

メタバースを活用したコミュニケーション能力向上

内田 真人
大東文化大学 経営学部

キーワード：メタバース，コミュニケーション，コロナウイルス

1 はじめに

経団連の行った「2018年度新卒採用に関するアンケート調査」で選考にあたって特に重視した点で、16年連続「コミュニケーション能力」が1位になった。近年、コロナ禍で人とのかかわりが減少し、コミュニケーション能力の低下が懸念される中、コミュニケーション能力を向上させるにはどのようにしたらよいか興味を持った。Googleトレンドで調査した結果、2021年の終わりごろから「メタバース」というワードが急速に検索され始め、ネットや、テレビで「メタバース」というワードが頻繁に取り上げられるようになった。「メタバース」はまだ発展途中で、ワードを知る人はいるが、それがどのようなものか知る人は少ない。「メタバース」は次のインターネットとも言われるほどのものであり、一般人に留まらず、企業、大学などからも注目を集め、それをどう活用するか様々な研究がなされている。そのようなメタバースをコミュニケーションという側面から捉え、メタバースをコミュニケーション能力の向上に活用できるのではないかとこのことを研究していきたい。

2 メタバースについて

2.1 メタバースの定義

まず、メタバースという言葉は造語であり、「超(Meta)」と「世界(Universe)」を組み合わせた造語で、元々はアメリカのSF小説「スノウ・クラッシュ」(1992)に登場する架空の仮想世界の名前である。

2.2 メタバースの7要件

メタバースは主に以下の7つの要件を満たすことにより成立する。

・空間性：三次元の空間の広がりのある世界

・自己同一性：自分のアイデンティティを投影した唯一無二の自由なアバターの姿で存在できる世界

・大規模同時接続性：大量のユーザーがリアルタイムに同じ場所に集まることのできる世界

・創造性：プラットフォームによりコンテンツが提供されるだけでなくユーザー自身が自由にコンテンツを持ち込んだり創造できる世界

・経済性：ユーザー同士でコンテンツ・サービス・お金を交換でき現実と同じように経済活動をして暮らしていける世界

・アクセス性：スマートフォン・PC・AR/VRなど目的に応じて最適なアクセス手段を選ぶことができ物理現実と仮想現実が垣根なくつながる世界

・没入性：アクセス手段の一つとしてAR/VRなどの没入手段が用意されており、まるで実際にその世界にいるかのような没入感のある充実した体験ができる世界

つまりメタバースは現実の代わりとなるようなそこで人生を送ることができる空間のことである。

2.3 必要最低限のメタバース

しかし、これらの要件は例えば、「アクセス性」であれば、「PCに対応しているがスマートフォンには対応していない」といった強弱の幅がある概念であり、ゼロかイチかというものではなく、まだこれらすべての要件を満点で満たすメタバースは存在しない。だが、全要件を最小限満たす「必要最低限のメタバース」は存在し、それは「ソーシャルVR」と定義されている。本稿でもそれに従い、「メタバース=ソーシャルVR」と定義し、「ソーシャルVR」からメタバースを活用したコミュニケーション能力の向上について考えていきたい。

3 アンケート調査

アイブリッジ株式会社が運営するネットリサーチツール「Freeasy」を使用し、2023年1月16日からアンケートを開始し、全国の15歳以上29歳以下の男女100人にアンケートを配信した。当日中にサンプル数100を回収し、集計分析した。

サンプルを全年齢に設定すると、誤差が大きくなるので、10代、20代の若い世代に設定した。

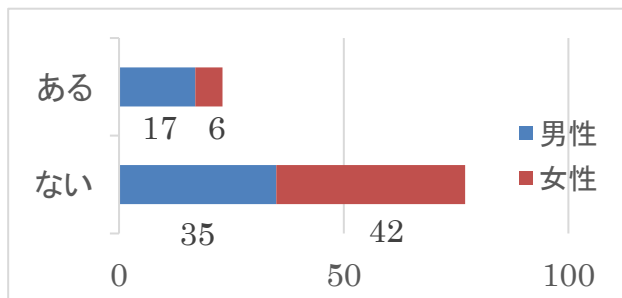


図 1. 自分のコミュニケーション能力に自信がありますか？

設問 1「自分のコミュニケーション能力に自信がありますか？」という設問は回答率100%で「ある」と答えた人は男性「17%」女性「6%」計「23%」であった。「ない」と回答した人は男性「35%」、女性で「42%」計「77%」である。

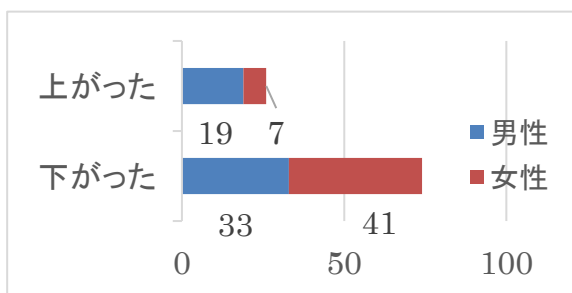


図 2. コロナ禍で自分のコミュニケーション能力はどうなりましたか？

設問 2「コロナ禍で自分のコミュニケーション能力はどうなりましたか？」という設問は回答数100%で「上がった」と回答した人は男性「19%」女性「7%」計「26%」である。「下がった」と回答した人は男性「33%」女性「41%」計「74%」である。

