

少人数企画会議における、 とりまとめ役の談話管理スタイル 2

——とりまとめ役のターン譲渡と獲得の仕方の観点から——

渡 邊 ゆ か り

1. は じ め に

近年、異なる文化間でのビジネス場面における会議スタイルの相違やビジネス場面における会議のファシリテーションに関心が持たれるようになってきた。ビジネス場面の会議談話を扱った先行研究からは、ビジネス場面での少人数の日本人同士の会議において、同一トピックが循環する傾向にあること、結論を先延ばしにする傾向にあることが指摘されている（cf. 近藤 2004、李 2006）。しかしながら、会議のファシリテーションに影響を与える、とりまとめ役の談話管理スタイルについての研究はほとんど存在しない。

従って、本研究では、渡邊（2014b）に引き続き、日本人同士の少人数企画会議における、とりまとめ役の談話管理スタイルについて「とりまとめ役のターン譲渡と獲得の仕方」という観点から調査分析を行った。

以下、2では、本研究と関連する先行研究として渡邊の分析結果を示し、続く3では、本研究の調査方法について記述する。その後、4で本研究の調査結果を示し、5では、4の調査結果に基づき、「とりまとめ役のターン譲渡と獲得の仕方」という観点からとりまとめ役の談話管理スタイルについて考察を行う。また、6では、5の考察に基づき、「少人数企画会議におけるファシリテーションを高めるためのターン管理」について考察を行う。

2. 先 行 研 究

渡邊では、日本人同士の少人数企画会議における、とりまとめ役の談話管理スタイルについて、「とりまとめ役の発話単位¹量」「とりまとめ役の発話

1 ここでいう発話単位とは、一人の話者が、相手へ発言権を譲渡するまで発声した、一連の音声区間にあたる。RWCP 会議音声データベースについての説明資料によれば、発話単位の認定は聴取によりなされているということである。

単位の間隔」「とりまとめ役の実質的発話単位内に見られるムーブ」の三点から調査分析を行った。

調査対象は、技術研究組合新情報処理開発機構の提供する「RWCP 会議音声データベース (RWCP-SP01)」²に収められている七つの模擬会議のうちの会議 1、会議 2、会議 7 である。これら三つの会議を選んだ理由は、これらが同じ社の社員同士で行う企画会議という設定にあり、企画内容の立案や検討を目的としており、とりまとめ役以外の参加者に対して、事前に個々の考え方に関するインストラクションを行っていないことによる。

本調査の結果、三つの会議の各とりまとめ役のうち、発話単位量の比率が最も高いとりまとめ役の実質的発話単位には、「意見提示要求」「意見要求課題の提示」が他のとりまとめ役より多く含まれていることが示された。一方、発話単位量の比率が最も低いとりまとめ役の実質的発話単位においては、これらのムーブを含む発話単位の比率が他のとりまとめ役より低いことが示された。また、発話単位量の比率が最も低いとりまとめ役の実質的発話単位においては、他のとりまとめ役に比べ、「先行発話、現行発話に関する確認や質問」が多く含まれていた。

本研究では、このような渡邊の分析結果を踏まえ、少人数企画会議のとりまとめ役が、どのようにしてターンの譲渡と獲得を行っているのかについて分析する。

3. 調 査 方 法

3.1 調査対象

本研究の調査では、渡邊と同様に、RWCP-SP01 に収められている七つの模擬会議のうち、同じ社の社員同士で行う企画会議という設定にあり、企画内容の立案や検討を目的としており、とりまとめ役以外の参加者に対して、事前に個々の考え方に関するインストラクションを行っていない、会議 1、会議 2、会議 7 を調査対象とした。

次の表 1－表 3 は、RWCP-SP01 に格納されている本データベースの内容に関する説明資料に基づき、会議 1、会議 2、会議 7 の設定をまとめたものである。本研究では、以後、これらの会議データを順に、調査対象 1、調査対

2 本データベースの著作権は、技術研究組合新情報処理開発機構に帰属する。

象2、調査対象3と呼ぶこととする。表1－表3中の参加者のうち下線を施した者は、設定上、各会議において社内における地位が他の参加者より上位にあり、他者の意見をとりまとめる役割を担っている。本研究では、このような参加者を、以後、とりまとめ役と呼ぶ。

表1 調査対象1 (RWCP-SP01 の会議1) の設定

種 類	旅行会社における特別ツアーの企画会議1
時 間	1,289,130 ms
参加者	<u>m01</u> (旅行会社横浜支社の企画課課長)、m02 (同課社員)、m03 (同課社員)、f01 (同課社員) の計4名
場 面	<ul style="list-style-type: none"> ● 本社より、会社設立40周年記念行事の一環として、特別企画ツアーの立案が各支社の企画部門に対して要請された。企画は、本社でコンペを行い、採用を決定する。 ● これを受けた企画課 m01 課長は、第1回の企画検討会議を開催した。 ● m01 課長は、今日の会議で、今後の企画立案のためのメンバーの意見を吸い上げ、大まかな方向性と今後の進め方を決めたいと考えている。

表2 調査対象2 (RWCP-SP01 の会議2) の設定

種 類	旅行会社における特別ツアーの企画会議2
時 間	1,147,480 ms
参加者	<u>m03</u> (旅行会社横浜支社の企画課課長)、f03 (同社社員)、m04 (同社社員)、f02 (同社社員) の計4名
場 面	<ul style="list-style-type: none"> ● 本社より、会社設立40周年記念行事の一環として、特別企画ツアーの立案が各支社の企画部門に対して要請された。企画は、販売のセグメント対応で各支社に割り当てられ、横浜支社に対しては、20代から30代の女性にターゲットを絞った企画の立案が要求されてきた。 ● また、本社からこの企画はこれまでに企画に携わっていない女性を中心にプロジェクトを組み、斬新な企画の立案をさせたいとの意向が伝えられている。

表3 調査対象3 (RWCP-SP01 の会議7) の設定

種 類	旅行会社のホームページの企画会議3
時 間	1,987,890 ms
参加者	<u>f04</u> (デジタルメディアグループ主任)、f02 (同グループメンバー)、m12 (同グループメンバー)、f12 (同グループメンバー)、m11 (同グループメンバー) の5名
場 面	<ul style="list-style-type: none"> ● インターネットでの宣伝、顧客の囲い込み、新規顧客の開拓、電子商取引への対応を図るため、新たに、デジタルメディアグループが設立され、最初の大きな仕事として、ホームページの見直しを行うことになり、広告代理店に企画作成を依頼した。代理店はこれを受け、まず、ラフな案を提案してきた。 ● 今日の会議は、この案についてのデジタルメディアグループとしての意見をまとめ、代理店と検討を行うための、担当者会議である。 ● この中では f04 が主任という肩書きだが、他のメンバーとの間に強い上下関係はない。

各会議における収録環境は、次の図1、図2の通りである。図1に示した調査対象1、調査対象2と図2に示した調査対象3とは、机の数と配置が若干異なるものの、いずれも、席1の左右前方に席2－席5が配置されており、とりまとめ役は席1に座っている。

