

「New Normal New Styling」プロジェクト調査報告第二弾

〈コロナ禍の対面コミュニケーションとおしゃれ・身だしなみの実態及び意識調査【マスク編】〉

マスク越しのコミュニケーションは表情が読み取りづらく、感情が伝わりにくい! マスク越しのコミュニケーションの工夫は、20代男性の5人に1人が 「相手の髪型やメイクの印象を伝える」を実践

いつも以上に印象UPなヘアスタイリングで、コミュニケーションを円滑に

株式会社マンダム(本社:大阪市 社長執行役員:西村元延)は、コロナ禍に伴うニューノーマル(新しい日常)の実践が求められる中、人と人とのコミュニケーションにさまざまな制約が加わり、その中身に変化が起こっていることに着目し、全国の20~69歳の男女1,110名を対象に、「コロナ禍の対面コミュニケーションとおしゃれ・身だしなみに関する意識調査」を実施致しました。

調査報告の第二弾は【マスク編】として、マスク着用に伴うコミュニケーション課題についてご報告致します。さらに、マスクと対人心理の関係に詳しい立正大学 心理学部 准教授の笠置遊先生に聞く、マスク越しのコミュニケーション時に気を付けたいポイントについてまとめています。

調査結果要約

- 1 コロナ禍のニューノーマル時代を象徴する対面コミュニケーションは「常にマスク着用」(77.5%)がトップ
マスク着用率は「外出時」(94.6%)、「人との対面時」(95.2%)に達する
- 2 マスク着用時のコミュニケーション課題は、「相手の声が聞きとりにくい」(46.9%)がトップ
「相手の表情が読み取りづらい」(36.4%)や「こちらの感情が伝わりにくい」(22.1%)などの
非言語コミュニケーションの課題も目立つ
- 3 マスク越しのコミュニケーションを改善するための工夫、トップは、
20~30代は「うなずきやあいづちの回数を増やす」、40代以上は「滑舌よくはっきりとしゃべる」
男性は女性よりも、「相手の髪型やメイクの印象を言葉にして伝える」が高く、20代男性は5人に1人が実践

調査の結果、マスクの着用で非言語コミュニケーション(言葉や音声以外のコミュニケーション要素:ここでは表情や口元から得られる情報)が制限されることで円滑なコミュニケーションが妨げられているというコロナ禍の課題が明らかになりました。その解決に向けては、年代や性別によって、異なる傾向があることが分かりました。

当社が進めている、おしゃれ・身だしなみの実践を通じて人と人とのつながりを支援するプロジェクト「New Normal New Styling」では、ヘアスタイリングがマスク越しのコミュニケーションを改善する一助になると考え、ビューティークリエイターの野田エミリー氏監修のマスク映えするヘアスタイリングを紹介しています。是非、参考にさせていただけると幸いです。

〈調査概要〉

調査方法:インターネットリサーチ 調査期間:2020年7月実施 調査対象:20~69歳 男女1,110名

*本リリース上のスコアの構成比(%)は小数点第2位以下を四捨五入しているため、合計しても100%にならない場合があります。

この件に関するお問い合わせ先

株式会社マンダム
広報部

●大阪本社 奥田/栗山/酒井/佐藤実優/佐藤美幸
●青山オフィス 下川/萩原/木村/奥/五嶋/上水(あげみず)
●プレスメール press@mandom.com ●マンダムウェブサイト

TEL.06-6767-5021 FAX.06-6767-5045
TEL.03-5766-2485 FAX.03-5766-2486
<https://www.mandom.co.jp/>



1 コロナ禍のニューノーマル時代を象徴する対面コミュニケーションは「常にマスク着用」(77.5%)がトップ マスク着用率は「外出時」(94.6%)、「人との対面時」(95.2%)に達する

◆あなたがコロナ禍のコミュニケーションを象徴すると感じるものはどれですか。
※あなたが特に思うものを3つまでお選びください。(MA、n=1,110名)