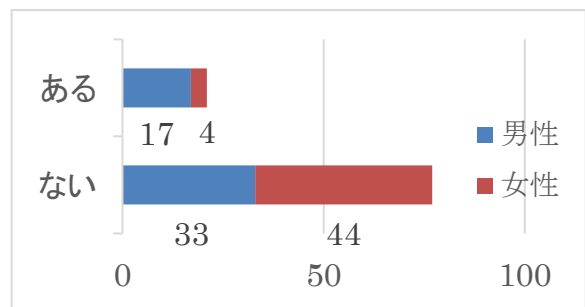


図 3. あなたが普段、日常生活を送る中で会う人はどのような人ですか？

設問 3「あなたが普段、日常生活を送る中で、会う人はどのような人ですか？」という設問は回答率100%で「家族」は男性「35%」女性「34%」計「69%」、「友人」は男性「15%」女性「15%」計「30%」、「恋人」は男性「6%」女性「7%」計「13%」、「仕事(アルバイト)先の人」は男性「17%」女性「19%」計「36%」、「その他」は男性「1%」女性「1%」計「2%」その他の自由回答は「いない」「会わない」である。

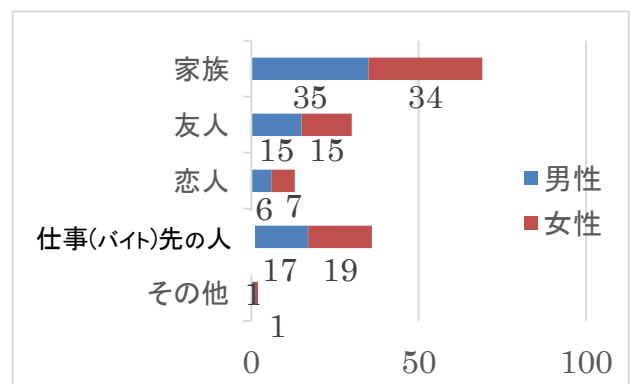


図 4. あなたは自分に自信がありますか？

設問 4「あなたは自分に自信がありますか？」という設問は設問設定ミスにより、回答数98%となった。「ある」と回答した人は男性「17%」女性「4%」計「21.43%」、「ない」と回答した人は「33%」計「44%」計「78.57%」である。

3.1 アンケート調査の結果

アンケート調査の結果は「自分のコミュニケーション能力に自信がない人が多い」「コロナ禍で自分のコミュニケーション能力が落ちた人が多い」「自分に自信のない人が多い」「日常生活を送る中

で会う人は「家族」「友人」「恋人」「仕事(バイト)先の人」である。また、クロスして集計した結果、「自分のコミュニケーション能力に自信がない」と回答した人は「コロナ禍で自分のコミュニケーション能力が落ちた」と回答「自分に自信がない」と回答した人は「自分のコミュニケーション能力に自信がない」と回答したことがわかった。

3.2 アンケート結果から明らかになったこと

アンケート調査の結果からコミュニケーション能力向上に関して二つのことが明らかとなった。

「自分のコミュニケーション能力が上がった」と回答した人と「自分のコミュニケーション能力に自信がある」と回答した人は日常生活で複数の属性の人と会っている。つまり、多様な人と接することでコミュニケーション能力が向上するということである。また、「自分に自信がある」人は「自分のコミュニケーション能力に自信がある」と回答「自分のコミュニケーション能力に自信がある」人は、「コロナ禍でコミュニケーション能力が上がった」と回答。つまり、自分に自信があるとコミュニケーション能力が向上するということである。そして、この2つを実現するのに、「メタバース」が活用できると考える。

4 活用方法

メタバースがコミュニケーション能力の向上に役立つのは以下のためである。

- ・多様な人と会える
- ・空間性
- ・円滑なコミュニケーションを遮る要素を可能な限り減らせる
- ・現実と比べたハードルの低さ。

4.1 多様な人との出会い

まず、多様な人と会えることであるが、自身の経験としてこれまでメタバース上で会った人たちは普段学生生活を送っているだけでは決して出会うことのない人ばかりであった。主にどのような人たちか例を挙げると

- ・京都府の社会人男性
- ・福岡県の19歳女子大生
- ・大阪府の20歳男子専門学生
- ・大阪府の21歳男子大学生

- ・富山県で就職活動中の30代前半の男性
- ・通信制高校に通う女子高生
- ・火力発電所に勤める7歳の娘を持つ男性
- ・愛知県で郵便局に勤める25歳男性
- ・福井県在住の23歳女性
- ・大阪府の26歳女性
- ・埼玉県上尾市在住の19歳男子学生

