

効果的なウェブ会議・オンラインミーティング

オンラインでの会議・ミーティングは、参加するメンバーが同じ時間、同じ場所に集まらなくても話し合いを進められ、非常に利便性が高く、仕事の生産性を高めるために有効な方法の1つです。しかしながら、オンラインでの会議・ミーティングに不慣れだったり、「画面を通して話すのはあまり得意でない」と感じていたりする人もいます。こうしたコミュニケーションの方法へのやりにくさ・苦手意識を軽減するには、どうしたらよいでしょうか。

■ ウェブ会議・オンラインミーティングがやりにくい主な理由

① 相手の声が聞き取りにくい

ウェブ会議に使用するツールは、急速に進歩しており性能も向上していて、音声や画像の転送にタイムラグが生じることも減っていますので、会話のタイミングがずれてストレスを感じるようなことはかなり少なくなっています。ただし、音声に関してはどうしても面と向かって直接話すときよりも聞き取りづらくなる傾向があります。イヤホンやスピーカーを通して相手の声を聞くと、聞き取りづらいように感じる人も多いはず。

② 相手の反応が見えづらい

私たちは人との会話中に「声」以外からも多くの情報を得ています。相手の表情や醸し出す雰囲気、息遣いといったことも、無意識のうちに感じ取っているのです。しかし、ウェブ会議となると受容できる情報に限りがありますので、相手の反応を感じ取りにくくなったり、逆に自分の反応が相手に伝わらなかつたりすることが起こり得ます。こうした点で「やりづらい」と感じる人も多いでしょう。

③ ウェブ会議・オンラインミーティング自体に慣れていない（苦手意識がある）

オンラインでの会話に慣れておらず、抵抗を感じている人もいるかもしれません。あるいは、ウェブ会議で使用するアプリケーションソフトや機器の使い方に慣れていないというケースもあるでしょう。人は慣れ親しんでいないものに対して、はじめは抵抗を感じ、警戒するものです。ウェブ会議そのものに苦手意識があるとすれば、会議そのものもぎこちないものになってしまう可能性は十分に考えられます。

■ ウェブ会議・オンラインミーティングをやりやすくするヒント

ウェブ会議・オンラインミーティングへの苦手意識を払拭するには、「慣れる」ことが最も有力な解決策です。

① マイク付きイヤホン（ヘッドセット）を使う

ウェブ会議に参加する際は、パソコンやスマートフォンに内蔵されたマイク・スピーカーを利用するのではなく、マイク付きイヤホン（ヘッドセット）を使用しましょう。

端末内蔵型のマイクは集音性能がそれほど高くないので、使用する部屋によっては音が反響したり、周囲の雑音を拾ってしまったりしがちです。イヤホンを使うことで自分自身が相手の声を聞き取りやすくなるのもメリットですが、他のメンバーにとって自分の声が聞き取りやすくなることも、マイク付きイヤホンを使用する大きなメリットの1つと言えます。

② 事前準備をしっかりと

ウェブ会議は通常の会議と比べて短時間で終わる傾向があります。

ウェブ会議にログインしている時間が会議時間と明確に線引きされることから、余計な話をしている時間はないと感じる参加者が多くなるためです。裏を返せば、会議時間を短縮するための事前準備が通常の会議以上に求められることとなります。

ウェブ会議では、事前に共有しておきたい資料を送ったり、画面を共有したりしながら話を進めていくことが多いため、事前の準備が大切です。

進行役となってウェブ会議を進める場合、ミーティングをスムーズに進行するためにも、資料を前もってメール添付で送信したり、パワーポイント・共有する画面をミーティング時間までにしっかりと準備しましょう。会議のアジェンダを用意して参加者へ事前に配信しておくことや、確認・決定したい項目に優先順位を付けておくといった工夫をしておくことが大切です。

ウェブ会議に参加するメンバーとしても、何を話し合う会議なのかが前もって分かっていたら、考えや意見をまとめてから参加することができ、心理的な安心感も生まれます。会議そのものも効率的に進めやすくなりますので、結果的に会議時間が短縮され、ウェブ会議に長々と時間を拘束させてしまうのも防ぐことができます。さらに、アジェンダをレジюме形式にしておくことで、話し合った経緯や結論を議事録としてまとめやすくなる効果も期待できます。会議終了後、決定事項をかんたんにまとめて参加者へ配信することで、共通理解を深めることができるのです。

③ 大きくうなづく

相手の話に対して、声を出して相槌をしましょう。

画面越しで話していると、自分が思っている以上に反応は伝わっていません。ウェブ会議では画面上に映る相手の表情が読みづらかったり、場合によっては音声のみで参加するケースもあつたりするため、話がきちんと伝わっているかどうか、納得してもらえているのかが分かりづらくなる傾向があります。

