

電話受付者の対応の違いが掛け手の抱くパーソナリティ印象に及ぼす効果

M1414007 蓑毛里紗 (文学研究科臨床心理学専攻)

1)目的

本研究では、音声コミュニケーションの代表である電話上でのコミュニケーション場面として、臨床心理相談室業務における電話での面接受付場面を想定し、電話の受け手の対応の違いによって、掛け手にどのようなパーソナリティ印象を与えるのか検証することを目的とした。具体的には、通常の電話における対話の中で起こりうる休止時間として、本研究では「沈黙」と「保留」が存在すると定義した。この沈黙の回数・長さや保留の回数・長さを操作条件として、人間同士の音声コミュニケーションにおける休止時間が受け手のパーソナリティ印象に与える影響について検証する。

2)方法

期間 2014年11月から2015年12月

実験協力者 大学生39名

手続き 相談室の予約電話受付場面のロールプレイ形式にて実施する。まず、掛け手は用意されたシナリオを一読する。次に、実験者に電話をかけシナリオに沿って会話する。受け手は沈黙の回数・長さや保留の回数・長さを操作する。電話終了後、掛け手は受け手の性格・印象に関する質問紙に回答する。これを繰り返す。

条件 ①統制(通常対応)②3秒沈黙1回③3秒沈黙2回④3秒沈黙3回⑤3秒沈黙4回⑥3秒沈黙5回⑦5秒沈黙1回⑧10秒沈黙1回⑨5秒保留1回⑩5秒保留2回⑪15秒保留3回⑫15秒保留4回⑬5秒保留5回⑭15秒保留1回⑮60秒保留1回

測度

①Big Five 尺度短縮版(並川ら,2012)

②印象評価尺度(山住ら,2005)

※開放性因子、速さ感因子は採用しなかった

3) 結果

	統制	3沈1	3沈2	3沈3	3沈4	3沈5	5沈1	10沈1
外向性	16.5	16.1	14.9	14.4	13.9	13.0	16.0	15.3
誠実性	25.4	19.6	17.8*	24.2	23.2	15.7*	20.2*	24.7
調和性	27.6	25.9	24.3	24.1	23.6	22.6	26.7	25.8
情緒不安定性	10.8	10.9	11.6	12.1	13.2	13.7	10.1	12.2
スタイル	21.1	22.7	21.0	19.2	18.4	18.4	22.4	19.7
活動性	19.2	16.2	15.1	15.2	13.2	12.1	17.0	15.7
好悪	20.7	20.7	18.2	17.8	15.3	14.9	20.2	18.1
上手さ	20.5	21.8	18.4	16.4	14.8	14.6	21.8	17.9

*p<.05vs.統制

	統制	5保1	5保2	15保3	15保4	5保5	15保1	60保1
外向性	16.5	17.5	14.7	13.5	11.0*	14.3	16.2	13.9
誠実性	25.4	18.8	16.7*	22.7	18.4*	11.9*	19.2*	20.6
調和性	27.6	25.3	23.7	21.3	16.6*	18.3*	23.6	20.8
情緒不安定性	10.8	12.1	12.0	13.1	15.2	13.2	11.8	13.8
スタイル	21.1	21.7	19.6	16.6	12.3*	13.6	22.0	16.6
活動性	19.2	15.9	14.7	13.2	11.4	13.9	16.3	14.6
好悪	20.7	21.1	18.2	13.8	10.1*	11.0*	20.2	14.2
上手さ	20.5	21.1	17.0	14.6	11.6*	13.8*	20.8	15.9

*p<.05vs.統制

4)考察

予備研究における、掛け手からの電話には4回のコールで出るとより良い印象を抱かれることや、本研究における、長さ条件よりも回数条件が掛け手の抱くパーソナリティ印象に悪影響を及ぼしや

すいこと、掛け手が印象を悪く評価する回数は、沈黙条件では 5 回、保留条件では 4 回であるという知見は、臨床心理相談室における電話受付の理想的な対応について以下のことを明らかにした。

- ①電話に出る場合は即座に出るよりも、3-4 回コールが鳴ってから出る
- ②短い沈黙は掛け手の受け手による発話の理解を促進させる
- ③沈黙の長さを一定にすることで、掛け手の発話リズムは安定する
- ④誠実に、すなわちまじめに対応する
- ⑤沈黙・保留は 2-3 回までにする

以上の 5 点を活かした対応を行うことで、掛け手が受け手に対して抱く印象はより良いものとなる。

引用文献

- 並川 努・谷 伊織・脇田貴文・熊谷龍一・中根 愛・野口裕之(2012). Big Five 尺度短縮版の開発と信頼性と妥当性の検討 心理学研究, 83(2),91-99.
- 和田さゆり(1996). 性格特性用語を用いた Big Five 尺度の作成 心理学研究, 67(1),61-67.
- 山住賢司・籠宮龍之・榎 洋一・前川喜久雄(2005). 講演音声の印象評価尺度 日本音響学会誌, 61(6),303-311.