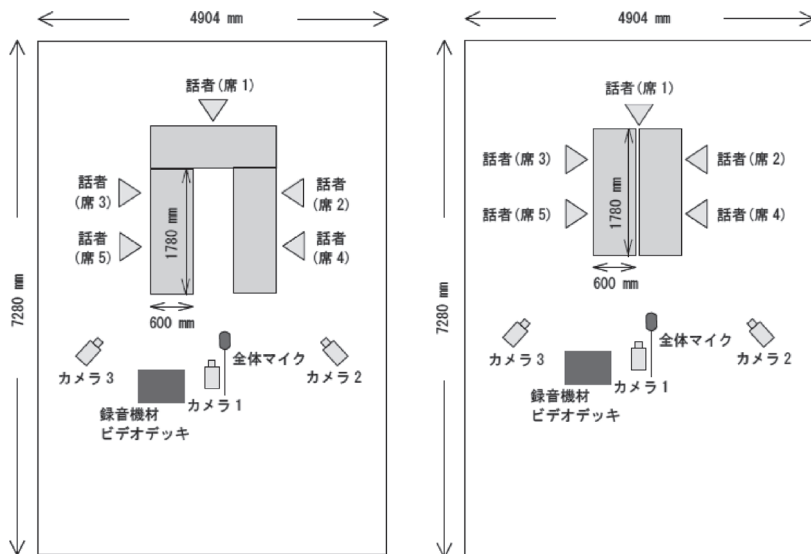


図1 収録環境 (a) 調査対象1、調査対象2 図2 収録環境 (b) 調査対象3

(図1、図2とも RWCP-SP01 に関する説明資料より抜粋)

また、各模擬会議実施時点での参加者の背景は、次の表4の通りである。

表 4 各模擬会議実施時点での、参加者の背景

	参加者 ID	席順	性別	職業	年齢	備考
調査対象 1	m01	1	男	旅行会社勤務	38	m02 は実際の部下
	m02	2	男	旅行会社勤務	27	m01 は実際の上司
	m03	3	男	会社員	42	f01 は実際の部下
	f01	4	女	会社員	24	m03 は実際の上司
調査対象 2	m03	1	男	会社員	42	m04 は実際の部下
	f03	2	女	旅行会社勤務	25	f02 は実際の同僚
	m04	3	男	会社員	31	m03 は実際の上司
	f02	4	女	旅行会社勤務	25	f03 は実際の同僚
調査対象 3	f04	1	女	旅行会社勤務	32	f02 は実際の同僚
	f02	2	女	旅行会社勤務	26	f04 は実際の同僚
	m12	3	男	会社員	34	f12、m11 は同じ会社の同一部署
	f12	4	女	会社員	22	m12、m11 は同じ会社の同一部署
	m11	5	男	会社員	38	m12、f12 は同じ会社の同一部署

表 4 のように、参加者は、いずれも他の参加者のいずれかと、実際の上司と部下の関係、もしくは同僚関係にある。ただし、会議のとりまとめ役となった参加者で、他の参加者の実際の部下にあたる者は存在しない。

以上、3.1 では、本研究の調査対象について説明を行った。次に、本研究における分析の観点について述べる。

3.2 ターンの認定方法

RWCP-SP01 では、発話権を持った発話連続体を発話単位と呼んでいる。しかしながら、RWCP-SP01 の説明資料には、この発話単位の認定に関して「図 1、図 2 の全体マイクで録音された音声に対して、聴取によりなされている」と記されているだけで、具体的な認定規準は明示されていない。また、RWCP-SP01 の認定する発話単位には、次の例 (1) のように、実質的発話を含まず、あいづちの発話のみからなるものも存在する。

例 (1)

発話単位 38	m01	そうですね。
---------	-----	--------

(調査対象 1)

発話権やターンの認定方法については、研究者間で見解の相違が存在するが、ここでは、ターンを、実質的発話を継続している特定の話者の発話連続

体を指すものとし、あいづち的発話のみからなる特定の話者の発話連続体は、ターンの資格を持たないものとする³。また、本稿では、実質的発話を杉戸（1987：p. 88）に従い、「なんらかの実質的な内容を表す言語形式を含み、判断、説明、質問、回答、要求など事実の叙述や聞き手へのはたらきかけをする発話」とし、次の表5に挙げたあいづち的発話形式や笑い声や咳払いなどは実質的発話に含めないこととする。

表5 あいづち的発話形式（渡邊（2014b）の表6）

I 同意・確認系	①「うん」「はい」「ええ」などのいわゆるあいづち詞。
	②「なるほど」「本当」「確かに」「そうですね」などの同意を示す慣用表現。
	③他の話者の発話の一部、もしくは全体を繰り返す表現。相手の発話に対する同意として「ね」「ですね」「ですよ」が付加されているものも含む。
	④相手の発話の一部、もしくは全体を、簡潔に、もしくは、わかりやすく言い換えている表現。相手の発話に対する同意として「ね」「ですね」「ですよ」が付加されているものも含む。
II 感情表出系	⑤「えーっ」「まあ」「へえー」などの感動詞。
	⑥相手の発話に対する「おもしろい」「すごい」などの感情表出表現。ただし、聞き手への伝達モダリティとして働く「ね」「ですね」「ですよ」が付加されているものを除く。
III 先読み系	⑦相手の発話の続きを先取りしている表現。

さらに、本調査対象には、一人の話者が3秒以上の「間」を置いて発話を継続している箇所も存在するが、このような「間」の前後の発話連続体については、別ターンとせず、同一ターンとして扱うこととする⁴。

3.3 分析の観点

3.3.1 ターン獲得率、1ターンあたりの平均時間

国会会議のような公式性、公然性の高い会議においては、会議の進行役を担う議長には、会議の議題を提示したり、参加者が行う言語行動を規定した

3 研究者の中には、あいづち的発話を、条件付きでターンとして認定している者もいる。例えば、木暮（2002）は、実質的発話を含む、一人の話者の発話の連続体を話し手ターンと呼び、あいづち的発話のうち、あいづち詞や感嘆詞、笑い声などの非言語行動を除くもののみからなる発話連続体を聞き手ターンと呼んでいる。

4 一つのターン中に挿入された「間」の最大のものは、調査対象3のm11による159番と161番の発話単位の間にあり、約25秒であった。

り、発話者を指名したりする権利が与えられているが、質疑応答や意見交換に加わる権利は与えられていない。しかし、公式性、公然性がそれほど高くない会議では、多くの場合、会議の進行役を担うとりまとめ役が質疑応答や意見交換に加わることを規制してはいない。

このような状況下にある場合、とりまとめ役の獲得ターン数と他の参加者の獲得ターン数の間に、明確な差は生じるのであろうか。また、とりまとめ役の1ターンあたりの平均時間と、他の参加者の1ターンあたりの平均時間との間に明確な差は存在するのであろうか。

4.1、4.2では、このことを明らかにするために行った、各調査対象における各参加者の「ターン獲得率に関する調査結果」「1ターンあたりの平均時間に関する調査結果」を順に示していく。

3.3.2 ターン譲渡時のムーブ、他者のターンをとりまとめ役が受け継ぐ割合

国会会議のような公式性、公然性の高い会議においては、会議の進行役を担う議長の指名により、話者交替がなされるので、次話者は、議長の許可を得るまで発話権を獲得することができない。しかし、公式性、公然性がそれほど高くない会議においては、多くの場合、このような取り決めが存在しないので、いずれの参加者も、誰かの許可を得ずして前話者のターンを受け継ぐことができる。

