

Web会議のポイント

快適で効率的なテレワークに向けて

Ver.1.0

2020年4月17日

コンサルティング事業本部

本資料の策定にあたって

- 新型コロナウイルス(COVID-19)対策の緊急事態宣言発令に伴い、オンラインWeb会議の効果的な活用が不可欠になっています
- しかし、Web会議は従来からの対面型会議とは異なるコミュニケーション手段です。対面型と同様の進め方では会議品質が劣化する可能性があり、ノウハウの学習で効果を高めることができます
- また、目下、多くの企業でテレワーク導入または対象拡大が進んでいます。テレワーク、特に「在宅勤務」という環境下でのポイントにも配慮する必要がでてきています
- 当社では以前からWeb会議、テレワークを積極活用し、経験を積み重ねてまいりました。当マニュアルでは、我々の経験学習に基づく会議品質向上の実践知を下図の観点からポイントとしてまとめています
- 本資料が、Web会議の効果的・効率的な開催の一助になれば幸いです

当マニュアルの構成

1.Web会議の環境整備

- Web会議のスムーズな進行には、安定した通信および音響環境が欠かせません
- また、環境整備だけでなく、事前のテスト通話・接続による品質確認が重要です

2.Web会議への参加準備

- Web会議に不慣れな参加者一人の準備不足が、会議全体の遅延・リスケジュールにつながります
- ICTを苦手とする参加者でも遵守可能な簡単なポイントを社内徹底することで、Web会議の品質が高まります

3.Web会議への積極的参加

- Web会議にはチャット・投票・録画等、対面型にはない有効な機能があります
- そういった機能を会議参加者(聴き手・話し手)が積極活用することで、対面型以上の会議品質を達成できる可能性があります

1. Web会議の環境整備

1.環境整備

2.参加準備

3.積極的参加

■ 以下のポイントに留意の上、Web会議環境の整備をお願いいたします

ポイント	理由	推奨(※)	非推奨(△)
① 周辺環境の静かな場所を会場に選ぶ	参加者発言の際、周辺の騒音をマイクが拾ってしまうことを避けるため	○ 静かで、ある程度落ち着ける場所	カフェや駅のホーム等のオープンスペース
② ハウリング防止:使用する機材以外の音響装置をOff	ハウリングは複数のマイク・スピーカーが同時機能することによって発生するため、これを防ぐ	○ マイク・スピーカーオンオフの操作理解徹底 ○ (慣れない人が集まる場合には)1台の高性能PCのみに	慣れない方が集まった場合に、同一会場で2台以上のPCを使用
③ ハウリング防止:一つの会場につき1台のPCを準備			
④ 機材の十分な電池残量または電源を確保する	電池切れなどによるシャットダウンを避けるため	○ 充電十分の機材	電池残量少ない(例20%以下の)機材
⑤ [同じ会場内の参加者が多い場合] 会場規模に応じた外付け音響機材を用意する	PC内蔵のマイク・スピーカーは能力が低く、PCから遠い参加者の発言を拾えない/音が届かないため	○ 会場の広さに対してマイク/スピーカーの能力が十分	会場の広さに対してマイク/スピーカーの能力が脆弱
⑥ [一人で参加の場合] 個人用音響機材の接続を検討する	PC付属のマイク・スピーカーでは音質が不十分なことがあるため	○ 個人用機材のクリアな音質(マイクは単一指向性・USB接続がベター)	PCのマイク・スピーカーによる低品質な通話
⑦ 十分な通信速度を保つ	通信速度が遅い場合、音声・映像の乱れや遅延が生じるため(注:時間帯や回線混雑により遅延が発生することもあり得る)	○ 通信速度30Mbps以上(あえて有線接続することも検討)	通信速度15Mbps未満
⑧ テスト通話を行い、通話品質を確認する	低品質の通話(音切れ・こもり・低音量など)を避けるため	○ 事前テストによる確認	事前テストなしに開始時間になってから接続
⑨ [初めての接続先の場合] 相手先とテスト接続を行う	機材トラブルなどによる会議遅延・延期を避けるため		