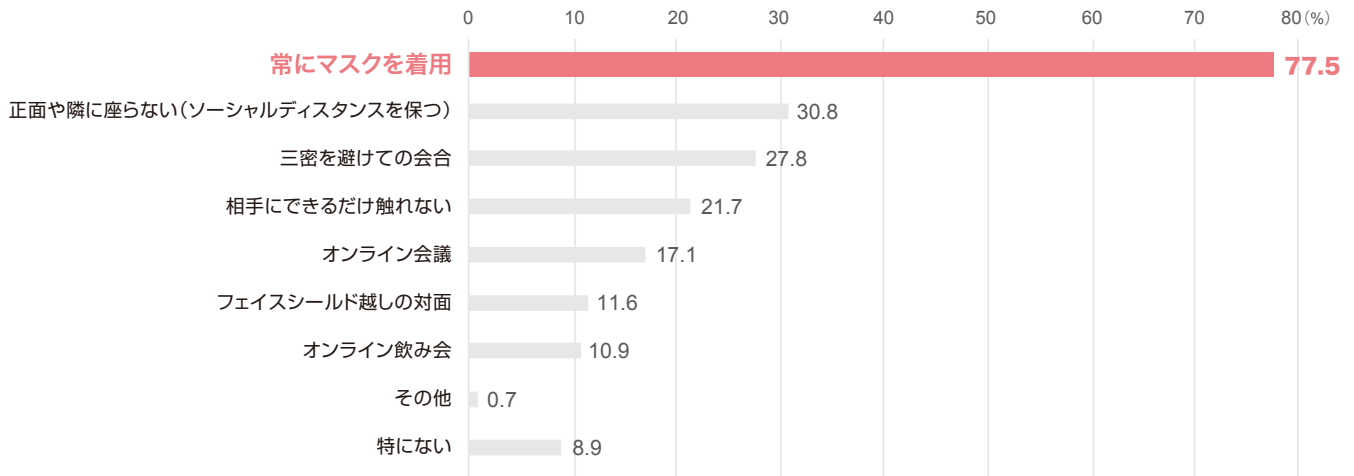


図1 コロナ禍を象徴するコミュニケーション環境の変化

「常にマスク着用」は他の項目と倍以上の差があり、コロナ禍での対面コミュニケーションを最も象徴するものとして捉えられているようです 図1。

◆あなたは、現在、職場や学校、外出時にマスクを着用していますか。(SA、n=1,110名)

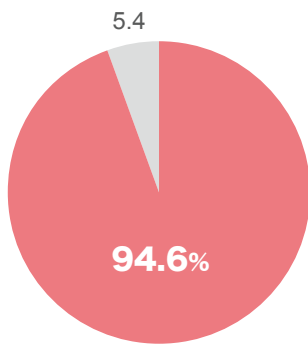


図2 外出時のマスク着用

◆あなたが、職場、学校、外出先などで、直接人と話すとき、マスクを着用していますか。(SA、n=1,110名)

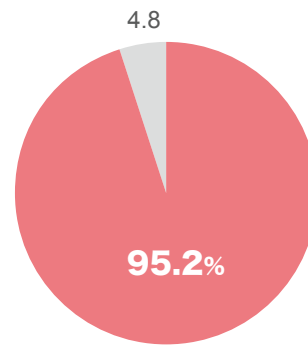


図3 人との対面時のマスク着用

日本ではマスクは風邪やインフルエンザなどの感染症から身を守るためだけでなく、周囲にうつさないためのマナー・エチケットとして定着しているほか、伊達マスクのような独自のマスク文化もあり、マスクに抵抗がない人が多く、コロナ禍での着用率の高さにつながっているものと推察されます 図2・3。

2 マスク着用時のコミュニケーション課題は、「相手の声が聞きとりにくい」がトップ(46.9%) 「相手の表情が読み取りづらい」(36.4%)や「こちらの感情が伝わりにくい」(22.1%)などの非言語コミュニケーションの課題も目立つ

◆あなたがマスク越しの対面コミュニケーションで感じている不満や困りごとはありますか。(MA、n=1,110)