このような状況下にある場合、とりまとめ役は、会議の参加者間で行われるターン交替にどのように関与しているのであろうか。

4.3、4.4では、このことを明らかにするために行った「各参加者のターン譲渡時のムーブに関する調査結果」「他者のターンをとりまとめ役が受け継ぐ割合に関する調査結果」を順に示していく。

3.3.3 ターン境界に生じる3秒以上の「間」の発生率

公式性、公然性がそれほど高くない会議においては、多くの場合、会議の参加者は、誰かの許可を得ずして、前話者のターンを受け継ぐことができる。しかしながら、その際、ターン交替時に、以下の要因により、3秒以上の「間」が発生し、ターン交替が円滑に行われないことがある。

〈ターン交替時に「間」が発生する要因〉

ケース 1 前話者が特定の次話者を想定している場合

想定されている次話者が、次の A)、B)、C) のうちの少なくともいずれかの状況にある。

- A) 前話者のターン譲渡の意向に気づいていない。
- B) ターンを受け継ぐ準備ができていない。
- C) 前話者のターンを他者が受け継ぐことを期待している。

ケース 2 前話者が特定の次話者を想定していない場合

前話者以外の参加者全員が、次の A)、B)、C) のうちの少なくともいずれかの状況にある。

- A) 前話者のターン譲渡の意向に気づいていない。
- B) 前話者のターンを受け継ぐ準備ができていない。
- C) 前話者のターンを他者が受け継ぐことを期待している。

では、とりまとめ役は、このような「間」の発生を、どのようにコントロールしているのだろうか。

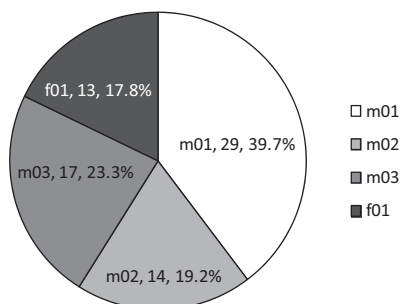
4.5 では、この問題を考察するために行った「各調査対象における 3 秒以上の『間』の発生率についての調査結果」を示す。

4. 調 査 結 果

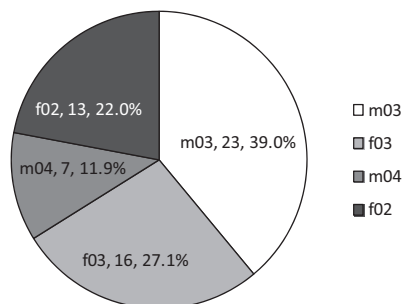
4.1 ターン獲得率

ここでは、各調査対象における各参加者のターン獲得数に関する調査結果を見ていく。

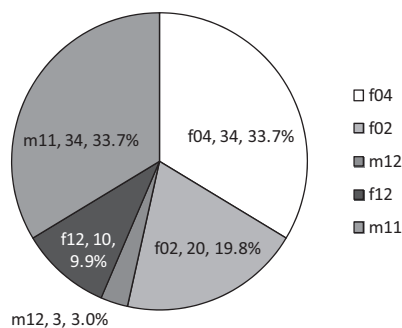
各調査対象における各参加者のターン獲得数とその割合は、次のグラフ 1－グラフ 3 の通りである。なお、いずれのグラフにおいても、グラフ右に挙げた凡例の先頭の参加者、すなわち、無色の網掛けで示された参加者は、とりまとめ役に相当する。



グラフ 1 調査対象 1 における各参加者のターン獲得数とその割合



グラフ 2 調査対象 2 における各参加者のターン獲得数とその割合



グラフ 3 調査対象 3 における各参加者のターン獲得数とその割合

グラフ 1、グラフ 2 より、調査対象 1、2 においては、とりまとめ役のターン獲得数が、他の参加者のそれを上回っており、全参加者のターン獲得数の

約 40%を占めていることがわかる。一方、グラフ 3 からは、調査対象 3 のとりまとめ役のターン獲得率は、全参加者の中で、1 位であるものの、とりまとめ役でない m11 のターンと同率であり、調査対象 1、2 のとりまとめ役の獲得率より低いことがわかる。

ちなみに、とりまとめ役のターン間に挿入される他の参加者のターン平均数は、次の表 6 の通りであった。

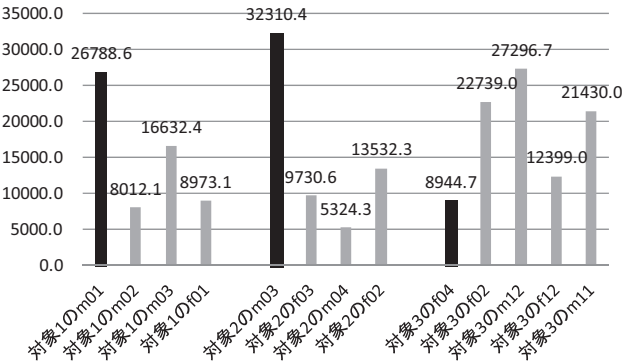
表 6 とりまとめ役のターン間に挿入される他の参加者のターン平均数

調査対象 1		調査対象 2		調査対象 3	
m01	1.5	m03	1.5	f04	2.0

表 6 に示した通り、調査対象 1、2 のとりまとめ役のターン間に挿入される他の参加者のターン平均数は、いずれも 1.5 であるのに対し、調査対象 3 のとりまとめ役のターン間に挿入される他の参加者のターン平均数は 2 である。従って、調査対象 1、2 は、調査対象 3 に比べ、とりまとめ役が他の参加者に譲渡したターンが、別の参加者に譲渡されずに、再びとりまとめ役に譲渡される傾向が強いことがうかがえる。

4.2 1 ターンあたりの平均時間

ここでは、各調査対象における各参加者の 1 ターンあたりの平均時間（単位は ms）についての調査結果を見ていく。本調査結果は、次のグラフ 4 の通りである。なお、各調査対象の左端の棒は、とりまとめ役の値を示している。



グラフ 4 各調査対象における各参加者の 1 ターンあたりの平均時間（単位は ms）

グラフ4より、調査対象1、2のとりまとめ役の1ターンあたりの平均時間は、他のいずれの参加者よりも長いことがわかる。一方、調査対象3のとりまとめ役の1ターンあたりの平均時間は、いずれの参加者よりも短い。このことは、調査対象1、2のとりまとめ役と、調査対象3のとりまとめ役とで、談話管理のスタイルが異なることを示唆している。

4.3 ターン譲渡時のムーブ

ここでは、各調査対象における各参加者がターン譲渡時にどのような種類のムーブを使用したかについて調査した結果を見ていく。次の表7は、各調査対象における各参加者のターン終結部に現れたムーブの種類を示している。

表7 ターン終結部に現れるムーブの種類

A. 情報要求	a. 意見要求課題に対する意見提示要求 b. 自者の意見に対する意見提示要求 c. 他者の発話に関する確認や質問 d. 自者の発話に関する確認や質問
B. 情報提示	a. 意見要求課題に対する意見提示 b. 他者の意見に対する意見提示 c. Aのc、dに対する回答提示 d. 意見要求課題の提示 e. 自者の今後の作業内容の提示 f. 今後の作業方針の提示
C. 今後の作業に関する依頼	
D. 今後の作業内容・作業方針の了承	
E. あいさつ	a. お礼 b. 労い c. 励まし

