

オンラインによるビジネスコミュニケーションに関する一考察

ーより効果的な言語表現を指導するためにー

谷 口 茂 謙

Abstract

In 2020, online classes were widely held in many universities all over Japan because of the coronavirus crisis. The number of the online interviews held by corporations to recruit new staff also greatly increased. Online classes and interviews have not become unique but common over this single year. Many university students will work full-time after their graduation. They will take the online interviews for recruitment of corporations. It has become highly probable that the result of online business communication will hold influence on the course of their career. It is therefore meaningful to consider the communication skills especially needed in online interactions. In this paper, some differences between face-to-face communication and online interactions are described at first. Then, it is pointed out that the importance of verbal communication skills increases in online interactions from the view of performance studies. Social roles given to students and a new framework added to their performance in online interactions will be discussed. Finally, it will be clarified what kind of efforts can be made through a whole university approach to improvement of students' online business communication skills.

Key words: Business Communication, Framework, Online Interactions,
Social Roles, Verbal Communication,

キーワード：オンライン、言語表現、社会的役割、ビジネスコミュニケーション、
枠組み

1. はじめに

常葉大学における2020年度前期の授業はすべてオンラインで実施された。企業による採用活動も大きく様変わりした。一堂に会した合同企業説明会は相次いで中止され、代わりにオンラインによる説明会や面接試験が積極的に行われた。オンラインでのコミュニケーションで留意すべき点については、ウェブ上の情報や先行研究の書籍等でそれぞれの専門家の立場から、いくつもの指摘がなされている。それらの多くは学ぶべきものではあるが、学生たち自身が数多くの情報から取捨選択して自主的に学ぶのみに任せておくわけにはいかない。就職活動を控えた学生たちをはじめ、多く

の学生たちにとって、オンラインでのコミュニケーションの結果が将来の人生を大きく左右する可能性も高い。オンラインによるコミュニケーションのスキルを訓練する必要性が高まっている。

来年度から新しい科目を設けるような対応はできない。現行の授業内容に改善を加えて対応する必要がある。2020年度は、常葉大学だけでなく多数の教育機関で、キャリア教育関係の科目はもとより、ほとんどすべての科目でオンラインによる対応が求められた。そして、不十分な形であったかもしれないが、多くの教員がオンライン授業を経験した。オンライン授業が特別なものではなくなった現在では、ほとんどの科目で、オンラインによるコミュニケーションのスキルを向上させる必要性が認識されているに違いない。多くの教員が、それぞれの科目の中で学生のスキルを指導し、訓練させる意欲を持つことが期待できる。

対面によるコミュニケーションのスキルを向上させる。その重要性に何ら変わりはない。オンラインでのコミュニケーションは、決して異次元のスキルを要求するものでもない。形が違うだけで、コミュニケーションであることに違いない。もちろん、コミュニケーションやキャリア教育の専門家は、それぞれの立場から有意義な指導ができる。だが、それらの専門家でなくとも、多くの教員がそれぞれの担当科目の指導の一環として、学生を訓練できる事柄もある。

この小論では、オンラインでのコミュニケーションのスキルについて、大学全体で取り組むことができる指導について考察する。まず、オンラインと対面のコミュニケーションの根本的な違いを明らかにする。それを基に、パフォーマンス学の視点から、オンラインでは言語表現の重要性が対面に比べて高まることを明らかにする。そして、オンライン面接で学生たちに与えられる社会的役割と、オンラインのコミュニケーションで新たに加わる枠組みについて考察する。その上で、学生たちに、オンラインでのビジネスコミュニケーションにおける言語表現の重要性を再認識させるとともに、言語表現のスキルを向上させるために、大学全体でどのような指導ができるかについて提言する。

2. オンラインと対面の根本的な違い

オンラインのコミュニケーションは対面の場合とどのように異なるのであろうか。これについては、専門家によって、様々な指摘がなされている。それらの中でも、スピーチコンサルタントの矢野香が根本的な相違点を的確に指摘している。矢野は、対面でのコミュニケーションは「話し手と聞き手が互いに協力しながら作りあげるもの」に対して、オンラインでのコミュニケーションは「話し手が発言ごとに話を完結させる形式」と述べる。そして、「聞き手は話し手が最後まで話し切るまで待つこと」になると指摘する（矢野，2020，pp.33-34）。

この点は、オンラインでのコミュニケーションを避けて通れなくなる学生たちに、是非とも理解させねばならない。これだけでも、パソコンの画面に映った相手を見ながら対面と同じように相槌を打ってしまったり、相手の発言を妨げることがわかる。

