

行動科学が証明! 感じが悪い人は、なぜ悪いか

PRESIDENT

プレジデント 毎月第2・第4月曜日発売

2013 6.3号 定価 690円

実証!

たった1日で
まわりの反応が
変わった

人に 好かれる 言い方

「できる大人」は雑談上手

場面別、

ちょっとした
「言い回し、
切り返し」30

PART 1 職場篇 ○ 無理を言う、断る、不満を伝える
お茶出しを頼みたい ● 怠け者を叱りたい ● 忙しいけど休暇を申し出たい…

PART 2 仕事篇 ○ 挨拶する、謝る、場を盛り上げる
アポなしで客先訪問 ● 共通の話題が少ない ● 先方を怒らせた…

PART 3 家庭篇 ○ 怒る、ごまかす、聞き流す
いじめをやめさせたい ● マンションの住人が敵視 ● 浮気がバレた…

how to improve your verbal communication skills

綾小路きみまろの

「駄洒落&ジョーク」入門

勝負は最初の3秒! 「鬼の経営トップ」の言葉力

第1次
安倍内閣第2次
安倍内閣

図1 チャートの数値が大きいほうが、表れた感情レベルが高い

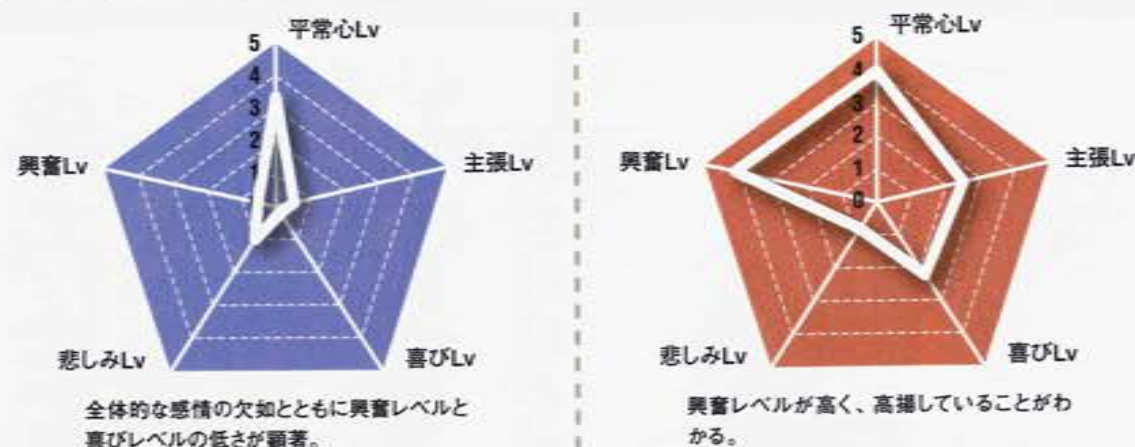
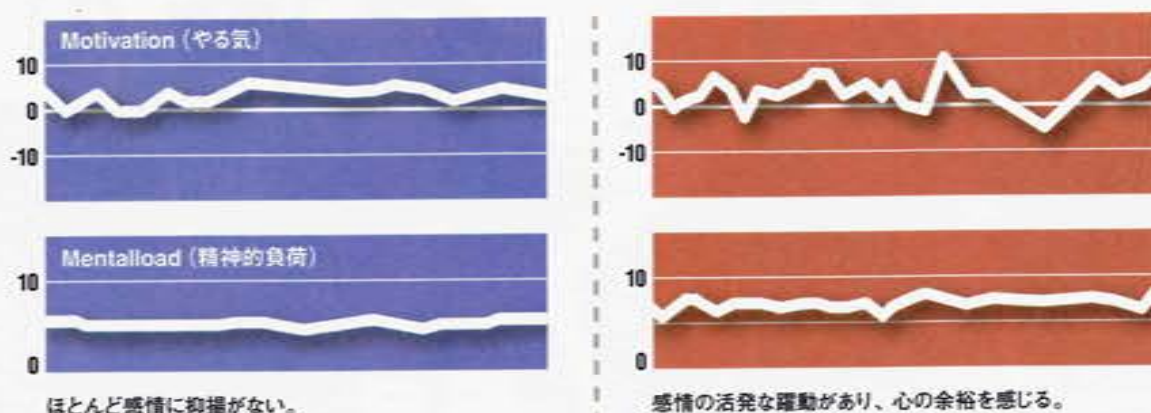