話を聞きながら、うなづくだけでなく「はい」「分かります」「なるほど」といった相槌を打つことによって、「しっかりと伝わっていますよ」「納得していますよ」と相手に伝えることができ、参加者にも安心感を与えることができます。オンラインでは、意識的に大きくうなづく、リアクションは普段より大きくしましょう。この点を意識するだけでも、話を続けやすく、コミュニケーションも取りやすくなります。

④ 相手の話をよく聞く

オンラインで話をしていると、沈黙を恐れて話し出してしまい、相手と声がかぶってしまうこともよくあります。

まずは、相手が話し終わるまでしっかりと話を聞き、その後で質問を行います。質問の内容を忘れそうな場合は、話の途中でメモを取るのも良いでしょう。

⑤ 雑談を交える

会って話す際は、たわいもない会話をしながら和やかな雰囲気をつくることができますが、オンラインでは雑談の機会がありません。

相手との距離を縮めて良い雰囲気をつくるためにも、趣味や最近あったことなど雑談を交えながら話しましょう。オンラインだと雑談の機会が少ないので、ちょっとした雑談を入れることでリフレッシュにもなります。

⑥ 慣れない・苦手と感じる人は、まずは1対1から回数を積む

通常の会議でも言えることですが、参加者が多くなればなるほど進行や話のまとめ方が難しくなります。ウェブ会議ではなおさらこの傾向が強くなり、多人数が参加するウェブ会議にいきなり参加してしまうと、「話についていけなかった」「発言するタイミングをつかめなかった」といったことになりがちです。慣れないうちは1対1のミーティングから徐々に回数を重ねていき、慣れてきたら複数名の参加するウェブ会議にのぞむといったように、段階を踏んで慣れていくようにしましょう。

⑦ 失敗しても、うまく言えなくても気にしない

ウェブ会議に慣れるまでの間は、失敗はつきものです。これは誰にでもあることなので、

ウェブ会議に参加しているメンバーも必ず理解してくれるはずですが、

たとえば、会議の趣旨にそぐわない発言をついしてしまったり、伝えたいことをうまく表現できなかつたりすることもあるでしょう。人の発言を遮って話してしまった、といった通常の会議ならあり得ないような失敗も起こりやすくなります。こうした失敗はウェブ会議において「よくあること」と捉え、あまりくよくよと尾を引いて気にしないよう心がけましょう。

⑧ 参加者一人ひとりの環境・状況を知っておく

ウェブ会議においては、参加者一人ひとりがどのような状況で会議に参加しているのか見えづらくなる部分があります。

たとえば、発言が少なかったメンバーは話し合いの内容に不満があったのではなく、音声聞き取りづらく疎外感を感じていたのかもしれない。このほかにも、当日の体調やコンディションについても、映像や音声からは推し量ることが難しい部分もあるはず。こうしたちょっとした変化や異変に気づくためにも、日ごろから1対1でのオンラインミーティングを行っておくと、お互いの状況が把握しやすくなるというメリットがあります。

⑨ 始まる前にチャット等で開始の合図を出す

ウェブ会議では機器や通信の思わぬアクシデントが起こるものです。

会議開始予定時刻になってもウェブ会議に接続できない、といったことが起こり得るものと考え、不測の事態を想定しておくことが進行役には求められます。

進行役は時間に余裕を持ち、遅くとも開始時刻の15分間にはウェブ会議にログインしてメンバーの接続状況を確認していきましょう。開始時刻直前にチャットで開始の合図をし、メンバーの参加状況と問題なく接続できていることを確認すれば、スムーズに会議に入ることができます。

⑩ できれば、全員の顔出しが望ましい

ウェブ会議のメリットとして、電話と違って顔を見て話ができる点が挙げられます。

直接対面する場合と比べると得られる情報量が限られるとはいえ、相手の表情が分かるのは心理的にも大きなメリットをもたらします。ただし、参加者全員が顔出ししなければならない、といったルール・雰囲気にしてしまうのは問題があります。

ウェブ会議に参加するためだけに身なりを整えなくてはならない、あるいは映り込む背景に気を配らなければならない、といった心理的な負荷をかけることにもつながりかねないからです。

プライバシーの問題とも密接に関わることなので、進行役はこうした点にも十分配慮する必要があります。ウェブ会議システムによっては背景画像を合成できるものもありますが、そもそも「全員に顔が見える」ことに抵抗を感じる人もいる可能性があることを念頭に置き、状況に合わせて顔出ししてもらおうかどうかの判断を下すようにしましょう。