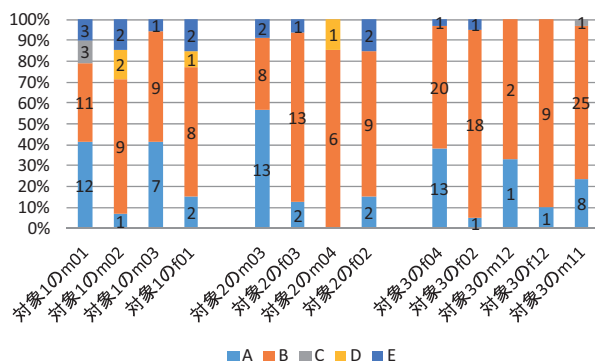
また、次の表8は、表7に挙げた、ターン終結部に現れるムーブの具体例に相当する。

表8 表7の具体例

種類	具体例	調査対象	発話番号	参加者
A-a	(前略)で、[あの]この時期、十月から十二月ということも含めて、[えー]林君はどう(思う)、思いますか。	1	7	m01

A-b	(前略)で「夫婦の時間を見つめよう」、みたいなのは { f01 078 あー ん、どうなのかな。{ m01 169 んん }	1	56	m03
A-c	(前略)それはやっぱり農業体験になっちゃうでしょうかね。	1	66	m01
A-d	(前略) ユーターン、アイターンどっちでしたっけ<へへへへ> { m03 178 <アッハハハ> { m02 054 <ハハハ> }	1	62	f01
B-a	(前略)で、[ま] 食事もある程度のを、用意できればっていうのは、いんじゃないかなと思います。	1	8	m02
B-b	まあそれこそ [あの] 年配の方にうけそうですね。 { m03 265 んんー }	1	106	m02
B-c	ええ、そのほうがいいかなあと、思うんですけど。	1	32	m02
B-d	合コンのこと忘れちゃったね、すっかりね	2	76	m03
B-e	(前略) [ん、あの] ファックスを入れて、[あの] 宿泊料金を調べておきます。{ m02 115 わかりました。 { m02 116 B f01 211 はい m02 117 B f01 212 はい、 }	1	122	m01
B-f	(前略)今回はなるべく、とにかく、[あのー]、男は使うかたちにして { m04 026 B 僕らは口を出したくないんだよね。	2	53	m03
C	じゃ、語り部の件を	1	125	m01
D	はい<エへへへ>頑張ります。{ m03 318 B m02 118 B }	1	126	f01
E-a	(前略) じゃ、今日は [あのー、{ f01 220 はい う] 遅い時間どうもありがとうございました。	1	135	m01
E-b	じゃ、どうも、お疲れ様でした。	1	140	m01
E-c	(前略)それは { m04 033 はい B 頑張ってください。はい { f03 098 <へへ> }	2	70	m03

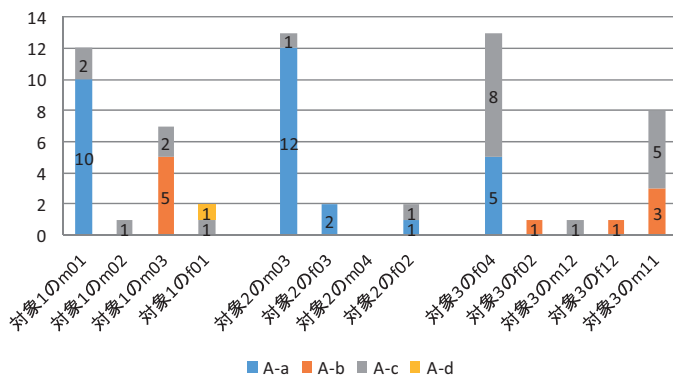
まず、各参加者のターン終結部において表7に挙げたA-Eの5種類のムーブがそれぞれどのくらい使用されているかを調べたところ、結果は、次のグラフ5の通りであった。なお、各調査対象の左端の棒は、とりまとめ役の値を示している。



グラフ5 各参加者のターン終結部に現れたムーブの比率

グラフ5より、各調査対象のとりまとめ役は、同一会議の参加者の中では、ターン終結部に「A. 情報要求」を用いる割合が高めであることがわかる。

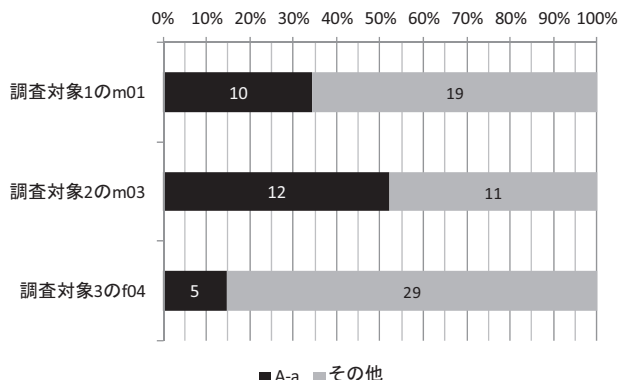
ターン終結部にこの種のムーブを3割以上使用している参加者は、とりまとめ役以外にも、調査対象1のm03と調査対象3のm12が存在する。しかし、各参加者がターン終結部で使用した「A. 情報要求」の下位カテゴリーの内訳は、次のグラフ6の通りで、とりまとめ役は、いずれも「A-a. 意見要求課題に対する意見提示要求」を何度か使用しているが、調査対象1のm03と調査対象3のm12は、これを全く用いていない。また、その他の参加者でA-aを用いている調査対象2のf03、f02もその使用頻度は、それぞれ2回、1回とわずかである。



グラフ6 各参加者がターン終結部で用いたAのムーブの下位カテゴリーの内訳

以上から、とりまとめ役は、いずれも、話し合いにおけるトピックに相当する意見要求課題を管理し、この意見要求課題に沿って他の参加者から意見を収集しようとしていると考えられる。

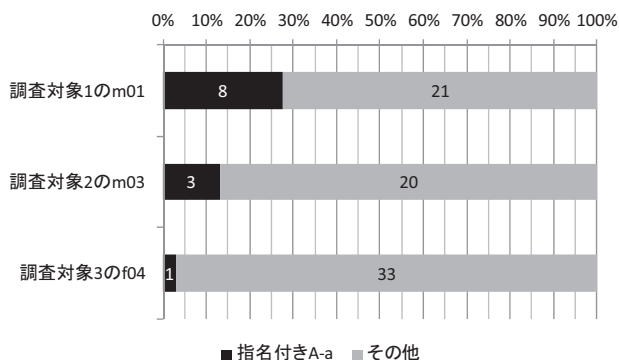
次に、各とりまとめ役のターンのうち、終結部に「A-a. 意見要求課題に対する意見提示要求」が現れるターンの割合を調べたところ、結果は、次のグラフ7の通りであった。



グラフ7 各とりまとめ役のターンのうち、終結部に A-a が現れるターンの割合

グラフ7より、各とりまとめ役のうち、A-a が終結部に現れるターンの割合が最も高い者は、調査対象2のm03であり、順に、調査対象1のm01、調査対象3のf04がこれに続くことがわかる。従って、意見要求課題を管理しようとする姿勢は、調査対象2のとりまとめ役が最も強く、調査対象3のとりまとめ役が最も弱いといえることができる。