図2 通常の健康状態であれば、感情の起伏が認められる



明らかになっている。たとえば、三流の役者の具体例として、昼ドラに登場するある役者を分析してみた。すると、夫と妻が口論しているシーンで感情を分析しているにもかかわらず、三流役者の声に含まれる感情の要素は怒りや悲しみではなく、喜びの感情が多く含まれていることが判明した。本来表現すべき感情をきれいにすることができていないのだ。一流の俳優の例としては日本アカデミー賞を受賞された俳優・渡辺謙さんを分析した。

すると、分析にかけたシーンに必要な感情の成分以外ほとんど何も検出することができなかった。一流の俳優は自らの台詞に含まれる感情を完全にコントロールしていることが判明した。結局、中途半端な演技は声を通じて感情が見え隠れしてしまうので、結果として視聴者にばれてしまっているのだ。

安倍総理や渡辺謙さんから得られる結論は、ビジネスの現場のプレゼンテーションにも、言葉の中身だけでなく、感情の要素も考慮に入れた訓練が必要ということだろう。言葉の背後に潜む感情表現こそ、プレゼン成功の肝になりうるのだ。

飯島 豊=構成 PANA、photolibrary=写真

人気上昇・安倍総理の「話し方」をコンピュータ解析

最新テクノロジー感情分析技術「こころ コンパス®」を用いて
安倍晋三総理のビフォーアフターを徹底検証する!

言葉の中身は関係のない分析

声から感情を認識する技術「こころ コンパス®」は、東大をはじめとする産学連携のもとに開発された。「こころ コンパス®」は、言葉、国籍、性別、年齢、個人差の影響を受けることなく、音声から感情をリアルタイムに認識することができる。それは「こころ コンパス®」が言語の意味内容について注目しないという画期的な分析手法を用いているからだ。

近年、この技術の活用事例が増えてきた。例えば、コールセンターで多く活用されている。収集された音声ファイルから感情を解析することで、言葉には出さない顧客の「うれしい」「対応が悪い」といった感情を視覚化することが可能になった。同時に、オペレータのモチベーションを把握でき、コーチングを視覚的に手助けするシステムとして利用され、離職率が大幅に改善されたケースもある。

さらに、被災地ボランティアの音声を取得し、彼らの気分状態を分析することで、疲れを感じているスタッフの心の元気を度々見守るサービスとして復興支援にも利用されている。

この技術の身近な使用方法としては、自分の日々の気分状態を測定し、メンタル面からの健康状態を声のデータから知ることができるといえる。その結果を受けて、自分自身の生活態度などを変化させることで、通常では自分自身でも気がつかないような心の健康状態を保つことが可能となる。



九月二日と、直近の国会の施政方針演説(二三年二月二八日)をそれぞれ分析し、比較することだ。

分析の結果、両者には歴然とした違いが表れた。

退任表明演説の際には、声の感情成分がほとんど検出されていなかったのがわかる。また、脳の活動状態を表す値が極めて低い状況にあり、興奮の感情がほとんどない状態だった。

やはり健康状態が声に表れているようで元気がなくて続けない状態というのが、適切な説明である。辞任表明時には、「政治的局面の打開」を辞任の理由としたが、現在では総理自身が振り返っているように健康問題だったことがデータからも明らかである。

一方、今回の施政方針演説では、喜びや快活な感情というものが顕著に出ている。この施政方針演説の最中では一貫して力強い感情成分が検出されており、気力に満ち溢れている状況がデータからも読み取れる。

同一人物であったとしても、体調によってこれだけ声に含まれる感情成分が異なってしまうというよい事例だ。力強い主張、勢い、強い思い、それが感情の起伏として表れている。よい演

説というものは感情の起伏が非常に激しく、訴えかける要素が強い。このあたりも今回の高支持率の一つの原因にもなっているのだろう。一部の識者は「まだ健康不安を起こすのではないかと」と疑問を呈しているが、少なくともこの施政方針演説からは精神面での不安はないと考えよう。

一流の俳優と三流の違い

一般的に心の状況はゴム靴のように考えられており、心が健康なときには感情の弾みがあり、一度感情の弾みが失われると心の健康を害した状態になってしまうものと推測できる。

安倍総理の場合は、一度は健康状態を害しつつも、そこから見事に立ち直られた例として非常にわかりやすい。自分自身の状況が感情としてストレートに声に表れやすい真面目な方なのだろう。

話し方という観点に立つてみると、演技発話のプロである役者の皆さんの台詞の話し方は非常に参考になる。

特に一流の俳優と三流の大根役者には明確な違いが存在していることがデータ分析結果から

スマートメディアカル 下地貴明 Takaaki Shimoji