

円滑なコミュニケーションを実現する 「オンライン会議」 の心得

新型コロナウイルスの感染拡大に伴いオンライン会議が普及しましたが、
対面との違いや課題も認識されています。
仕事でオンライン会議を円滑に進めるためのポイントを紹介します。

株式会社ビーユアセルフ 代表取締役
プレゼンテーショントレーナー・人事コンサルタント

岩下 宏一

「オンライン会議」とは、インターネットを介して、映像・音声・資料を共有する会議です。

最大のメリットは、「離れた場所にいる相手と顔を合わせながら、会話や資料共有ができる」ことです。大人数での同時使用が可能で、テキストチャットや、ファイルの送受信もできます。

PCやタブレット、スマホのアプリからでも手軽に参加可能。操作も驚くほどシンプルで、誰でも簡単に使うことができます。

機器・ツールの使い方 3つのノウハウ

まずは、機器・ツールの使い方のポイントを3つ紹介します。これらを知っておくと、環境整備に不安がなくなり、会議の内容により集中できるようになります。

① カメラ映りをよくしよう

「俳優やアナウンサーじゃあるまいし、カメラ映りを気にしても……」なんて思っていないですか？あなたが意識すべきなのは、カメラの向こう側の相手です。相手にどう向き合うかという意識は、コミュニケーションの質に影響し

ます。相手にとってストレスがないように気を配りましょう。

① カメラは目の高さに設置

まずは、カメラを置く場所。図表1は一般的によく見る角度です。PCをデスクに置いて画面を開くと、当然カメラを見下ろすかたちになります。これは実はカメラ映りがよい角度とは言えません。気になるアゴの下のお肉の存在感も一層際立ってしまいます。

PCを本体ごと持ち上げ、カメラ位置を目の高さに上げましょう。箱や台などの上に置くのが、手っ取り早い方法です。筆者の自宅で最適だったのは、おせんべいの容器だった四角い空き缶でした。ノートPCの空き箱や、辞書を重ねてもよいでしょう。安定性に配慮すれば十分です。

② 顔は画面の中央に

画面内の顔の位置も重要です。図表2・3のように、上下に偏っている不安定で頼りない印象を与えてしまいます。

目の高さが画面の上から3分の1から上下中央にいくと安定感が出ます。

オンライン会議の前には、必ず事前に自分の顔の位置をモニターで確認しておきましょう。

〔図表4〕 背後に光源がある場合の映り方



NG

背後に窓や照明があると逆光になり、顔が影になってしまう……

〔図表1〕 PCを机に置いた場合の映り方



NG

ノートPCをデスクやテーブルにそのまま置くと、下から顔を見上げることになり、下アゴなどが目立ってしまう

〔図表5〕 PCの背後に光源がある場合の映り方



OK

顔に光があたり明るい印象に。表情までよく読み取れるため、円滑なコミュニケーションが実現できる

〔図表2〕 顔の位置が下に偏っている



NG

顔の位置が画面の下に偏っていると、頼りない印象に……

〔図表6〕 ノートPCスタンド等の活用例



カメラの位置が目の高さになり、姿勢が改善し、カメラ映りがよくなる。長時間の作業でも疲れにくい

〔図表3〕 顔の位置が上に偏っている



NG

顔の位置が上に偏っており、頭部が見切れてしまって、集中できない

③ 光を顔に当てる

光の使い方も工夫しましょう。

図表4のように、背景に窓や電灯などの光源があると、カメラは明るさをそこに合わせて調節してしまうため、顔の映りが暗くなってしまういます。

逆光を防ぐためには、光源がPCの背後にくるように設置するのが大原則です。光を顔に浴びることで、顔の表情まで明るくハッキリと映ります（図表5）。

あなたの顔が見えにくいと思っても相手はなかなか言いづらいもの。コミュニケーションは「相手の立場で考える」ことから始まります。ストレスなく話をしてもらえるように心がけましょう。

④ 便利グッズを活用

道具にこだわるのも、楽しく仕事をすることの大切な要素です。

オンライン会議の質を高めるには、Webカメラを別途購入しましょう。画像がずいぶん鮮明になることに驚くと思います。

ノートPC専用のスタンドの上に置き、好みのキーボードとマウスを用意するとさらによいでしょう（図表6）。目線が上がるので姿勢が楽になりますし、タイピングや操作のストレスも減ります。

2 クリアな音声を届けよう

2つめのポイントは、音声に関するものです。

静かな個室で1人オンライン会議に参加するのであれば、PC内蔵のマイク・スピーカーでも支障はありません。ただし一般的に、内蔵パーツの性能は高くはありません。周囲が騒々しいと、音声が十分に拾えない場合や、逆に周囲の不要な雑音を拾ってしまう場合などがあります。