※推奨内容は品質向上のためのWant要件であり、Must要件ではありません。これらなしでもWeb会議は成立し得ます

2. Web会議への参加準備

1.環境整備

2.参加準備

3.積極的参加

■ Web会議前に以下のポイントに留意し、ご参加ください

ポイント	理由	推奨(※)	非推奨(△)
① Web会議アドレス・パスワードを受領し、分かりやすい場所に保存する	アドレス・パスワードを管理することにより、会議直前でのタイムロス避けるため	○ スケジュール機能でアドレス・パスワードを管理	Web会議アドレス・パスワードのありかを失念
② 指定Web会議ツール以外の代替通信手段を確認する	Web会議にアクセスできない場合、主催者に速やかに連絡できるようにするため	○ アクセス不調時に速やかに主催者に連絡	代替通信手段を事前確認せず、時間になってから右往左往
③ 資料を事前にEメール等で送付しておく&会議スタート前に再度その場で再度、受け取っているか確認	会議ツールで画面共有する事も出来るが、これにより、手元で見てもらうことも可能。また、最悪、接続できない時も電話音声と事前配布資料で対応可能	○ 資料は事前にEメール送信(会議依頼に併せるのも一案)	画面共有に頼り、上手く行かない、焦る、など
④ 開始5分前にWeb会議アドレスにアクセスする	参加者全員が開始時間に集まり、予定通り会議を開催するため。早めにアクセスすることで、トラブルへの対応時間も確保可能	○ 開始5分前にアクセスし、参加者と雑談、チャット	開始ギリギリのタイミングでアクセスし、音声トラブル等で会議遅延
⑤ [在宅勤務の場合] 服装は相手とWeb会議目的によりますが、シンプルに	労働生産性向上と地球環境保護(着替える時間と洗濯物の削減)のため	○ (相手と合意の上で)準備負担の少ない服装	通常と同じノリでスーツを着用 極端にカジュアル(単なる室内着など)

2. Web会議への参加準備

1.環境整備

2.参加準備

3.積極的参加

- 以下のことも、ご確認ください

ビデオは「オン」にする?しない?

- Web会議でビデオをオンにするか、しないかは、先行企業でも国や社風によって運用実態が異なります
- コミュニケーションという意味ではオンにした方が情報量が多く、有益です
- ただし「通信速度の問題」や「在宅勤務の場合、家庭の中を見られたくない」、「メイクや服装を気にするのは無益と考える人」など、様々な問題もあります
- このあたりを踏まえて、会議の目的ごとに方針を定めることが現時点では現実的と考えます

在宅勤務で家族が画面に乱入?

- ビジネス上では、なるべく、静かなWeb会議環境を整えることが基本です
- しかし、緊急的な在宅勤務においては、それが整わない方も多数居る、という多様性に目を向けましょう。多少のトラブルには寛容になる、リアル同等の再現を期待しない、という構えも必要です
- Web会議は、リアルの完全代替ではなく、新しいタイプのコミュニケーションである、と捉えた方が柔軟に活用できます（もちろん会議目的次第ですが、グローバル企業では「子供の声がする」のは当たり前、といった感覚もあります）

ビデオを「オン」にするならば...

- 部屋、特に人物の明るさを十分にすることが基本です
- 特に在宅勤務の場合、プライベートの映り込みを避けるための、「バーチャル背景」機能が多くのWeb会議システムに組み込まれています。これも積極的に活用すると良いでしょう。（これにより、自宅からビデオ参加することへの心理的なハードルが下がる人もいます）
- 若い世代はSnap Cameraなどのツールを積極的に活用して、新しいタイプのコミュニケーションを生み出しています

Web会議では意外に手書きメモも便利。特にPC操作にバタバタしてしまう人には...

