

# 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

## —とりまとめ役の発話単位量とムーブの観点から—

渡邊ゆかり

広島女学院大学国際教養学部

### 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ィ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、会議のファシリティに影響を与える、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、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量」「とりまとめ役の発話単位の間隔」「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。

### 2 先行研究

著者の菅見する限り、ビジネス場面での日本人同士の少人数会議において、とりまとめ役がどのように談話管理を行っているかについて焦点を当てた先行研究は存在しないが、行政が運営する日本語ボランティアグループのメンバーが日ごろの活動について意見交換を行うことを目的としたミーティングにおいて、行政担当者である司会者がどのように談話管理を行っているかを分析したものに森下(2000)が存在する。森下は、司会者の談話管理の仕方について「司会者は『今ここで話すべきことは何か』という規則を暗に示すことによって、能率よくミーティングが進行するよう管理している」と分析している。また、「司会者とボランティアの相互行為に『情報収集者/情報提供者』『語りかけられているもの/間接的な標的』という非対称性が観察されること」「発話の配分がグループ内のヒエラルヒーの順番に構造化されていること」を明らかにしている。本研究では、ビジネス場面における企画を目的とした日本人同士の少人数会議においてとりまとめ役がどのように談話を管理しているのかを、1で提示した三つの観点から分析するが、その際、森下が提示した、これらの特性についても考慮する。

### 3 調査方法

本調査には、新情報処理開発機構 RWCP(Real World Computing Partnership)知的資源 WG の提供する、次の表 1 に挙げた模擬会議の音声書き起こしデータを用いた。表 1 の構成員、ならびに表 2 の調査協力者のうち下線を施した話者は、設定上、各会議において他者より社会的地位が上位にあり、他者の意見をとりまとめる役を担っていた。本研究では、これらの話者を以下、とりまとめ役と呼ぶ。なお、調査対象のうち、調査対象 3 の会議については、下線を施した f04 とその他のメンバー間に強い上下関係は存在しないという

<sup>1</sup> 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 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。

設定であることが予め調査協力者に伝えられている。

表 1 調査対象とする会議とその構成員の設定

調査対象 1: 旅行会社における特別ツアーの企画会議 1 (RWCP の会議 1, 会議時間 1,289,130 ms)	
構成員	m01(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
調査対象 2: 旅行会社における特別ツアーの企画会議 2 (RWCP の会議 2, 会議時間 1,147,480 ms)	
構成員	m03(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
調査対象 3: 旅行会社のホームページの企画会議 3 (RWCP の会議 7, 会議時間 1,987,890 ms)	
構成員	f04(中堅の旅行代理店「ラトラベル」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)の計 5 名

表 2 調査協力者の性別と年齢

調査対象 1	m01(男・38 歳), m02(男・27 歳), m03(男・42 歳), f01(女・24 歳)
調査対象 2	m03(男・42 歳), f03(女・25 歳), m04(男・31 歳), f02(女・25 歳)
調査対象 3	f04(女・32 歳), f02(女・26 歳), m12(男・34 歳), f12(女・22 歳), m11(男・38 歳)

本研究では、これら調査対象 1 - 調査対象 3 の会議の書き起こしデータについて「とりまとめ役の発話単位量」「とりまとめ役の発話単位間に現れる他者の発話単位数」「とりまとめ役の実質的発話単位内に見られるムーブ」を調査した。以下その結果を見ていく。

## 4 調査結果

### 4.1 とりまとめ役の発話単位量

まず、各調査対象におけるとりまとめ役の発話単位数は、図 1-図 3 の通りである。図 1-図 3 より、発話単位数は、いずれもとりまとめ役が一番多いことがわかる。ただし、三つのうち、メンバー間に強い上下関係が存在しない調査対象 3 については、とりまとめ役と 2 番目に発話単位数の多い話者との差はわずか 1 発話単位である。

図 1 調査対象 1 の発話単位数

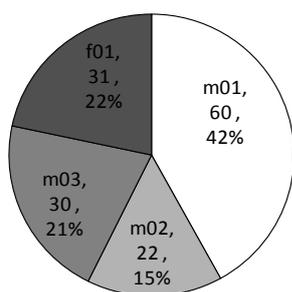


図 2 調査対象 2 の発話単位数

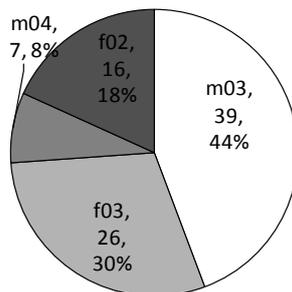
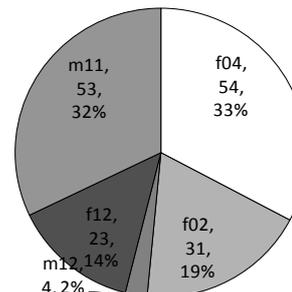


図 3 調査対象 3 の発話単位数



次に、各調査対象におけるとりまとめ役の発話単位時間は、図 4-図 6 の通りである。発話単位時間については、三つの調査対象の中では比較的とりまとめ役と他のメンバーとの上下関係の強い、調査対象 1 と調査対象 2 において、とりまとめ役の値が最も高く、いずれも、すべての話者の発話単位時間を合計した値の 5 割以上であった。一方、とりまとめ役と他のメンバーとの上下関係の弱い調査対象 3 では、とりまとめ役よりも発話単位時間の値の高い話者として m11 と f02 の 2 名が存在した。