また、発言が長くなると一方的に話すことになる。聞き手にストレスが溜まり、コミュニケーションが成立しなくなることが容易に推測できる。矢野は「不用意な相づちはノイズになる」ことと、「短く簡潔に話すことが『上手な話し方』の必須条件」であることも指摘している（矢野，2020, p.37, p.34）。オンラインでは、参加者各自が簡潔に発言することと、相手の発言を終わりまで黙って聞くことが大切になる。

オンラインのコミュニケーションでは、話し手と聞き手が交互に発言し、話し手は発言ごとに話を完結させる。矢野のこの指摘は、ZOOMに代表されるウェブ会議システムによる事例を中心とした考察から導き出されている。あたかも対面のように感じられるウェブ会議のコミュニケーションと、実際に対面したコミュニケーションには大きな違いがある。その点を踏まえるように警鐘を鳴らしている。オンラインのコミュニケーションには、ウェブ会議システムだけではなく、EメールやSNSといったもう1つの形が存在する。これらのシステムでは、文字によるメッセージをやり取りする。このコミュニケーションでも、やはり、聞き手は話し手の発言が終わるまで待たねばならない。また、話し手の発言の途中で相槌をはさむことも不可能である。矢野の指摘は、EメールやSNSのコミュニケーションにも当てはまる。

3. オンラインにおける言語表現の重要性

上で紹介した矢野の指摘を当てはめて、筆者が担当する授業で起こった事例を考察する。常葉大学外国語学部グローバルコミュニケーション学科の現行のカリキュラムに、協働研究セミナーという科目がある。これは、経済産業省が提唱する社会人基礎力の養成を目指す授業で、1年次と2年次の必修科目である。この科目ではProject Based Learningを中心に授業を進める。将来、学生たちが社会人として働くそれぞれの環境の中で、誰とでもチームとして協働し、成果を挙げられるようにする訓練を1年次から行う。与えられるプロジェクトは、社会人の立場に置き換えると、正にビジネスそのものである。与えられたビジネスに協働して取り組むために、しっかりコミュニケーションできる力を養う。その授業が2020年度はオンラインになった。

より大きな問題は新入生の授業にあった。入学して1年が過ぎ、お互いの顔と名前が一致する2年生は、まだ恵まれた環境であったと考えられる。新入生である1年生は、対面で顔を合わせてお互いに知り合う機会も与えられないまま、この協働の授業に参加することになった。筆者も急いでウェブ会議システムの使い方を学び、なんとか自分のクラスの新生同士顔合わせを実施した。付け焼き刃の知識で進めたウェブ会議はトラブルの連続で、一応、協働するチームになった仲間の顔を画面越しに見て、声をわずかに聞いただけの実に不十分な顔合わせであった。そのような状態で協働の課題を課せられた1年生に、より大きな問題が起きたのは当然であった。

学生たちは、3ないし4人のチームに、筆者によって無作為に分けられた。誰がリーダーシップを取ることが得意で誰が苦手かなど、自分が入ったチームのメンバーの人は誰にもわからない。中にはお互いの写真を交換したり、SNSのテレビ電話機能を利用して、お互いを見ながら話し合ったチームがあったかもしれない。だが、メン

バーがすぐに意気投合することは滅多にない。正に暗中模索の状態、メンバーとはおそらく、SNSによるメッセージのやり取りのみで協働し、プロジェクトを完成させたものと考えられる。

厳しい状況の中で課題を終えた1年生たちに、活動を振り返っての内省文を提出させた。「一人ひとりの担当を決めた方がよい」、「時間を決めて会議を行うとよい」のように、グループでどのように協働したらよいかさえまとまらなかったと思われる意見は、当然のことながら見られた。その一方で、有意義な気づきを述べたものもあった。「文章で正確に伝えることが大切」、「文章で相手が理解できるように書く」、「自分の意見を端的に説明する」という意見である。矢野が指摘するように、SNSのメッセージのやり取りでは、聞き手は話し手の発言が終わるまで待ち、交互に意見を述べ合わねばならない。加えて、非言語コミュニケーションのスキルはほぼ使えない。言語を上手に使うスキルが、コミュニケーションに及ぼす影響が極めて大きい。つまり、学生たちの中に言語表現の重要性に気づいた者がいたのである。

