

第一印象に関する意識についての調査・研究

A Study Investigating the First Impression of College Students

西川 三恵子

Mieko NISHIKAWA

目次

- . はじめに
- . 調査の概要
- . 集計結果
- . 考 察
 - 1. 感じの良い人
 - 2. 感じの悪い人
- . おわりに

. はじめに

現在のビジネス社会やビジネス実務教育の現場において、コミュニケーション教育の重要性が高く求められていることは周知のとおりである。

森貞氏らが 1991(平成 3)年に行った調査¹⁾では、企業が短大に望むこととして「人間性の教育」が 66.7%、働く女性に大切なこととして「自己啓発の意欲と能力」が 66.2%とあり、また筆者が 1998(平成 10)年に行った調査²⁾では、企業が新入社員教育に費やす内容のうち、多くの時間をかけて指導を行うものは「マナー教育」が平均 184 分であり、「来客応対教育」が平均 167 分であった。これらの意見が現在において極端に減少しているとは考え難い。それは初心者向けに発行されているマナーの本の多くには、『第一印象の重要性』を掲載しているところからも容易に推察できる。

名古屋経営短期大学(以下、本学と略す)においても秘書やビジネス実務に関する科目は複数開設され、学生はビジネスマナーなどを修得しようとする真摯な姿が見受けられることは大変有意義なことであると考ええる。やはり卒業年度を迎える 2 年生は就職という明確な目標があるせいか、他コース学生の履修も男女の別なく多く見られ、クラスを増やさざるを得ない状況になったほどであった。

そこで本学学生を対象に、第一印象についての意識調査を行い、そこから見えてくる人物像について考察を行うこととした。

・ 集計結果

回答は自由記述記入方式であったため、複数回答をした学生もあり、回答学生数とは異なった数の意見が出された。

なお、記入された言葉に若干の違いはあったが、概ね同類項のものはまとめて集計した。

表1 感じの良い人

	項 目	数	比率	計	比率	計	比率
1	笑顔の人	48	35.3%	95	69.9%	123	90.4%
2	挨拶をしてくれる人	33	24.3%				
3	丁寧な言葉づかいの人	7	5.1%				
4	穏やかな話し方の人	7	5.1%				
5	一生懸命聞いてくれる人	6	4.4%	13	9.6%		
6	手伝ってくれた人	4	2.9%				
7	視線を合わせて話す人	4	2.9%				
8	相槌を打ってくれる人	3	2.2%				
9	優しい人	3	2.2%				
10	礼儀正しい人	3	2.2%				
11	姿勢の良い人	3	2.2%				
12	席を譲っていた人	2	1.5%				
13	穏やかな人	1	0.7%				
14	面白い人	1	0.7%				
15	好意的な人	1	0.7%				
16	親切な人	1	0.7%				
17	第一印象の良い人	1	0.7%				
18	楽しい人	1	0.7%				
19	タレ目の人	1	0.7%				
20	話し相手になってくれる人	1	0.7%				
21	人の捨てたタバコを消した人	1	0.7%				
22	普通に話し掛けてくれる人	1	0.7%				
23	ポイ捨てを注意した人	1	0.7%				
24	身だしなみの良い人	1	0.7%				
25	案内してくれた人	1	0.7%				

表2 感じの悪い人

	項 目	数	比率	計	比率	計	比率
1	挨拶しない人	10	9.2%	41	37.6%	76	69.7%
2	自分のことばかり話す人	10	9.2%				
3	態度が悪い人	7	6.4%				
4	人を見下す人	7	6.4%				
5	無視する人	7	6.4%				

6	怒ったような怖い表情の人	4	3.7%		
7	視線を合わせない人	4	3.7%		
8	話していても上の空の人	3	2.8%		
9	言葉づかいの悪い人	3	2.8%		
10	無表情の人	3	2.8%		
11	足を組む人	2	1.8%		
12	笑顔がない人	2	1.8%		
13	笑顔のない挨拶をする人	2	1.8%		
14	お金を放り投げる人(客)	2	1.8%		
15	言葉づかいが馴れ馴れしい人	2	1.8%		
16	服装がハデな人	2	1.8%		
17	返事があいまいな人	2	1.8%		
18	マナーの悪い人	2	1.8%		
19	身だしなみの乱れた人	2	1.8%		
20	相手の気持ちが分からない人	1	0.9%		
21	浮いてる人	1	0.9%		
22	遠慮しない人	1	0.9%		
23	対応が雑な人	1	0.9%		
24	口出しする人	1	0.9%		
25	グチを言う人	1	0.9%		
26	携帯しながら物を買う人(客)	1	0.9%		
27	態度があいまいな人	1	0.9%		
28	年長で差別する人	1	0.9%		
29	年長で文句を言う人	1	0.9%		
30	話してくれない人	1	0.9%		
31	平坦に話す人	1	0.9%		
32	悪口を聞こえるように言う人	1	0.9%		
33	ガムをクチャクチャ噛む人	1	0.9%		
34	ガムを食べながら話す人	1	0.9%		
35	携帯のマナーの悪い人	1	0.9%		
36	公衆の中で着替える人	1	0.9%		
37	品のない態度の人(女性)	1	0.9%		
38	ぶつかっても謝らない人	1	0.9%		
39	礼儀のない人	1	0.9%		
40	いい加減な人	1	0.9%		
41	落ち着きのない人	1	0.9%		
42	ガツガツしてる人	1	0.9%		
43	短期な人	1	0.9%		
44	暗い人	1	0.9%		
45	ジロジロ見る人	1	0.9%		
46	セカセカ歩く人	1	0.9%		
				33	30.3%