「顔写真」など、わかりやすい「アイコン」があるとコミュニケーションが円滑!「アイコン」を設定しよう



3. Web会議への積極的参加 (1) 聴き手

1. 環境整備

2. 参加準備

3. 積極的参加

■ Web会議による協議品質を高めるため、以下のポイントに留意し、積極的傾聴を心がけてください

ポイント	理由	推奨(※)	非推奨(△)
① マイクをミュートにする	会議中の騒音・雑音を防止するため (発言時を除き、マイクはミュートを維持)	○ 発言時のみ、ミュートをスマートに解除 TEAMS: Ctrl+Shift+M Zoom: Alt+A (Zoomの場合、スペースキー押下の間、ミュート解除する機能あり。そのため、発言の際のスペース押下を促す方法もあり)	マイクをミュートにせず、騒音・雑音を参加者全員と共有
② 反応感度・動作を対面型の3倍に高める	話し手に聴き手の反応を伝えるには、対面型よりも大きなりアクションが必要なため	○ 大きなジェスチャー(相槌を含む)で賛同の意思を表明	無表情で画面を凝視
③ [参加者が多く、同時発言が困難な場合] チャット機能を用い、疑問・気付き・賛否・感謝・称賛を伝える	話し手による流れを止めずに、聴き手側の意見を表明することができるため → Web会議が対面型よりも優位にあるのはこのポイント	○ ちょっとした疑問をチャットで全員と共有	
④ [同上の場合] チャット機能を用い、Web会議の機能的なトラブル解決を他の聴き手に相談する	話し手による流れを止めずに、トラブルを解決するため	○ チャットを通じた聴き手間の協力により、トラブルを解消	発言に割り込み、少しのトラブル解消のために会議を中断

3. Web会議への積極的参加 (2) 話し手

1. 環境整備

2. 参加準備

3. 積極的参加

■ Web会議に応じた工夫が話し手には求められます。以下のポイントに留意し、発言してください

ポイント	理由	推奨(※)	非推奨(△)
① 発言の論旨をシンプルにし、ローコンテキストな表現に徹する	話し手の表情・ジェスチャー等を通じたハイコンテキストなコミュニケーションは、通用しづらいため	○ 誰が聞いても同じ意味で理解できる短い論旨の積み重ね	冗長で情緒的・抽象的な表現 皮肉・逆説的表現
② 語尾まで滑舌よくハッキリ話す	マイクの收音能力には限界があり、聴き手に類推を促すのも困難なため	○ 通常よりも大きく高めの声を意識する	ボンボンとした発声 賛成か反対か分からない濁した語尾
③ 1回の発言を1分以内にまとめる	Web会議の場合、相手の反応が読めないことから、しっかり伝えようと発言が長くなりがちのため	○ 1分以内で発言を区切り、反応を伺う(聴講側の積極的参加が必要)	ダラダラと一方的に発言
④ 発言の終わりを明確にする	Web会議では発言の終わりを聴き手側が見極めるのは困難なため	○ 発言の終わりに「以上です」と付加	発言終了がはっきりせず、無駄な間や発言重複が発生
⑤ 聴き手に高頻度のリアクションを促す	聴き手の集中力を保つため	○ 聴き手によるチャット・ジェスチャーを推奨	一方的で長い発言
⑥ 聴き手に発言を促す。その際、名前を指定する方が良い		○ 遠隔操作で特定の聴き手のミュートを解除し、発言を指名	
⑦ トピックをこまめに区切る		○ 1つのトピックは長くても15分以内	内容の詰め込み過ぎ