オンラインのコミュニケーションでは、聞き手は話し手の発言が終わるまで待たねばならない。だから、矢野は「短く簡潔に話す」ことが重要だと訴えている（矢野，2020, p.36）。メッセージをキーボードで入力すれば、短いものであってもそれなりの時間がかかる。待たされる立場の聞き手はいらいらする恐れがある。学生たちは音声入力を活用しているに違いない。だが、音声入力の場合は、反応の早さを優先するあまりに、かえって、十分な説明が伴わない思い付きのような短いメッセージのやり取りになってしまうことも十分に考えられる。あるいは、思い付いたことをその順に述べるだけで、わかりにくい長い文章となってしまうこともある。「文章で正確に伝える」とか「端的に説明する」ことの大切さに気付いた学生は、それができていないからコミュニケーションに苦勞した。簡潔な表現でわかりやすく伝えることが、オンラインでは求められる。言語で上手に表現するスキルが、コミュニケーション全体に及ぼす影響力が、対面の場合に比べてはるかに大きくなるのである。

4. 目に見えない社会的役割の枠組みと目に見える物理的な枠組み

オンラインのコミュニケーションでは、言語表現の影響力が対面の場合より大きくなる。この理由を探るためには、オンラインという状況によって課せられる条件について、さらに理解を深める必要がある。そこで、対面でのコミュニケーションが成立する仕組みを振り返り、そこにある条件を再確認する。そして、その上にどのような条件が新たに加わるのかを考える。そのために、アメリカの社会学者 Erving Goffman とパフォーマンス学者の佐藤綾子の主張を紹介する。

Goffman は、ある特定の人々が一堂に会してそれぞれの社会的役割を演じながらコミュニケーションをする場所を“a social establishment（独立した社会組織）”と呼ぶ（Goffman, 1959, p.238; 石黒訳, 1974, p.280）。そして、次のように指摘する。

A social establishment is any place surrounded by fixed barriers to

perception in which a particular kind of activity regularly takes place. I have suggested that any social establishment may be studied profitably from the point of view of impression management. Within the walls of a social establishment we find a team of performers who cooperate to present to an audience a given definition of the situation. This will include the conception of own team and of audience and assumptions concerning the ethos that is to be maintained by rules of politeness and decorum. We often find a division into back region, where the performance of a routine is prepared, and front region, where the performance is presented.

独立した社会組織とは、特定の型の活動が規則的に生起する、知覚にとって固定的な隔壁によって区画された場所のことである。以上私の指摘したことは、あらゆる社会組織が印象操作という観点から研究されると多くの成果を挙げることができるのではないか、ということであった。社会組織の壁の内部に、われわれはオーディエンスに一定の状況の定義を呈示するために協力しているパフォーマーのチームを認める。この定義には自己の所属するチームとオーディエンスのチームに関係する概念ならびに、丁寧さ politeness と作法 decorum の規則によって維持されることになっている精神風土に関する諸仮定が含まれている。われわれはしばしばあるルーティーンのパフォーマンスが準備される裏一区域とパフォーマンスが呈示される表一区域の分離を認める。

(Goffman, 1959, p.238; 石黒訳, 1974, p.280)

Goffman が社会組織と呼ぶ場所に会した人々は、それぞれに与えられた社会的役割を丁寧さと作法を持って演じる。それによって、その場所が存在する状況を意味あるものとし、コミュニケーションを成立させる。そこには、それぞれの社会的役割を演じて見せる表舞台と、演じるための準備をする舞台裏が存在するのである。

この場所のことを Goffman は “the conceptual framework (概念的枠組み)” とも呼んでいる (Goffman, 1959, p.254; 石黒訳, 1974, p.300)。卑近な例に置き換えて考える。例えば、教員が学生を連れて企業見学に出かけた場合である。行き先の企業の場合は、訪問側である教員と学生、および、受け入れ側である企業の社員たちという2つのチームが現れる。その場は、それぞれが交互にパフォーマーとオーディエンスの社会的役割を演じることによってコミュニケーションする独立した社会組織となる。つまり、立派な教員、優秀な学生、信頼できる社員という社会的役割を演じることによって、企業見学という状況を意味あるものにしようとする活動が、交互に規則的に生起する。そこには、それぞれのパフォーマンスが呈示される表舞台と、表舞台からは見えないものの、演じられている社会的役割とは必ずしも同一ではない本来の自己が、役割を演じる準備をするための舞台裏があると考えられる。要するに、その社会に参加する人々が、与えられた役割を演じる場所そのものが、社会的役割の概念的枠組みなのである。

