数	0.49	0.65	0.33	0.43	0.45

分析結果を表1に示す。A:物理量平均値は、動画視聴により測定した模擬面接受験者18名分の物理量の平均値を示し、B:主観評価平均点は、受験者の話し方の各評価項目に対し面接者が評価を行った主観評価点を示している。

AとBの相関係数に関しては、声の大きさと話速に対して正の相関があり、数値が大きくなれば主観評価も上がるという結果だった。一方、言い淀みの各項目については負の相関があり、出現回数が増えると主観評価も下がるという結果が得られた。

面接評価とBの相関係数は、面接評価と話し方の各項

目に対する主観評価の相関係数を示しており、それぞれ正の相関があったが、音声フィルターのみ相関が低かった。

### 3.2. 考察

面接評価と話し方の各評価項目を分析した結果、話し方の各項目の中でも特に面接評価に影響を与える可能性が高い項目は、面接評価と物理量における相関係数が0.4以上あった、声の大きさおよび話速、繰り返し、沈黙であると考えられる。

沈黙については、頻度数と主観評価点の相関は低いという結果だったが、これは1分あたりの頻度数よりも1回の出現における沈黙の持続時間が影響していると考えられる。音声フィルターは頻度数と面接評価の相関が低かった原因として、池田氏[5]が情報提示の前置きとして言い淀みを使用されると、受け手は次に来る重要な内容への心準備ができると述べているように、音声フィルターが面接者に与える印象は負の要素だけではないためであると推察される。

分析の際に得られた話し方の各評価項目における評価点別物理量(表2参照)は、対策の際の評価指標にでき、自己点検が可能な対策を考案できると考えた。

表2 話し方の各評価項目における評価点別物理量

評価点	声の大きさ (dB)	話速 (字/分)	言い淀み出現回数(回/分)		
			音声フィルター	繰り返し	沈黙
4	67.5	404	7.5	3	6.5
3	64	338	19.9	6.3	1
2	60以下	316	32.3	9.6	1.7
1		307	53.7	14.7	13

### 4. 話し方の印象対策方法

面接評価と話し方の各評価項目との分析結果を基にし、取り組み実施者自身による点検が可能な面接対策方法を考案した(図2参照)。

実施の流れとして、まず応用レベルの取り組み目標数(t)を決める。実施中の取り組みレベルはαとし、初期値1からのスタートとなる。

レベル1での取り組みは声の大きさ対策と話速対策(基礎)である。騒音計アプリを用い自身の声の大きさを測定し、64dB以下であればボイストレーニングに組み込み、64dB以上であれば話速対策に取り組む。レベル1の話速対策では指定台本を1分以内で音読する。読めなければできるだけ音読を行い、クリアできたらレベル2へ進む。

レベル2(話速対策:応用)以降は自身で設定した目標数に対する取り組みとなる。実施者自身で作成した文章(340-400字程度)を1分間で音読し、その様子を録画/録音することで自己点検を行う。自己点検の際には評価指標を用い、評価点3の物理量を合格ラインとする。評価点に満たなければ再度音読練習に取り組むが、その際に内容を練り直すことも可とする。取り組みレベル(α)が初期値1も加えた目標数(t)に達したならば終了とする。

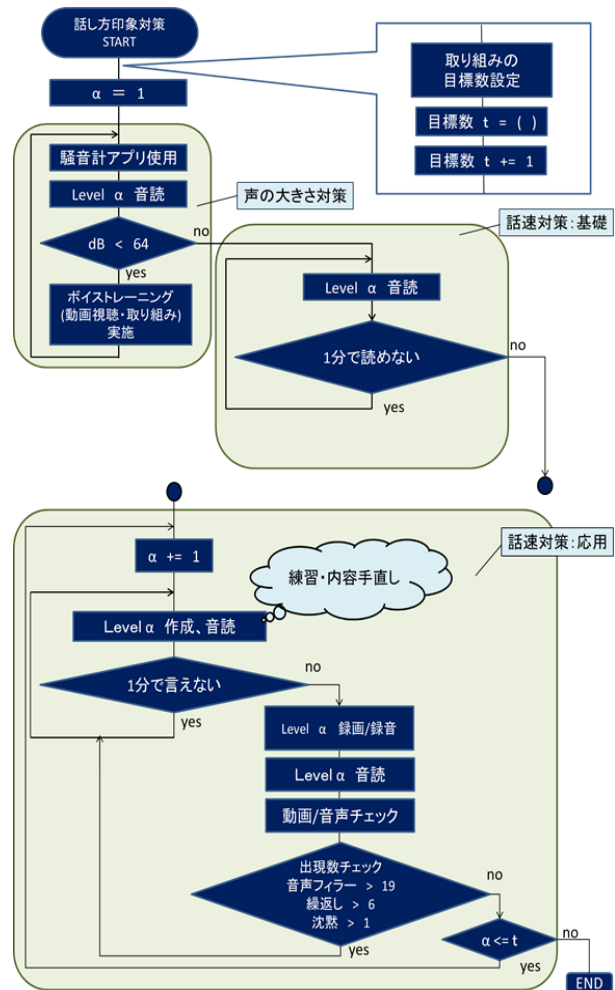


図2 話し方印象対策イメージ

### 5. おわりに

本研究では面接者が重視する非言語行動の中で話し方について着目し、話し方の違いが面接評価に与える影響について調査した。分析の結果、面接評価と高い相関が見られた項目は話速と言い淀みの一つである繰り返しであり、話速については速度を上げること、繰り返しについては頻度を減らすことで、面接評価を向上させることが可能であることが示唆された。今後、分析結果を基に提案した話し方の印象改善方法について評価を行い、提案手法の効果を検証する予定である。

#### 参考文献

- [1]時事ドットコム, 大卒の就職率と内定率, [http://www.jiji.com/jc/v?p=ve\\_soc\\_tyosa-koyou-college-naitei](http://www.jiji.com/jc/v?p=ve_soc_tyosa-koyou-college-naitei) (2013/1/10参照)
- [2]そういうことだったのか! 心理学, メラビアン法則 <http://www.standby7.net/1.html> (2013/1/10参照)
- [3]楽天リサーチ, "人事担当者に聞く"2010年度新卒採用に関する調査, <http://research.rakuten.co.jp/report/20090209/> (2013/1/10参照)
- [4]籠宮隆之: 音声を手掛かりにした対人印象形成にかかわる要因の研究, <http://www.lib.kobe-u.ac.jp/repository/thesis/d1/D1004289.pdf>, (2013/1/10参照)
- [5]池田佳子: 会話に不可欠な「言い淀み」の機能の一考, 名古屋大学 <http://www.lang.nagoya-u.ac.jp/proj/sosho/7/ikeda.pdf> (2013/1/10参照)