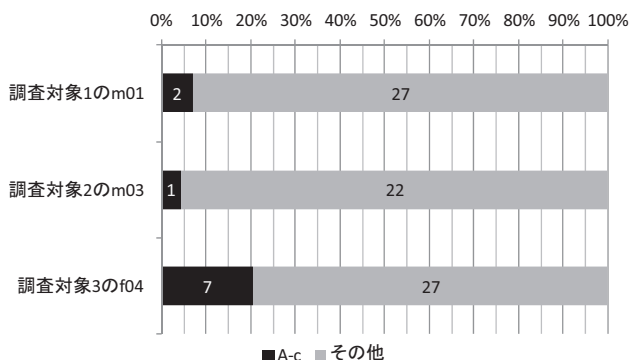
続いて、各とりまとめ役のターンについて、終結部に、指名を伴う「A-a. 意見要求課題に対する意見提示要求」が現れるターンの割合を調べたところ、結果は、次のグラフ8の通りであった。



グラフ8 各とりまとめ役のターンのうち、終結部に指名付きのA-aが現れるターンの割合

グラフ8より、各とりまとめ役のうち、指名付きのA-aが終結部に現れるターンの割合が最も高い者は、調査対象1のm01であり、順に、調査対象2のm03、調査対象3のf04がこれに続くことがわかる。従って、次話者の管理に関しては、調査対象1のとりまとめ役が最も強く、調査対象3のとりまとめ役が最も弱いといえることができる。

最後に、各とりまとめ役のターンのうち、終結部に「A-c. 他者の発話に関する確認や質問」が現れるターンの割合を調べたところ、結果は、次のグラフ9の通りであった。

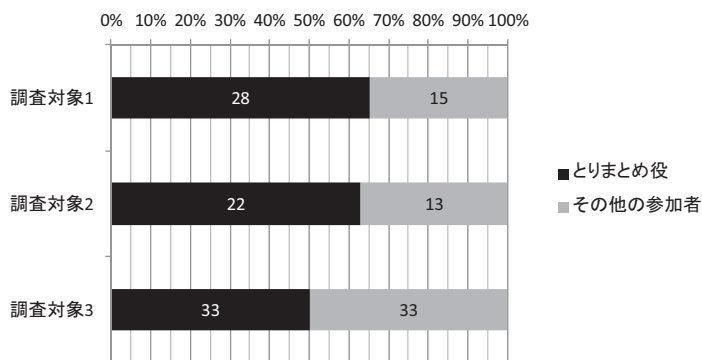


グラフ9 各とりまとめ役のターンのうち、終結部にA-cが現れるターンの割合

グラフ 9 より、各とりまとめ役のうち、「A-c. 他者の発話に関する確認や質問」が終結部に現れるターンの割合が最も高い者は、調査対象 3 の f04 であり、順に、調査対象 1 の m01、調査対象 m03 がこれに続くことがわかる。従って、他者の発話内容をさらに具体化しようとする姿勢は、調査対象 3 のとりまとめ役が最も強く、調査対象 2 のとりまとめ役が最も弱いといえることができる。

4.4 他者のターンをとりまとめ役が受け継ぐ割合

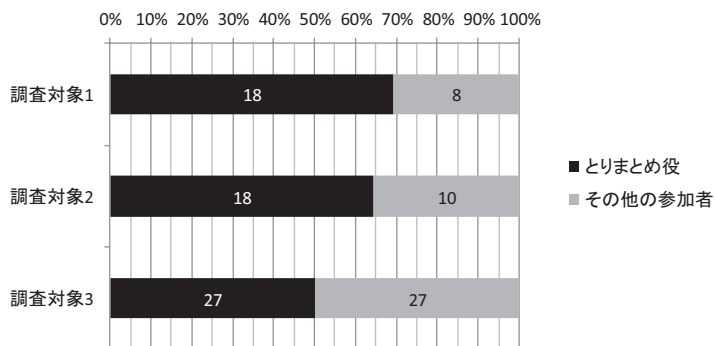
ここでは、他者のターンをとりまとめ役が受け継ぐ割合についての調査結果を見ていく。結果は、次のグラフ 10 の通りであった。



グラフ 10 他者のターンをとりまとめ役が受け継ぐ割合

グラフ 10 より、とりまとめ役以外の参加者のターンを受け継ぐ割合は、調査対象 1、2 では、とりまとめ役がその他の参加者合計より高いのに対し、調査対象 3 では、とりまとめ役と他の参加者合計とが同じであることがわかる。

次に、表 7 の「B. 情報提示」で終結するターンに限定し、同様に、とりまとめ役以外の参加者のターンをとりまとめ役が受け継ぐ割合を調べたところ、結果は、次のグラフ 11 の通りであった。



グラフ 11 「B. 情報提示」で終わる他者のターンをとりまとめ役が受け継ぐ割合

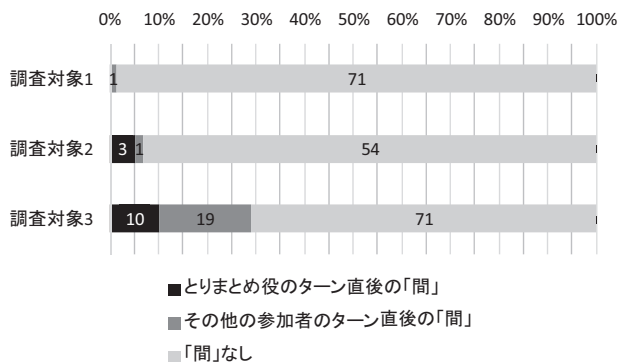
やはり、この場合も、とりまとめ役以外の参加者のターンを受け継ぐ割合は、調査対象 1、2 では、とりまとめ役がその他の参加者合計より高いのに対し、調査対象 3 では、とりまとめ役とその他の参加者合計とが同じである。

従って、これら二つの調査結果より、調査対象 1、2 では、とりまとめ役以外の参加者のターンをとりまとめ役が受け継ぐ傾向が強いが、調査対象 3 では、この傾向が弱いといえることができる。

4.5 ターン境界に生じる 3 秒以上の「間」の発生率

ここでは、ターン境界に生じる 3 秒以上の「間」の発生率に関する調査結果を見ていく。

調査対象ごとに、全ターン境界のうち 3 秒以上の「間」が発生した箇所の割合を調べたところ、結果は、次のグラフ 12 の通りであった。



グラフ 12 全ターン境界のうち3秒以上の「間」が発生した箇所の割合

グラフ 12 より、全ターン境界のうち、3 秒以上の「間」が生じている箇所の割合は、調査対象 1 が 5% 未満、調査対象 2 が 10% 未満であるのに対し、調査対象 3 は、30% 近くに上る。

また、全ターン境界のうち、とりまとめ役のターン直後に 3 秒以上の「間」が生じている箇所の割合は、調査対象 1 が 0%、調査対象 2 が約 5% であるのに対し、調査対象 3 は、10% に上る。

さらに、全ターン境界のうち、とりまとめ役以外の参加者のターン直後に 3 秒以上の「間」が生じている箇所の割合は、調査対象 1、2 がともに 5% 未満であるのに対し、調査対象 3 は、20% 近くに上る。