47	他人のせいにする人	1	0.9%			
48	ポイ捨てをする人	1	0.9%			
49	目つきの悪い人	1	0.9%			
50	大声で話す人	1	0.9%			
51	姿勢が悪い人	1	0.9%			
52	口臭・体臭のキツイ人	1	0.9%			

．考 察

1．感じの良い人

感じの良い人に対しては 136 の意見が寄せられたが、それぞれの学生が持つイメージに大きな違いは見られなかった。全体の 5 % (7 名) 以上の複数回答は 4 項目であり、それらを合計すると全体の 69.9% (95 名) となる。

その中で最も多く回答されたものは【笑顔のある人(48 名・35.3%)】であり、次に多かったのは【挨拶をしてくれる人・返してくれる人(33 名・24.3%)】であった。この 2 つの条件ですでに全体の 59.6% である。

次に、【丁寧に接してくれる人(7 名・5.1%)】と【爽やかな話し方で対応してくれる人(7 名・5.1%)】が同数で続き、以下、少数意見が多数挙げられた。

これら上位 4 項目をまとめると、《出会ったら笑顔で挨拶し合い、爽やかな話し方で、丁寧に対応してくれる人》が感じの良い人となる。

また、感じの良いとされる 25 項目のうち、唯一【タレ目の人】という言動以外の項目が出されたが、他の 24 項目は、自分に対してまたは他人に対してとった行動が思いやりのあるものであり、当事者でなくともホッと気持ちや和み、笑顔を綻ばせたことであろうと推測される。

2．感じの悪い人

感じの悪い人に対しては 109 の意見が寄せられ、それぞれの学生が持つイメージは細かい言動を指摘する意見が多く、ほとんどが少数意見となってしまった。

全体の 5 % (5 名) 以上の複数回答は 5 項目であるが、その集計は全体の 37.6% (41 名) でしかない。

その中で、最も多く回答されたものは【挨拶をしない人(10 名・9.2%)】と【自分のことばかり話して人の話を聞かない人(10 名・9.2%)】が同数で挙げられ、次に【態度の悪い人(7 名・6.4%)】、【人を見下す人(7 名・6.4%)】、【無視する人(7 名・6.4%)】の 3 項目が同数で挙げられた。

これら上位 5 項目をまとめると、《出会っても挨拶しないし、話していても自分のことばかりで人の話は聞いてくれない、無視したり、人を見下すなど態度の悪い人》が感じの悪い人となる。

また、感じの悪いとされる 52 項目のうち、唯一【口臭・体臭のキツイ人】という言動以外の項目が出されたが、他の 51 項目は、自分に対してまたは他人に対してとった行動が不愉快な思いを与えるものである。

これら 52 項目全ては本人の意識があれば改善されるものばかりで、特殊な能力や技術を要求していない。自分の言動で相手が不快に感じることを理解できれば、感じの悪い人から脱却することはさほど難しくないとばかりであると考えられる。

．おわりに

以上のことから、現代の短大生から見た『感じの良い人』とは《穏やかな笑顔で挨拶のできる人》の姿が浮かび上がり、『感じの悪い人』とは《挨拶されても無視したり、話をしても自分のことばかりと、相手を認めようとしぬ人》の姿が浮かび上がってくる。

社会生活を営む以上、相手や周囲の存在を無視することはできない。人に対する思いやりの気持ちを心の根底に持っている人、理性を持ち、客観的に自分の行動を見ることができる人などが感じの良い人と受け止められるのである。

傍目八目で、自分のことより他人のことの方がよく目に付くものであり、言うは易し行うは難しの言葉どおり、思っただけでなかなか行動に移しにくいことも多少はあるが、挨拶や言葉づかいなどは日々の習慣で慣れていくものであり、笑顔は穏やかな心から表わされるものである。

笑顔で挨拶を交わすことの重要性を認識した学生の次のステップは、自発的に挨拶を交わすことであろう。そこからマナーの心がさらに大きく育まれていくのである。

今後はさらにコミュニケーション能力の向上についても指導を深め、よりよい人間関係を築ける人材の育成に取り組んでいきたいと考える。

筆者の浅学非才のため遺漏などの点が多々あることと思う。大方の叱正を乞う次第である。

引用文献

- 1) 森貞俊二、桐木陽子、渡辺和枝 秘書教育に関する企業実態調査() 秘書教育研究年報 17(1993)
- 2) 西川三恵子 高知県におけるビジネス実務教育についての一考察 土佐女子短期大学紀要第七巻(2000)