⑪ 一人ひとりが発言する機会を創出する

進行役としては「今回の会議はうまく話がまとまった」と感じていても、実は参加者の中に「言いたいことが言えなかった」と感じている人がいることも考えられます。

「他に意見がある方はいますか」と問いかけたり、「ここまでで質問はありますか」といった質問の時間を意識的に設けたりすることが大切です。また、発言が少ない人や発言していない人を見かけたら、「〇〇さんはどう思いますか？」と発言を促すなど、一人ひとりが発言する機会を設けることで、全員が話し合いに参加しやすい雰囲気を作ることができます。

特定の人が一方向的に話し続けたり、ウェブ会議に慣れている人同士で話が進んでしまったりすることのないよう、参加者の様子をよく観察しながら留意しましょう。

⑫ きちんと聴こえていたか、聴こえにくいところがなかったか確認する

参加者がちょっとした困ったことでも気軽に発言しやすい雰囲気を作るのも、進行役の大切な役割です。

ウェブ会議によくある場面として、一瞬音声途切れたり、ノイズが混入して話の内容が掴みづらくなったりすることが考えられます。こうした場面において、「今、よく聞こえませんでした」「よく分からなかったのもう一度説明してもらえますか？」といったことがいつでも気軽に言いやすくなるよう配慮しましょう。

ウェブ会議のルールとして、こうした困りごとは「積極的に言ってもらいたい」と前もって伝えておくことで、「聞こえなかったが、仕方がない」と分からないまま参加し続ける人を出さないことへとつながります。

⑬ 「画面共有」を有効活用しましょう

通常の会議においても、会話のみに頼る話し合いをするよりも、ホワイトボードを活用することで論点がずれにくくなり、話し合いの進捗が可視化されるというメリットがあります。ウェブ会議においても同様で、共有している資料に書き込みをしながら話し合いを進めることで課題点が分かりやすくなります。ウェブ会議の画面共有機能を利用することで、手書きのメモやテキストエディタに入力した内容を共有することができます。こうした機能をうまく活用することで、会議の精度が高まり効率化にもつながります。

⑭ クロージングを大切にしっかりと

通常の会議においても、参加者の印象に残りやすいのは終盤に話し合った内容であることは少なくありません。ウェブ会議でも、会議の最後がどのような終わり方だったのかが会議の印象や次の会議に向けた参加意欲を大きく左右することは十分にあり得ます。ウェブ会議のクロージングをしっかりと行い、気持ちよく終わらせることが大切です。例えば…その日の会議の概要まとめ、次回に向けた課題、時間を取ってもらったことのお礼、といった点をていねいに伝えることで、「参加してよかった」と思える会議にすることができます。

■ ウェブ会議・オンラインミーティングのエチケット

- ① 発言時以外は、マイクをミュートにする。
- ② 出来るだけハッキリと話す。発音は、ゆっくり、丁寧に。
- ③ 目線は、カメラ目線で話す。表情豊かに明るく。
- ④ 人の発言に自分の発言をかぶせたり、1人でしゃべり続けられない。
- ⑤ 相槌は声を出さず、うなずきで伝える。返事をする時は一呼吸置く。
- ⑥ 無表情のまま動かないのはNG。ジェスチャーで、受信側がいつも以上に表現をする。
- ⑦ カメラは「光」「角度」「顔の位置」の3点に注意！特に逆光はNG。
- ⑧ 静かな環境で行い、背景の映り込みはできるだけなくす。バーチャル背景や衝立の活用。
- ⑨ 髭、寝癖など最低限の身だしなみは整え、ラフすぎず好印象を与える服装を意識する。
- ⑩ 背筋を伸ばして、見た目も気持ちもビジネスモードで。
- ⑪ 終了時は、手を振って楽しい気分！

■ まとめ

少しの工夫を加えることでウェブ会議の快適度が高まります。

リモートワークの増加に伴い、ウェブ会議を利用する機会は急激に増加しつつあります。ウェブ会議に必要なツールやシステムは多数用意されている一方で、実際に利用する私たちの側がまだツールの使い方に十分慣れていなかったり、ウェブ会議という仕組みそのものに抵抗感が残っていたりする面があることも否めません。

私たちは「通常の会議とは勝手がちがう」という印象をなかなか拭いきれないかもしれませんが、ちょっとした工夫を加えることで、ウェブ会議の快適度を高めていくことは可能です。ぜひ、わずかな準備や少しの工夫を取り入れてウェブ会議への苦手意識を少しずつ払拭していくことができるよう、行動を起こしてみてください。