できるだけヘッドセット（ヘッドフォンとマイク）を用意しましょう。マイクを口元に近づけて、自分の声だけを拾うくらいの感度に調整しておけばOKです。

ヘッドセットには、イヤパッドの大きな存在感のあるものもありますが、そこまでは必要ありません。スマートフォン付属のマイク付きイヤフォンで、まずは事足ります。手元がない場合はコンビニで売っているもので十分。重要な会議などで失敗しないよう、あらかじめ購入しておくとういでしょう。

3 Zoomを使いこなそう

いま最も使われているオンライン会議ツールは、「Zoom」です。

会議以外でも、自宅でお酒を片手にビデオ通話で相手と会話を楽しむ「オンライン飲み会」などにも広く使われています。

以下のような機能を活用すれば、Zoomでの会議が、より便利で楽しいものになります。

① バーチャル背景

任意の画像を使ったバーチャル背景機能。「ビデオ」のオプション部分にある機能です。最近はお互いに気兼ねなく会話できるようにとの気持ちからか、常時バーチャル背景を使用する人も増えています。オフィス風景などの画像で落ち着いた感じを出すもよし、リゾート地の背景でリラックスするもよし。

② スライド表示

MicrosoftのPowerPointファイルを読み込み、スライドとして表示した上に自分の顔を重ねて表示することができる機能も最近実装されました。

「画面共有」→「詳細」→「バーチャル背景としてのPowerPoint」

を選ぶと利用できます。自分の映像の位置や大きさを任意で選べるのも楽しいです。

③ 美顔機能

「美顔機能」というものもあり

ます。「ビデオ」のオプションに「外見を補正する」というチェックボックスがあり、それをオンにすることで肌がなめらかに表示されます。補正効果の強弱を設定することも可能です。

とはいえ、さすがにメイクをしたような顔にはなりません。どこまでメイクをしたらよいのだろうと迷われる人には、基本的には出社するときと同じメイクをすることをおすすめします。

オンライン会議の進め方 6つのポイント

次に、オンライン会議で円滑なコミュニケーションを行なうために必要とされる配慮を紹介しましょう。オンラインならではのポイントが6つあります。

1 所要時間は、対面の1.5倍、2倍を見積もる

オンライン会議の議事の進行スピードは、対面の会議に比べて、3分の2から半分程度です。

まずは開始時、参加者全員がスムーズに接続し、定時どおり開始されることは、必ずしも保証されません。

社員それぞれの通信環境もまちまちなので音声や画像が途切れることもあります。対面と違い「空気が読みづらいので、複数の発言が重なる場合や譲り合うことも少なくありません」

また、筆者の参加した会議では会議中に参加者の家族が電子レンジを使い、その瞬間にWi-Fiに通信障害が出て接続が切れたこともありました。まだ、テレワーク環境が十分に整っていない現状では、思わぬアクシデントが生じる可能性もあります。ぜひ余裕を持った時間設定をしてください。