佐藤綾子は、上記の Goffman の主張を紹介した上で、枠組みの考え方はオンラインのコミュニケーションにも当てはまると述べる。オンラインでは、お互いにパソコンやスマートフォンの画面だけを見る。画面のフレームが正に Goffman の言う枠組みだと指摘する。そして、「フレームの中に注目させ」、「フレームの中にあるものすべてをアピールの材料として徹底的に計算」することを助言している（佐藤，2020, pp.40-41）。それぞれの独立した社会組織という場所では、そこに会した人々が、自分たちの社会的役割を、与えられた枠組みから逸脱しないように演じる。その枠組みは目に見えるものではないが、オンラインでのコミュニケーションでは、目に見える物理的な枠組みが新たに現れると、佐藤は指摘しているのである。

5. 言語表現の影響力が対面の場合より大きくなる理由

オンラインでの自己表現の勝負は「非言語力で決まる」という考えが、佐藤の本質的な主張である（佐藤，2020, p.3）。そのため、オンラインという状況に課せられたパソコンやスマートフォンの画面という物理的な枠組みの中で、いかに効果的に非言語の表現力を駆使して自己表現をするかについて、数多くの助言をしている。その一方で、オンラインは一人で舞台に立っているのと同じ状況であり「発信できるのは、言葉、声、と全身からかもし出す雰囲気」であるとも述べている（佐藤，2020, p.52）。加えて、「オンラインでは画面の中だけなので、言葉の周辺にあって意味を補助するスキルが十分に使えない」とも指摘する（佐藤，2020, p.59）。非言語の表現力の重要性に変わりがないことは明らかである。オンラインでも非言語の様々なスキルを駆使することで、効果的なコミュニケーションができることは間違いない。

その一方で、オンラインでは十分に使うことのできない非言語のスキルがある。例えば、ジェスチャーである。ボディ・ランゲージの専門家である Alison Henderson は、佐藤と同様に、オンラインにおいてもジェスチャーをはじめとする非言語表現の重要性を訴える。その力を効果的に利用するために、ジェスチャーについては“Try your best to keep your gestures within the screen to prevent fingertips from popping in and out.（指先が画面から出たり入ったりしないように、できるだけジェスチャーが画面の中に納まるようにすること）”と述べている（Henderson, 2020, p.18; 筆者訳）。対面のプレゼンテーションを想定したジェスチャーの訓練では、肩から動かして大きな動作に心がけ、聞き手への印象を強くするよう指導されることも多い。しかし、オンラインでのジェスチャーは、画面からはみ出してはならないのである。はみ出して聞き手から見えなくなれば、そのジェスチャーはもはやノイズになってしまう。

他にも例を挙げることができる。アイコンタクトも十分には使えない。対面では自分から取ろうとすれば決してはずすことはない。だが、カメラ越しでは本当に取れているかどうか不安になる。だからこそ、上で言及した矢野も佐藤も、カメラを通したアイコンタクトの方法について詳しく解説している。初対面の際に、お互いに名刺交換をすれば、それを見るだけでお互いが持つ背景が確認できる。ビジネスの話にも入りやすいはずである。ところが、オンラインでは、自己紹介でお互いの背景を説明す

る必要がある。資料として名刺を画面上に示すことも可能であろうが、対面での交換に比べれば、信頼関係の構築に要する時間がより多くかかってしまう。佐藤が言う全身からかもし出す雰囲気も、胸から上しか映らない画面からでは伝わる量が激減する。

オンラインのコミュニケーションでは、画面という新たな枠組みが加わる。コミュニケーションであるからには、言語による表現力も非言語による表現力も、双方が大きな影響力を持つには違いない。矢野も佐藤も Henderson も、画面という新たに課せられた枠組みの中で、いかに非言語表現の力を活用するかについて教えてくれている。その一方で、非言語表現のスキルは、オンラインの枠組みを考慮せず、対面と同様に使うとたちまちノイズになってしまう。その結果、コミュニケーションの成立を妨げる大きな原因にもなる。言語表現の力は画面という枠組みの影響を受けない。オンラインでは非言語表現の影響力が抑えられる。ゆえに、その分、新たな枠組みの影響を受けない言語表現の影響力が大きくなる。つまり、コミュニケーション全体に占める影響力の割合が、対面の場合に比べて相対的に大きくなるのである。