ご参考：Web会議主催者の作法

■ Web会議を主催する場合、前ページまでの内容に加え、以下のポイントに留意してください

ポイント	理由	推奨(※)	非推奨(△)
① セキュリティ面に留意し、最適なWeb会議ツールを選定する	Web会議におけるセキュリティ性を担保するため(日々情報や状況が変化するのでWEBサイトでの確認を推奨)	○ セキュリティ性に関する最新状況を確認の上、ツールを選択	セキュリティ性を確認することなくツールを選択
② Web会議アドレス・パスワードに加え、緊急時電話連絡先を参加予定者に伝える	参加者の接続トラブル、突然のキャンセルなどに迅速に対応するため	○ Web会議に不慣れな参加者の接続トラブルにすぐに電話対応	Web会議に不慣れな参加者の接続トラブルを放置
③ 冒頭で参加状況とアジェンダを確認し、途中、議事メモを適宜共有する	会議の目的・進め方を共有するため(予定者以外の参加を確認した場合、必要に応じて排除)	○ 参加予定者全員の参加を確認の上、アジェンダを共有	いきなり各論を協議
④ 相手先でタイピングの速い方に受信状況報告を依頼する	音の大小・割れ、画面と協議内容のズレなど、受信不具合をすぐ指摘してもらうため	○ 相手先からの指摘に基づき、画面を修正	画面が協議内容とズレたまま会議が進行
⑤ [大規模会議の場合] リーダー・ファシリテーター・ミキサーを役割分担する	リーダーは協議に集中し、ファシリテーターが司会進行・チャット意見の回収、ミキサーが機能・入力操作を行うことで、会議効率を高めるため	○ リーダーの発言中、ファシリテーターがチャットに対応し、ミキサーが画面切替・マイク操作を行うことで協議を支援	リーダーが孤軍奮闘 有効な機能の未活用
⑥ Web会議の機能に知悉する(特にミキサー)	対面型には無い機能を有効に活用しつつ、機能トラブルをすぐさま解決するため	○ リーダーとサブリーダーの複数名体制による掛け合いで進行	
⑦ 想定外の事態に備え、プランB(別のWeb会議ツール)を用意する	機材・機能トラブルがどうしても解決されない場合のバックアップとするため	○ 解決できないトラブルに直面しても、速やかにプランBに移行	一人の参加者のトラブルを解決できず、会議そのものが延期

ピンチをチャンスに!: ワークスタイルの革新を

- 「慣れない」「リアル会議に勝るものはない」・・・Web会議の導入には内心様々な不安を持たれる方も多くいらっしゃるかと存じます
- Web会議はあくまでツールの一つに過ぎません。重要なのは新時代に適応可能なワークスタイルへの革新であり、本質的なコミュニケーションを高い生産性で実施していくことです
- 新たな時代にチャレンジする企業の皆さまを当社は強力にサポートさせていただきます

It is not the strongest of the species that survives, nor the most intelligent that survives. It is the one that is the most adaptable to change.” – Charles Darwin

最も強いものが生き残るのでも、最も賢いものが生き残るのでもない。最も変化に対応できるものが生き残る。

C・ダーウィン

本資料に関する問い合わせ先:

三菱UFJリサーチ&コンサルティング株式会社

コンサルティング事業本部 コンサルティング業務企画部 後藤晋哉 shinya.gotou@murc.jp

<https://www.murc.jp/inquiry/>

ご利用に際して

- 本資料は、信頼できると思われる各種データに基づいて作成されていますが、当社はその正確性、完全性を保証するものではありません
- また、本資料は、資料作成者の見解に基づき作成されたものであり、当社の統一的な見解を示すものではありません
- 本資料に基づくお客様の決定、行為、及びその結果について、当社は一切の責任を負いません。ご利用にあたっては、お客様ご自身でご判断くださいますようお願い申し上げます
- 本資料は、著作物であり、著作権法に基づき保護されています。著作権法の定めに従い、引用する際は、必ず、出所：三菱UFJリサーチ&コンサルティングと明記してください
- 本資料の全文または一部を転載・複製する際は著作権者の許諾が必要ですので、当社までご連絡下さい

三菱UFJリサーチ&コンサルティング株式会社

www.murc.jp/