など学生、社会人、年齢、性別が違う人と出会ってきた。ネット上という事であり個人情報を開示することは好まれない環境のため、出会ってきた人全ての現実での詳細を知ることは不可能だが、教えてくれた人たちでもこれだけのばらつきがあり、また、障害やジェンダー問題を抱えている方も少数ながら会う機会があった。このように多様な人たちと会える場がメタバースである。しかし、それならメタバース以外でも良いのではという疑問が出てくる。例えば、SNSで出会った人と通話やビデオ通話を使った飲み会などでコミュニケーションをする機会を得ることができる。しかし、そこでのコミュニケーションは現実性があまりないのだ。現実で会話する時は相手との物理的な距離が発生する。あまり親密でない相手とコミュニケーションを取る場合、すぐ目の前に立って会話するという人は少ないだろう。また、話の内容によって距離が変わってくる、例えば、どうしてもいような雑談の場合、距離が近くなるようなことは少ないが、大事な話や、相談といったものでは、自分が真剣に聞いていることをアピールするため、そばに行ったり、目をしっかりみて頷いたりということをするだろう。通話やビデオ通話など距離が発生しないゼロ距離でのコミュニケーションである。例えば通話であれば、うなずいたりといったジェスチャーが伝わらなかつたり、いきなり通話が始まるので徐々に近づいていくという心理的距離を表すことができない。またビデオ通話であれば、ジェスチャーは伝わるが、これもゼロ距離のコミュニケーションで物理的距離によって心理的距離を表すことができない。ではなぜメタバースが大丈夫なのか。それは空間性があるからである。

4.2 空間性

メタバースは現実と同じように3次元の空間で作

られており、ユーザーはその空間を自由に行き来することができる。そのため、話しかけたい相手を遠くから見て手を振って振替してくれたら近づいていくといった本格的なコミュニケーションを取る前のアクションをすることができる。例えば、現実世界で言えば、あの人は今話しかけても大丈夫だろうかといった様子を伺う行為のことである。これが可能になることによってより現実に近い形でのコミュニケーションを取ることができ、SNSや通話などよりも、コミュニケーション能力向上に役立つと思われる。

4.3 円滑なコミュニケーションを遮る要素を可能な限り減らすことができる

また、円滑なコミュニケーションを遮る要素を可能な限り減らせるという利点がある。現実には「容姿」「声」「性別」「年齢」「社会的な地位」など生まれ持ってきたものがある。生まれ持ってきたものであるからが故に簡単に変えることのできないものである。そのため、これらに自信がない場合、コミュニケーションをしても、満足のいくものにはなりにくいと思われる。しかし、メタバースであれば、「容姿」はアバターを使い、自分の好きなようになれば、また、声もボイスチェンジャーを使うことで変えることができ、不自然ではないとは言えないものの、元の声から変わることができる。また、「音声読み上げソフト」という手もある。このようにすれば、本人の一番自信のある状態でコミュニケーションをとることができる。

4.4 現実に比べたハードルの低さ

ほかの SNS と同じように匿名性が高く、個人が特定されにくい。また、コミュニケーションで何か失敗したときにすぐその場から消えたい衝動に駆られる。そのような場合は、「ログアウト」をすればすぐその場から消えることができる。また、現実世界の影響も少なく、時間や場所も気にしなくて良い。そして、現実では苦手な人物を自分の世界から消すことはできないが、「メタバース」では「ブロック」をすれば消すことができるのも利点である。

5 おわりに

5.1 まとめ

アンケート調査の結果からコミュニケーション能力を向上させるには「多様な人と接すること」と「自分に自信がある」ことが必要と判明した。現実でこれらを実現できるのが一番良いが、すぐできるようなものではなくハードルが高めである。そのため、最も現実に近く、現実ではあり得ないことも実現できるメタバースを活用することで、コミュニケーションを取るハードルが下がり、この二つのことを実現できるので、コミュニケーション能力が向上する。

5.2 課題

アンケートの設定ミスがあり、一つだけ 98 人の回答になってしまった。また、コミュニケーション能力の「自信」だけでなく「高い」「低い」も調査するべきであった。そして、自分への「自信」がどこから来るのか調査すれば、それをどう「メタバース」で実現するか検討することができた。次回は「メタバース」で「コミュニケーション能力」が向上した人は現実でも「コミュニケーション能力」は向上するのか研究する必要がある。

6 参考文献

- [1] バーチャル美少女ねむ, 「メタバース進化論—仮想現実の荒野に芽吹く「解放」と「創造」の新世界」, p34,p43,p61,p291, 技術評論社, 2022 年
- [2] 2018 年度 新卒採用に関するアンケート調査結果 - 経団連
<http://www.keidanren.or.jp/policy/2018/110.html?v=p> (参照 2023-01-20)
- [3] Freeasy: 24 時間セルフ型アンケートツール
<https://freeasy24.research-plus.net/> (参照 2023-01-20)
- [4] GoogleTrends
<https://trends.google.co.jp/trends/explore?date=today%205-y&geo=JP&q=%E3%83%A1%E3%82%BF%E3%83%90%E3%83%BC%E3%82%B9>
(参照 2023-01-20)