6. 求められる言語表現のスキルの指導

学生たちがオンラインで協働する際のコミュニケーションの手段は、SNS が主流である。テレビ電話や音声によるチャットの機能も使えるには違いないが、それは教員が強制的に割り振ったチームのメンバーではなく、一緒に遊ぶほど親しくなった友人同士に限られる。新入生のように、まだ友人としての関係ができていない学生同士が、お互いに都合を合わせ、時間を決めて積極的にテレビ会議をするとは考えにくい。そのような状態の学生たちは、文字によるメッセージのコミュニケーションが中心になるはずである。文字のメッセージでは非言語表現がほぼ使えない。自分の主観に応じて絵文字などを選んで使う学生は少なくない。だが、それによって自分の気持ちを伝えた、あるいは、理解させた気になっている恐れがある。実際には伝わっていないことも十分に考えられる。「文章できちんと説明する」、「気持ちを端的に伝える」という学生の意見からもわかるように、学生たちに言語で伝えることの重要性を再認識させることと、そのための具体的な訓練の必要性が浮き彫りになってきた。

学生にはどのような訓練の指導をするべきであろうか。この小論では、より多くの教員が、それぞれの担当科目の授業において指導することができる要素を明らかにしようとしている。その視点から、オンラインのコミュニケーションでの言語表現について、佐藤が指摘する留意点を3つ紹介する。佐藤の指摘は、実は、小論文の書き方と共通している。どの科目であっても、自分の考えを論理的にわかりやすく述べる訓練をすることは要求されるに違いない。小論文の課題を毎回の授業で課すわけではない。機会ある度に指導して、佐藤の指摘を学生たちに思い出させる。それによって、オンラインでのコミュニケーションのスキルが向上する。結果として、対面によるコミュニケーション能力の向上にもつながることが期待できる。

佐藤の指摘で初めに注目すべき点は、「アウトプット以前にインプット力を鍛えよう」という主張である（佐藤，2020，p.137）。話す前に、聞き手に理解してほしい

ことを整理して、順を追って話すように構成を考えるのである。学生にとってこれは面倒なことである。しかし、思い付いたことをその順に述べることを繰り返しては話が長くなる。オンラインのコミュニケーションでは、聞き手が話し手の発言の終わりを待つため、わかりにくい話が終わるのを待つことでストレスが溜まってしまう。例えば、話す前に自分の考えについて、あるいは、相手が話している間に返す意見について、キーワードをメモし、述べる順に番号をつけるよう指導する。これにより、学生生活において、思い付きだけで話す機会を減らすことにつながるはずである。

次は序論、本論、結論の構成である。佐藤は、この構成がギリシャ演劇に由来することを紹介した上で、これを意識すれば、オンラインでも自分の考えをわかりやすく聞き手に伝えられると主張する（佐藤, 2020, p.111）。この構成の中でも、特に序論が重要である。学生たちは、自分が何について述べるのか、主題を明らかにしてから話すことに慣れていない。まず主題を述べる。次に自分の考えを説明する。その際にできる限り具体例を入れる。最後に、主題に対する自分の意見をまとめる。自分が思うとおりに述べれば伝えたことになると思っている学生も多い。具体例を含めると、最後に自分の主張を簡潔にまとめることを指導する。こうすれば、話し手の立場ではわかってもらえたこと、聞き手の立場ではわかりやすいと感じることを、学生たち自身が実際に体験できるはずである。

最後に、一文一義の原則である。佐藤は、「英語にしたときにシンプルな英語に訳せるもの」がオンラインのコミュニケーションにふさわしいとの目安を指摘する（佐藤, 2020, p.90）。また、対面で話す適切な速さは、1分あたり266字であると述べる（佐藤, 2020, p.59）。だが、オンラインでは、言葉の意味の理解を助ける非言語の補助が使えないので、1分間に240字、あるいは、思い切って213字程度でゆっくり語ることが提唱する（佐藤, 2020, pp.60-61）。一文一義の原則を徹底することは、一文の字数を少なくすることにもつながる。オンラインでは、短い明快な文章で簡潔に話すことが重要である。その具体的な方法として、一文一義の原則で、文を短くすることを指導する。これにより、話し手と聞き手のいずれの立場からでも、相手にわかりやすく表現するための基本的な指針を、学生に実感させることができる。

オンラインでのコミュニケーションのスキルを向上させるためには、言語による表現力を高めなければならない。佐藤の主張を総合すると、話す前に、短い文で考えをまとめ、主題、説明、まとめの順を追って簡潔に述べることである。求められる表現力は、様々な形容詞をたくさん使ったり、聞き手の身勝手な想像力をふくらませるような表現ではない。話し手が頭に描くイメージに、できる限り近いイメージを聞き手に描かせる。そのような的確かつ簡潔な表現である。学生たちがこのようなコミュニケーションをすることができるようにするために、上記の3点について、大学や教育機関全体で、一人ひとりの教員が折に触れて指導してゆくことを提言する。