その他、調査対象 3 においては、同一ターン内に 3 秒以上の「間」が挿入されているターンが、計 5 ターン存在した。

これらの結果は、調査対象 1、2 に比べ、調査対象 3 では、ターン交替があまり円滑に行われていないことを物語っている。

以上、4.1-4.5 にかけて、本研究で行った調査結果を見てきた。

次の 5 では、本調査結果に基づき、とりまとめ役のターンの譲渡と獲得の仕方という観点から、とりまとめ役の談話管理スタイルについて考察を行う。

5. 考察 1—とりまとめ役のターン譲渡と獲得の仕方—

5.1 とりまとめ役の言語行動に対する参加者の期待

以下の表 9 は、先の調査結果に基づき、各調査対象における、とりまとめ役の談話管理の特徴を比較、整理したものである。

表 9 とりまとめ役の談話管理の特徴

調査項目	調査対象 1 の m01	調査対象 2 の m03	調査対象 3 の f04
①ターンの獲得率	39.7% m01 > m02 m01 > m03 m01 > f01	39.0% m03 > f03 m03 > m04 m03 > f02	33.7% f04 > f02 f04 > m12 f04 > f12 f04 = m11
②自者のターン間に挿入される他の参加者のターン平均数	1.5 ターン	1.5 ターン	2.0 ターン
③ 1 ターンあたりの平均時間	26788.6 ms m01 > m02 m01 > m03 m01 > f01	32310.4 ms m03 > f03 m03 > m04 m03 > f02	8944.7 ms f04 < f02 f04 < m12 f04 < f12 f04 < m11
④自者ターンのうち、終結部に「A. 情報要求」が現れるターンの割合	40%以上 45% 未満 m01 > m02 m01 ≒ m03 m01 > f01	55%以上 60% 未満 m03 > f03 m03 > m04 m03 > f02	35%以上 40% 未満 f04 > f02 f04 > m12 f04 > f12 f04 > m11
⑤自者ターンのうち終結部に「A-a. 意見要求課題に対する意見提示要求」が現れるターンの割合	30%以上 35% 未満	50%以上 55% 未満	10%以上 15% 未満
⑥自者ターンのうち、終結部に指名付きの A-a が現れるターンの割合	25%以上 30% 未満	10%以上 15% 未満	0%以上 5% 未満
⑦自者ターンのうち、終結部に「A-c. 他者の発話に関する確認や質問」が現れるターンの割合	5%以上 10% 未満	0%以上 5% 未満	20%以上 25% 未満
⑧他者のターンをとりまとめ役が受け継ぐ割合	ほぼ 65%	60%以上 65% 未満	50%
⑨「B. 情報提示」で終わる他者のターンをとりまとめ役が受け継ぐ割合	65%以上 70% 未満	60%以上 65% 未満	50%

表9より、まず、とりまとめ役とそれ以外の参加者を比較した場合の、全とりまとめ役の共通点として、以下を挙げることができる。

〔とりまとめ役とそれ以外の参加者を比較した場合の、全とりまとめ役の共通点〕

- A) ターンの獲得率が他の参加者と比べて高い。
- B) ターン終結部に「情報要求」を用いる割合が他の参加者と比べて高い。

上記のA)からは、いずれの会議においても「とりまとめ役がより多くのターンを獲得することが参加者間で期待されている、もしくは、暗黙の前提となっている」こと、「とりまとめ役がより多くのターンを獲得しようと努めている」ことが示唆される。

また、B)からは、「とりまとめ役が他者の意見を引き出すことが期待されている、もしくは、暗黙の前提となっている」こと、「とりまとめ役は、自らの役割として他者の意見を引き出そうと努めていること」が示唆される。

次の5.2では、これらのことを踏まえ、まず、とりまとめ役のターン譲渡の仕方について考察する。

5.2 とりまとめ役のターン譲渡の仕方

先に述べたように、いずれの調査対象においても、とりまとめ役は、ターン終結部に「情報要求」を用いる割合が高く、とりまとめ役が自らの役割として他者の意見を引き出そうと努めていることがわかる。ただし、「情報要求」の種類の内訳を見ると、調査対象1、2のとりまとめ役は、「意見要求課題に対する意見提示要求」を最も多く用い、調査対象3のとりまとめ役は、「他者の発言に関する確認や質問」を最も多く用いている。従って、前者のとりまとめ役は、後者に比べ、議論の方向性をコントロールすることに力を注いでいたのに対し、後者のとりまとめ役は、前者に比べ、他者の意見を、より明確化したり、具体化したりすることに力を注いでいたと考えられる。また、調査対象2のとりまとめ役は、ターン終結部に「意見要求課題に対する意見提示要求」が現れる割合が最も高かったことから、三者のうちで、議論の方向性をコントロールすることに最も力を注いでいたと見ることができる。さらに、調査対象1のとりまとめ役は、終結部に指名付きの「意見要求

課題に対する意見提示要求」が現れるターンの割合が最も高かったことから、他のとりまとめ役よりも、ターン所有者を特定しようとする姿勢が強かったと見るができる。

続いて、とりまとめ役のターン譲渡時に現れる「間」について見ると、調査対象1では、直後に3秒以上の「間」を発生させたとりまとめ役のターンは全く存在しないのに対し、調査対象2では、このようなターンが3ターン、調査対象3では、10ターン存在する。具体例を見ながら、どのような時に、このような「間」が発生しているかを確認すると、まず、調査対象2で、直後に3秒以上の「間」を発生させたターンは、次の例(2)－例(4)のm03のターンであった。

例(2)

f02	(前略) 京都とかの紅葉(を) m03 060 んー なんかはいいんじゃないかと思うんですけど
m03	そこら辺ってというのは、かなり、その、他社もいろんなもの考えてるんで、もし京都ってことになるのかなりその、何か差別化のポイントが必要になってくると思うんだけど f03 003 んー f02 011 んー そこら辺はなにかある
	3秒以上の「間」
f02	そうですね f03 004 ん んーちょっとごめんなさい、思いつかないんですけど、B m03 065 ええ あとは、なんてゆんすか、特典みたいなかたちで、(後略)

(調査対象2)

例(3)

m03	(前略) [まあ] とにかく今回二人で、企画そのあと実際に、もの運ぶ、だしたら、また人が加わるけども、最初のプレゼンまでは、二人でやって欲しくて、で、一応そんな時、[えーと] 状況とかを、こちらから確認したりするときには、どうしよっか、どっちを、一応
	3秒以上の「間」
f03	あ、じゃあ、今回はわたくしが

(調査対象2)

例(4)

m03	今日が金曜日だから、来週
	3秒以上の「間」
f03	どうしましょ

(調査対象2)

いずれのターンも、次話者の指名はないが、「情報要求」で終結しており、ターン譲渡の意向が明示的である。なお、このうち、例（2）については、次話者の指名はないものの、談話の流れから m03 が f02 を次話者として想定していることが読み取れる。

これらのうち、例（2）と例（4）については、とりまとめ役の情報要求内容が次話者にとって情報提示しにくいものであることを示す発話内容が、m03 の次話者のターン冒頭部に現れている。