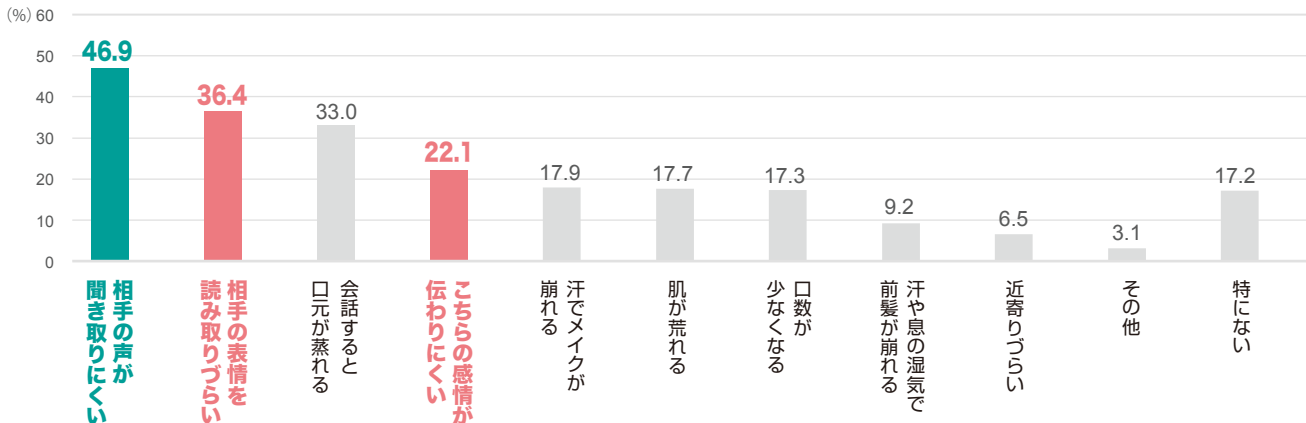


図4 マスク越しの対面コミュニケーションの不満、困りごと

マスク着用により、非言語コミュニケーションが制限され、円滑なコミュニケーションが妨げられていることが分かります(図4)。

3 マスク越しのコミュニケーションを改善するための工夫、トップは、20～30代は「うなずきやあいづちの回数を増やす」、40代以上は「滑舌よくはっきりとしゃべる」男性は女性よりも、「相手の髪型やメイクの印象を言葉にして伝える」が高く、20代男性は5人に1人が実践

◆あなたがマスク越しの対面コミュニケーションを改善するためにしている工夫はありますか。(MA、n=1,110)

※「特になし」を除いた順位・多い順

順	20代(n=176)	30代(n=198)	40代(n=262)	50代(n=235)	60代(n=239)
1	うなずきやあいづちの回数を増やす(33.5%)	うなずきやあいづちの回数を増やす(25.7%)	滑舌よくはっきりとしゃべる(23.6%)	滑舌よくはっきりとしゃべる(30.7%)	滑舌よくはっきりとしゃべる(29.9%)
2	見えてなくても笑顔を心掛ける(25.2%)	滑舌よくはっきりとしゃべる(22.3%)	うなずきやあいづちの回数を増やす(23.4%)	うなずきやあいづちの回数を増やす(22.8%)	見えてなくても笑顔を心掛ける(19.3%)
3	滑舌よくはっきりとしゃべる(25.1%)	見えてなくても笑顔を心掛ける(16.3%)	声を大きくしたりオーバーにリアクションをとる(20.5%)	見えてなくても笑顔を心掛ける(21.2%)	うなずきやあいづちの回数を増やす(16.8%)
4	声を大きくしたりオーバーにリアクションをとる(20.7%)	声を大きくしたりオーバーにリアクションをとる(16.3%)	見えてなくても笑顔を心掛ける(19.7%)	声を大きくしたりオーバーにリアクションをとる(18.3%)	声を大きくしたりオーバーにリアクションをとる(13.5%)
5	相手の髪型やメイクの印象を言葉にして伝える(16.8%)	アイコンタクトや目の表情を意識する(9.9%)	アイコンタクトや目の表情を意識する(8.5%)	相手の身振り・手振りを注意して見るようにする(12.9%)	相手の身振り・手振りを注意して見るようにする(11.5%)

表1 「あなたがマスク越しの対面コミュニケーションを改善するためにしている工夫はありますか」という質問に対する世代別の回答

マスク越しのコミュニケーションを改善するための工夫は、若い世代が非言語コミュニケーションを意識的に取り入れているのに対して、中高年以降の世代は言語によるコミュニケーションを優先させる傾向があるようです(表1)。

◆あなたがマスク越しの対面コミュニケーションを改善するためにしている工夫はありますか。(MA、n=1,110)