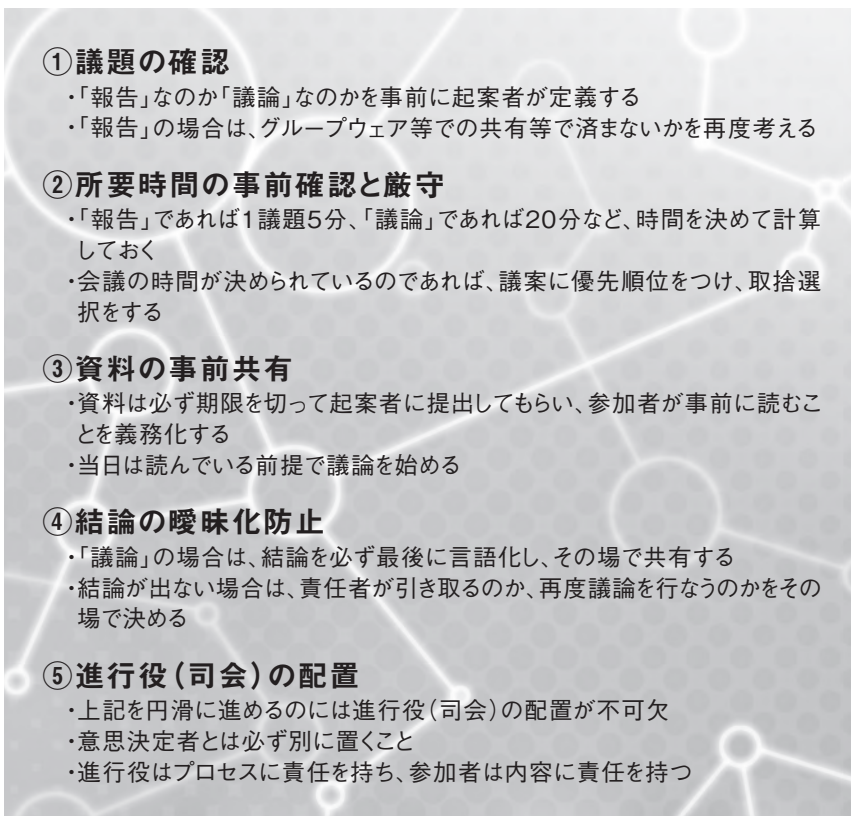
2 会議そのものの再確認

時間がかかることを前提とした場合、内容をどれだけ効率化するかが非常に重要です。ここはぜひ、会議の本質に立ち返り、会議のあり方について再度見直すことを強くおすすめします。

特に大事なのは「議題の確認」「所要時間の事前確認と厳守」「資料の事前共有」「結論の曖昧化防止」「進行役の配置」です。

図表7を参考に会議の見直しを進めることで、対面の会議についても劇的な改善が望めます。働き方改革に必須と言えるでしょう。

【図表7】 会議を効率化し、成果を出す5つのポイント



- ① **議題の確認**
 - ・「報告」なのか「議論」なのかを事前に起案者が定義する
 - ・「報告」の場合は、グループウェア等での共有等で済まないかを再度考える
- ② **所要時間の事前確認と厳守**
 - ・「報告」であれば1議題5分、「議論」であれば20分など、時間を決めて計算しておく
 - ・会議の時間が決められているのであれば、議案に優先順位をつけ、取捨選択をする
- ③ **資料の事前共有**
 - ・資料は必ず期限を切って起案者に提出してもらい、参加者が事前に読むことを義務化する
 - ・当日は読んでいる前提で議論を始める
- ④ **結論の曖昧化防止**
 - ・「議論」の場合は、結論を必ず最後に言語化し、その場で共有する
 - ・結論が出ない場合は、責任者が引き取るのか、再度議論を行なうのかをその場で決める
- ⑤ **進行役(司会)の配置**
 - ・上記を円滑に進めるのには進行役(司会)の配置が不可欠
 - ・意思決定者とは必ず別に置くこと
 - ・進行役はプロセスに責任を持ち、参加者は内容に責任を持つ

3 目線の違いを意識

対面の会話では、聞き手の目と表情を見ることが必須です。それには2つの効果があります。

1つめは、聞き手が「自分に注意を払ってくれている」と感じ、傾聴する意欲が保たれること。
2つめは、聞き手の表情を観察することで、どんなふうを受け止

められているかを把握できることです。

オンラインでの会話では、目と表情の両方を同時に見ることはできません。相手の表情を見ているとき、すなわちPCの「画面」を見ているときはカメラから目線が外れてしまいます。聞き手にとっては、話し手がこちらを見ていない

い状態になってしまうのです。

そこで、話すときには相手の表情をよく見て、こちらの言葉がちゃんと届いているかを確認し、発言の最後にカメラを見ることを心がけてみましょう。

4 発音はゆっくり、母音を丁寧に

通信環境が悪い場合には、音質が想像以上に劣化し、言葉が伝わりにくくなることが少なくありません。ニュースキャスターと同じくらいの速度(400字/分、1秒に7字程度)で話すことを意識してみましょう。

また、アイウエオの母音を意識して、口を大きく開けて発声することで、ずいぶんはつきりと聞こえるようになります。

5 ジェスチャーを活用

オンライン会議では、場の雰囲気や空気感はほぼ伝わらなくなります。話している側は「伝わっているか」が不安になるものです。そのため、オンライン会議では話を聞いている側の配慮が求められます。

そこで、話し手に対して、次のようなコミュニケーションを積極的に取るようにしましょう。コ

ミュニケーションの効率はグンとあがります。

・聴いているということを示すために、対面時よりも大きくうなづく

・「わかった」とときには、手で大きな○をつくったり、サムアップ(親指を立てる)サインを出したりして話し手に伝える
・発言や質問があるときは、見えるように手を挙げる
・笑顔を伝えたいときには、微笑ではなく満面の笑みを浮かべる

6 休憩はこまめに

なかには1日に6本や7本の会議や打合せを入れてしまう猛者がありますが、詰め込み過ぎはよくありません。オンライン会議は、長時間PCに向き合うことになるため、かなりの疲労がたまりまふ。こまめな休憩をぜひ取りましょう。結果的にはそのほうが作業効率は上がります。

厚生労働省が2019年7月12日に出した「情報機器作業における労働衛生管理のためのガイドラインについて」では、連続したパソコン作業は1時間を目安として小休止やストレッチ、眼の休憩などを取ることをしています。▲