従って、まず、特定の次話者が想定されている例（2）については、次話者として期待されている参加者が、3.3.3 で見た〈ターン交替時に「間」が発生する要因〉ケース 1 の「B」前話者のターンを受け継ぐ準備ができていない」状況にあったため、3 秒以上の「間」が発生した可能性が高い。また、特定の次話者が想定されていない例（3）、例（4）についても、とりまとめ役以外の参加者が〈ターン交替時に「間」が発生する要因〉ケース 2 の「B」前話者のターンを受け継ぐ準備ができていない」「C」前話者のターンを自己以外の参加者が受け継ぐことを期待している」といった状況にあったため、3 秒以上の「間」が発生した可能性が高い。

一方、調査対象 3 では、直後に 3 秒以上の「間」の生じているターンとして、次話者の指名を伴わないが「情報要求」で終結しており、ターン譲渡の意向が明示的なターンが 5 つ、「情報提示」で終結しているため、ターン譲渡の意向が非明示的なターンが 5 つ存在した。このうち、前者については、文脈から、特定の次話者を想定していることが読み取れるターンが 1 つ存在した。次の例（5）の 2 回目の f04 のターンがこれに相当する。

例 (5)

f04	んー [ね、じゃ] この三番の内容はやはり、[まあ] 年に一、二回、目玉として入 れて。
m11	[ん] もっと B R & Wさんに詰めてもらってもいいんじゃないかと思うんですね。 [その] やっぱり、こちらの意向を (さ) 伝えてですね {f04 249 ええ、ええ} {f12 138 ああ}
f04	じゃあ、逆に、[その] R & Wさんに詰めてもらう。どの辺を [んー]
3 秒以上の「間」	
m11	[まっ] ただ、全体的な企画ですよね、要するにどういう形で進めて行くか (うえ ぶ) ウェブ上で、[ま] こちらからは、大体どれくらいの [えー] 期間が必要ですっ ていうことを言うんだと思うんですけど、{f04 254 ええ} で、それで [えーっと] 準備期間にこれくらいかかるので、それがうまく、動くような、全体的な [そのー] プランニングの、スケジュールを、ウェブ上で実行する為の、[えーっと] トータ ルな {f04 255 ええ} [えー] 企画として、お願いすれば、いいんじゃないかと思うん ですけれど。

(調査対象 3)

談話の流れから f04 は、m11 を次話者として想定していることが読み取れる。また、m11 と f04 のやりとりからは、f04 が m11 の提案内容の意味が飲み込めず、理解を深めるために行った f04 の質問に対し、m11 は、答えに窮し、時間を要しているようにとれる。従って、この場合、次話者として期待されている参加者が、〈ターン交替時に「間」が発生する要因〉ケース 1 の「B」前話者のターンを受け継ぐ準備ができていない」状況にあったため、3 秒以上の「間」が発生した可能性が高い。

この他の、次話者の指名を伴わない「情報要求」で終結するターンについては、とりまとめ役以外の参加者全員が〈ターン交替時に「間」が発生する要因〉ケース 2 の「B」前話者のターンを受け継ぐ準備ができていない「C」前話者のターンを他の参加者が受け継ぐことを期待している」の少なくともいずれかの状況にあったため、3 秒以上の「間」が生じたものと考えられる。

残る「情報提示」で終結するターンについては、次の例 (6) - 例 (10) が存在した。

例 (6)

f04	[うーん、] そうですね。直接、意見が反映されますね
-----	----------------------------

(調査対象 3)

例 (7)

f04	難しいですね。
-----	---------

(調査対象 3)

例 (8)

f04	「んー」やはりそうですね。安く仕入れられないと旅行代金も高くなっちゃいますしね。{m11 308 あー}
-----	--

(調査対象 3)

例 (9)

f04	「んー」でもそうですね。目的地、ある程度決まれば、手配するだけなら早いですよね。
-----	--

(調査対象 3)

例 (10)

f04	ああ面白いですね。
-----	-----------

(調査対象 3)

これらのターンの保有時間は、最短が例 (7) の 1,060 ms、最長が例 (9) の 6,670 ms であり、グラフ 4 に挙げた各参加者の 1 ターンあたりの平均時間と照らし合わせると、短かめであることがわかる。「情報提示」で終結するターンは、そもそもターン譲渡の意向が非明示的で不明瞭なので、例 (6)－例 (10) は、ターンが予想以上に早く終了しているために、ターン譲渡の意向が一層不明瞭になっている。

また、いずれのターンも、発話内容が簡素で、次にどのような方向性の発話を受け継いだらよいのかが他の参加者に見えづらいという特性を持っている。

従って、この場合、とりまとめ役のターン直後に 3 秒以上の「間」が発生したのは、とりまとめ役以外の参加者が、〈ターン交替時に「間」が発生する要因〉ケース 2 の「A) 前話者のターン譲渡の意向に気づいていない」「B) 前話者のターンを受け継ぐ準備ができていない」「C) 前話者のターンを他の参加者が受け継ぐことを期待している」の少なくともいずれかの状況にあったためと考えられる。

以上、とりまとめ役のターン譲渡の仕方について考察してきた。

次の 5.3 では、とりまとめ役のターン獲得の仕方について考察する。

5.3 とりまとめ役のターン獲得の仕方

先の4.5では、ターン境界に生じる3秒以上の「間」の発生率について見てきたが、調査対象1、2では、全ターン境界のうち、とりまとめ役以外の参加者のターン直後に3秒以上の「間」の生じている箇所は1箇所のみで、全ターン境界の5%に満たなかった。また、3秒以上の「間」を含む、とりまとめ役以外の参加者のターンも存在しなかった。

従って、調査対象1、2のとりまとめ役は、5.1で指摘した「とりまとめ役がより多くのターンを獲得する」という参加者間の期待、もしくは、暗黙の前提に沿い、積極的に他者のターンを受け継いでいると考えられる。

一方、調査対象3では、全ターン境界のうち、とりまとめ役以外のターン直後に3秒以上の「間」の生じている箇所の割合は、15%以上20%未満に上る。また、これに加え、3秒以上の「間」を含む、とりまとめ役以外の話者ターンも5ターン存在した。

従って、調査対象3では、調査対象1、2に比べると、とりまとめ役がより多くのターンを獲得しようとする姿勢がやや弱く、「とりまとめ役のターン獲得に対する、参加者の期待、もしくは、暗黙の前提」と「とりまとめ役のターン獲得に対する姿勢」との間にややずれが生じていると考えられる。

調査対象1、2と調査対象3とでは、会議の参加者数や扱う企画内容が異なるので、断定はできないが、両者の間で「とりまとめ役のターン獲得率」や「とりまとめ役のターン間に挿入される他の参加者のターン平均数」「他者のターンをとりまとめ役が受け継ぐ割合」にやや開きが存在するのも、このような認識のずれに因るのではないかと考えられる。

以上、5では、とりまとめ役のターン譲渡とターン獲得の仕方について考察を行った。次の6では、これらの考察を踏まえ、少人数企画会議におけるファシリテーションを高めるための、とりまとめ役のターン管理ストラテジーについて考察する。

6. 考察2—少人数企画会議におけるファシリテーションを高めるためのターン管理—

先の5では、少人数企画会議における、とりまとめ役のターン譲渡と獲得の仕方について、考察を行ってきた。

その結果、このような会議において、「①とりまとめ役がより多くのターンを獲得する」「②とりまとめ役が他者の意見を引き出す役割を担っている」

という期待、もしくは、暗黙の前提が参加者間に存在することが示唆された。しかし、仮にこのような期待、もしくは、前提が参加者間にあったとしても、とりまとめ役がこれをどう活用するかで、会議のファシリテーションが変わる。