7. 終わりに

オンラインのコミュニケーションで必要となるスキルの基盤は、対面の場合と同じ

である。ただし、オンラインに課せられた枠組みを踏まえずに非言語のスキルを駆使すれば、それがノイズとなり、コミュニケーションを難しくしてしまう。この小論では、言語表現のスキルに焦点を当てたが、決して非言語表現のスキルの重要性を軽視してはいない。矢野、佐藤、Henderson が主張するように、非言語のスキルをオンラインの枠組みに合わせて効果的に使うための指導が必要である。それが、キャリア教育を担当する筆者に与えられた課題の1つである。

その一方で、今回の研究を通して言語表現の重要性を改めて思い知った。大学を卒業して就職する学生たちの多くに共通して求められる社会的役割は、将来有望な人材である。2020年度の採用活動では、オンラインによる面接を課す企業が増えた。一例を挙げると、マックスバリュ東海株式会社の新卒（秋）採用では、一次と二次の面接があるが、いずれもオンラインによる「WEB面接」である（マックスバリュ東海 online: akisaiyo2020.pdf）。対面による面接試験は行われない。この会社を志望する学生たちは、磨けば光る有望な人材であることを、オンラインによる面接で示さねばならない。

上司が部下とのビジネスコミュニケーションでその有能さを感じる大きな要素の1つは、報告のわかりやすさである。上司が指示した業務に関する報告のわかりやすさが、学生たちの将来のキャリアに極めて大きな影響を及ぼす。この人材の報告はわかりやすいはずだということを、学生たちはオンライン面接で実演する必要がある。オンラインでわかりやすく簡潔に答える言語表現のスキルを向上させる訓練は、学生たちのキャリア形成に、必ず大きく貢献すると確信している。

参考文献

- Argyle, Michael. (1967). *The Psychology of Interpersonal Behavior*. London: Penguin Books.
- Argyle, Michael. & M. Henderson (1985). *The Anatomy of Relationships*. London: Penguin Books. (吉森護編訳 (1992)『人間関係のルールとスキル』京都：北大路書房)
- Goffman, Erving. (1959). *The Presentation of Self in Everyday Life*. New York: Doubleday. (石黒毅訳 (1974)『ゴッフマンの社会学 1 行為と演技 1 日常生活における自己呈示』東京：誠信書房)
- Henderson, Alison. (2020). *Closing the Distance in Distance Learning: A Teacher's Guide to Online and Mask Communication*. Moving Image Consulting.
- Patterson, Miles L. (2011). *More than Words: The Power of Nonverbal Communication*. Editorial Aresta.
- Schechner, Richard. (1985). *Between Theater and Anthropology*. Philadelphia: University of Pennsylvania Press.
- 伊藤羊一 (2018)『1分で話せ』東京：SBクリエイティブ
- 伊藤羊一・澤円 (2020)『未来を創るプレゼン：最高の「表現力」と「伝え方」』東京：

プレジデント社

岡本純子（2020）『世界最高の話し方：1000 人以上の社長・企業幹部の話し方を変えた！

「伝説の家庭教師」が教える門外不出の 50 のルール』東京：東洋経済新報社

三枝孝臣（2020）『開始 3 秒で差がつく Web 会議のコツ：簡単なのに驚くほど変わる！』

東京：東洋経済新報社

佐藤綾子（2014）『非言語表現の威力—パフォーマンス学実践講義』東京：講談社

佐藤綾子（2019）『トップリーダーに学ぶ人を惹きつける「自分の見せ方」』東京：ディスカバー・トゥエンティワン

佐藤綾子（2020）『オンラインでズバリ伝える力』東京：幻冬舎

藤沢晃治（2002）『「分かりやすい説明」の技術：最強のプレゼンテーション 15 のルール』東京：講談社

藤沢晃治（2020）『新装版「分かりやすい表現」の技術：意図を正しく伝えるための 16 のルール』東京：文響社

矢野香（2020）『オンラインでの「伝え方」ココが違います！』東京：すばる舎

引用オンライン記事

マックスバリュ東海「採用情報」

<https://www.mv-tokai.co.jp/wp/wp-content/uploads/2020/05/akisaiyo2020.pdf> (2021 年 1 月 11 日)

(2021 年 1 月 12 日 受理)