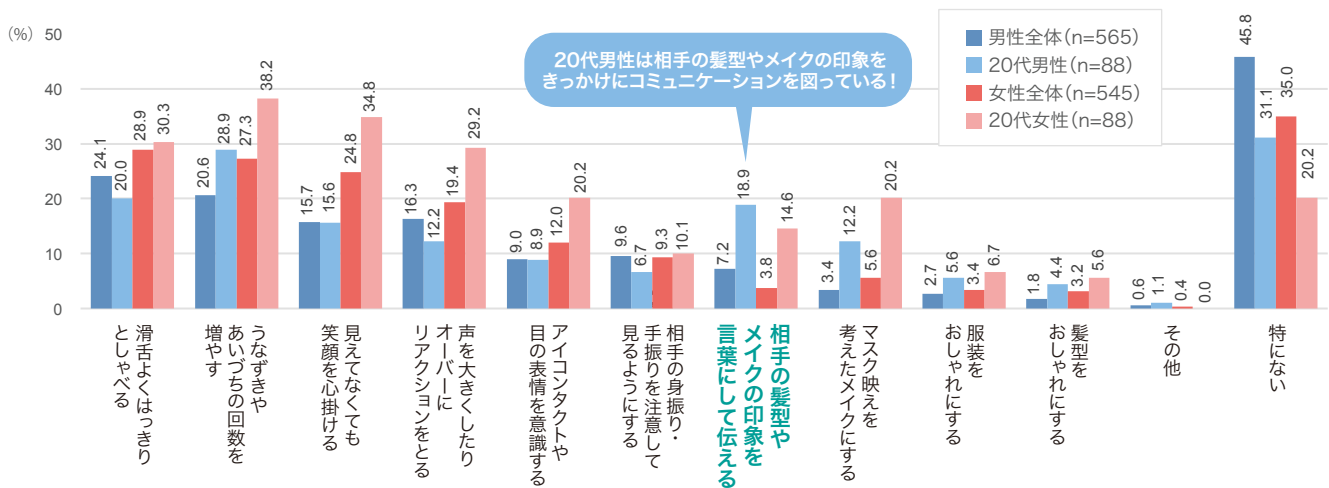


図5 マスク越しの対面コミュニケーションを改善するための工夫

また、男女間で比較すると、女性の方が全体的に数値が高くなっており、マスク越しの対面コミュニケーション時の工夫を男性よりも実施しているようです。しかしながら、「相手の髪型やメイクの印象を言葉にして伝える」については、男性が女性の倍近くとなっており、特に20代男性は、5人に1人がコミュニケーションのきっかけとして相手の髪型やメイクの話題を活用しているようです(図5)。

有識者による調査結果考察



笠置遊(かさぎ ゆう)先生
立正大学 心理学部 准教授

2012年3月大阪大学大学院 人間科学研究科 博士後期課程。2012年4月立正大学 心理学部 対人・社会心理学科 助教、2016年4月立正大学 心理学部 対人・社会心理学科 講師を経て、2020年4月より現職。マスクの着用を含め、どうすれば他者との円滑なコミュニケーションが可能となるのか、どのようなコミュニケーションが良好な対人関係の構築や精神的健康につながるのかなど、対人心理の関係について研究を行っている。

対面コミュニケーションでは、非言語コミュニケーションから得られる情報がとても重要です。しかし、マスクを着用すると顔の中でも特に動きが大きい口元からの情報が制限されるため、表情や感情が読み取りづらく、コミュニケーション上のすれ違いが起こりやすくなります。学生を含む若い世代は、他者との関係性を構築中の段階で、正確な情報伝達よりも相手への共感や受容を伝える必要性があり、調査結果からも、うなずきやあいづちの回数が多く、反対にミドル以降の世代は、仕事などの場面において正確な情報伝達が重要とされるため、滑舌よくはっきりしゃべることを意識しているものと推察されます。コロナ禍におけるマスク着用時のコミュニケーションを象徴する大変興味深い結果といえます。

花粉症の季節を除くと、多くの人にとってこれほど長期間にわたるマスク越しのコミュニケーションは初めての経験といえます。私たちはまず、マスク着用時は自分で思っている以上に相手に感情が伝わりにくいということを認識する必要があります。その上で、**マスクで隠されて伝わりにくい部分をうなずきやあいづちなどの非言語コミュニケーションで補っていくことが大切です。**

また“見える部分”をうまく使うことも効果的です。マスクをしているとマスクで隠されていない髪型への注目が集りやすくなります。髪型によって相手に伝わる自分自身の印象が変わり、そのことによってコミュニケーションが円滑になれば、マスク越しで非言語コミュニケーションが制限されている今でも、相手との関係性構築のきっかけになります。また、自分の印象について相手からのフィードバックが自信にもつながり、さらに前向きな気持ちで物事に取り組めるようになります。**マスク越しで非言語コミュニケーションが制限されている今だからこそ、逆にそれらをうまく取り入れて自分の印象をコントロールする。ニューノーマル時代は、今まで以上に見える部分のおしゃれ・身だしなみを通じた非言語コミュニケーションの活用が重要になってくると言えるかもしれません。**

《ヘアメイクアップアーティスト 野田エミリー氏監修》
マスク着用時の New Normal New Styling

〈アップスタイルアレンジ〉



ヘアスタイリングのポイント

- ゆるいカールとアップでかわいらしい印象に
- 相手の目線を目元や髪型など上向きにすることで、より軽い印象に

〈前髪アレンジ〉



ヘアスタイリングのポイント

- 前髪が目にかかると暗い印象になりがち
- 前髪を上げたり流したりするのがおすすめ

〈トップアレンジ〉



ヘアスタイリングのポイント

- トップをふんわりと立ち上げシルエットを「縦長のひし形」にすることで若々しい印象に

「マスク着用時のヘアスタイリング」についてアドバイスをいただいたのはこの方



野田エミリー氏

ビューティークリエイター・ヘアメイクアップアーティスト

雑誌／TV／CM／映画／舞台／ミュージカル／ブライダルなどの様々な現場で活躍中。ナチュラルメイクから特殊ホラーメイクまで、数々のあらゆるジャンルのヘアメイクを施術。