例えば、①の前提について述べると、とりまとめ役が、この前提に、十分に応えられていない場合、すなわち、ターン獲得に対するとりまとめ役の積極性が他の参加者の期待値を下回る場合には、3秒以上の「間」が生ずる。従って、ターン交替のテンポやリズムを会議のファシリテーションの要因の一つと捉えるならば、とりまとめ役は、ファシリテーターとして、参加者の期待値を下回らないようにターンを獲得する必要がある。

次に、②の前提について述べると、本研究の調査対象のとりまとめ役は、いずれもこの前提に沿って、他の参加者より、ターン譲渡時に「情報要求」を多く使用していた。しかしながら、「情報要求」の内容が、次話者にとって情報提示しづらいものである場合や、次話者が誰なのかが不明瞭な場合には、「情報要求」直後に3秒以上の「間」が発生していた。従って、この種の「間」を減らすためには、とりまとめ役は、「情報要求」に対する情報提示の困難さを緩和するための配慮を行ったり、必要に応じ次話者を指名したりする必要がある。

また、とりまとめ役のターンのうち、「情報提示」で終結するターンにおいては、ターンを構成する発話内容が簡素すぎる場合に、3秒以上の「間」が生じやすいことを見た。この原因の一つには、「情報提示」で終結するターンがそもそもターン譲渡の意向が伝わりにくいものであることに加え、ターンの長さが他の参加者の期待値を下回っており、ターン譲渡の意向が他の参加者に一層伝わりにくくなっていることが考えられる。さらに、原因の二つ目としては、発話内容が簡素なため、次にどのような方向性の発話を受け継いだらよいかが他の参加者に見えづらいことが考えられる。従って、この種の「間」を減らすためには、とりまとめ役は「情報提示」でターンを終結する場合にも、他の参加者の反応を見ながら、次の発話の方向性が他の参加者に見える程度にまで発話内容を具体化することが必要であると考えられる⁵。

5 もっとも「情報提示」で終結するとりまとめ役のターンの長さが他の参加者の期待値を下回らなかったとしても、発話内容が抽象的すぎたり、曖昧であったり、一貫性に欠いている場合は、他の参加者にとって次の発話の方向性は見えづらくなる

7. 最 後 に

以上、本稿では、とりまとめ役のターンの譲渡と獲得の仕方という観点から、少数企画会議におけるとりまとめ役の談話管理スタイルについて考察を行ってきた。

その結果、このような企画会議において、「とりまとめ役がより多くのターンを獲得する」「とりまとめ役が他者の意見を引き出す役割を担っている」という期待、もしくは、暗黙の前提が参加者間に存在し、とりまとめ役はこれに沿ってターン交替を管理しようと努めていることが明らかとなった。

また、とりまとめ役がこの前提をうまく活用できていない場合、ターン境界に3秒以上の「間」が生じることが明らかとなった。具体的に示すと、ターン獲得に対するとりまとめ役の積極性が他の参加者の期待値を下回る場合や、とりまとめ役の「情報要求」の内容が次話者にとって情報提示しづらいものである場合や、期待される次話者が誰なのかが不明瞭な場合には、ターン境界に3秒以上の「間」が生じやすい。

この他、「情報提示」で終結する、とりまとめ役のターンについては、発話内容が簡素すぎる場合に、ターン直後に3秒以上の「間」が生じやすいことが明らかとなった。

6では、これらを踏まえ、この種の会議のファシリテーションを高めるための、とりまとめ役のターン管理ストラテジーについて考察を行った。

本研究成果により、少数企画会議において、とりまとめ役が、ファシリテーターとして参加者間のターン交替をどのように管理することが望ましいのかについての一指針を示すことができた。

しかしながら、企画会議のファシリテーションを測る指標は、ターン交替のテンポやリズムだけではない。「組織としての意志決定に辿りつくまでのプロセスの質」や「会議の進行や決定内容に対する会議参加者の満足度」もファシリテーションの高さを測る指標として無視できない。この問題については、今後の研究課題としたい。

また、「とりまとめ役がより多くのターンを獲得する」「とりまとめ役が他者の意見を引き出す役割を担っている」という期待、もしくは、暗黙の前提

であろう。しかし、今回の調査対象の中には、このような原因で生じていると思われる3秒以上の「間」は存在しなかった。

が欠落している場合に、とりまとめ役がどのようにして談話を管理すればよいのかという問題も興味深い。この問題についても、今後の研究課題としたい。

参 考 文 献

- 李志暎 (2006) 「ビジネス・ミーティングにおけるトピックの展開―課題決定場面を中心とした韓日の違い―」 お茶の水女子大学大学院人間文化研究科編『人間文化論叢』 9、pp.291-303
- 今西幸子 (1993) 「聞き手の行動―あいづちの規定条件―」 大阪大学文学部日本学科 (言語系) 編『阪大日本語研究』 5、pp.95-109
- 大浜るい子・西村史子 (2005) 「日英のターン交替と相づち使用の実相―日本人学生とニュージーランド学生の比較を通して―」 社会言語学会編『社会言語科学』 7-2、pp.78-87
- 木暮律子 (2002) 「母語場面と接触場面の会話における話者交替―話者交替をめぐる概念の整理と発話権の取得―」 名古屋大学大学院国際言語文化研究科日本言語文化専攻編『言語と文化』 3、pp.163-180
- 近藤彩 (2004) 「会議におけるコミュニケーションスタイルに関する事例研究」 アメリカ・カナダ大学連合日本研究センター編『アメリカ・カナダ大学連合日本研究センター紀要』 27、pp.24-40
- 杉戸清樹 (1987) 「発話の受け継ぎ」『国語研究所報告 92 談話行動の諸相―座談資料の分析―』 三省堂、pp.68-106
- 津田葵 (1989) 「4.4.5 ムーブ (move)」 柴谷方良・大津由紀雄・津田葵編『英語学大系第 6 巻―英語学の関連分野―』 大修館書店、pp.418-419
- 中田智子 (1990) 「発話の特徴記述について―単位としての move と分析の観点―」『日本語学』 9-11、明治書院、pp.112-119
- 森下雅子 (2000) 「ミーティングにおける相互行為から見た日本語ボランティアグループ」 お茶の水女子大学日本言語文化学会編『言語文化と日本語教育』 20、pp.66-78
- 吉田奈央・高橋克也・伝康晴 (2009) 「対話におけるあいづち表現の認定とその問題点について」 言語処理学会編『言語処理学会第 15 回年次大会 発表論文集』 pp.430-433
- 渡邊ゆかり (2014a) 「少数企業会議における、とりまとめ役の談話管理スタイル―とりまとめ役の発話単位量とムーブの観点から―」 言語処理学会編『言語処理学会第 20 回年次大会 発表論文集』 pp.666-669
- 渡邊ゆかり (2014b) 「少数企業会議における、とりまとめ役の談話管理スタイル 1

—とりまとめ役の発話単位量とムーブの観点から—」広島女学院大学日本語日本文学科編『広島女学院大学日本文学』24、pp.1-23