図 4 調査対象 1 の発話単位時間

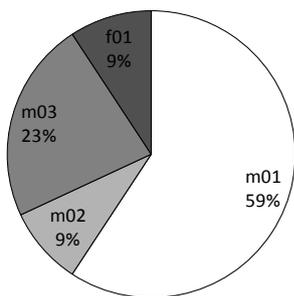


図 5 調査対象 2 の発話単位時間

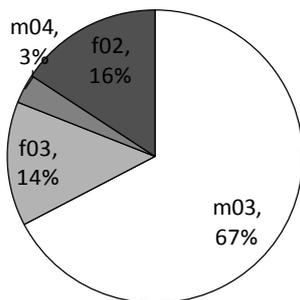
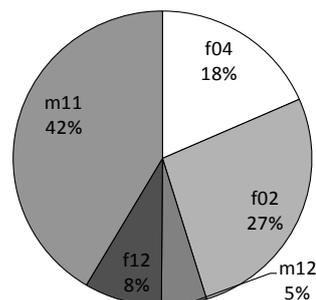


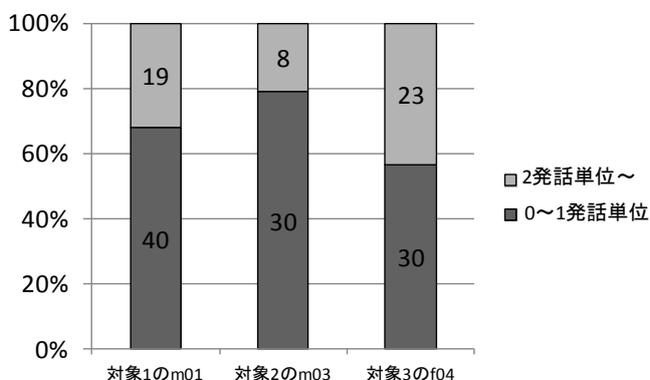
図 6 調査対象 3 の発話単位時間



#### 4.2 とりまとめ役の発話単位の間隔

各調査対象のとりまとめ役の発話単位間に他の話者の発話単位がいくつ含まれるかについて調査した。グラフ 7 は、他の話者の発話単位数が 0~1 の箇所の出現頻度と他の話者の発話単位数が 2 以上の箇所の出現頻度、ならびに両者の比率を示している。グラフ 7 からは、調査対象 2 では、とりまとめ役から他の話者に移動した発話単位が別の話者の発話単位に移動せず、再びとりまとめ役の発話単位に移動する傾向が最も強く、調査対象 3 ではこの傾向が最も弱いことがわかる。なおとりまとめ役の発話単位間に含まれる他の話者の発話単位数の最大値は、調査対象 1 が 4、調査対象 2 が 3、調査対象 3 が 13 であった。

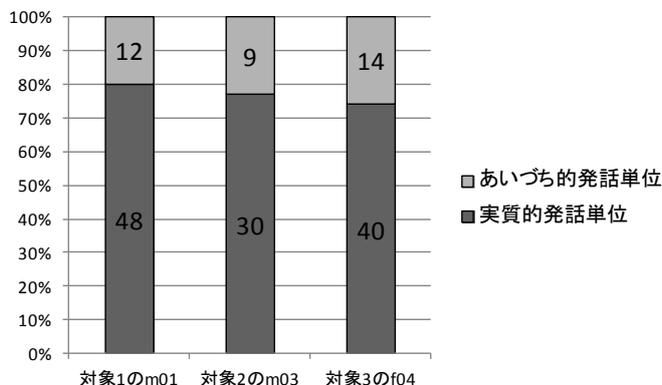
グラフ 7 とりまとめ役の発話単位の間隔



#### 4.3 とりまとめ役の実質的発話単位内に見られるムーブ

ここでいう実質的発話単位は、実質的発話を含む発話単位を指す。これに対し、あいづち的発話のみからなる発話単位をあいづち的発話単位と呼ぶこととする。各調査対象におけるとりまとめ役の実質的発話単位数とあいづち的発話単位数の比率はグラフ 8 の通りである。実質的発話単位数の割合の大きさは、調査対象 1、調査対象 2、調査対象 3 の順であるものの、各調査対象間にそれほど大きな差は見られなかった。

グラフ 8 とりまとめ役の実質的発話単位数の割合



次に、各調査対象におけるとりまとめ役の実質的発話単位がどのようなムーブを持つ発話で構成されているかを調査した。本調査対象から抽出されたムーブは表 3 の通りである。

表 3 とりまとめ役の実質的発話単位を構成するムーブ

1) 参集についてのお礼や労い, 2) 開始宣言, 3) 会議の趣旨説明, 4) 意見要求課題の提示, 5) 意見要求課題に対する方向性の提示, 6) 意見提示の依頼, 7) 意見提示の要求, 8) 提案に対する承諾要求, 9) 先行意見についての確認や質問, 10) 先行意見に対する支持, 11) 先行意見を支持する情報提示, 12) 先行意見の問題点や課題の提示, 13) 複数の先行意見の分類や比較, 14) 先行意見と対立する意見提示, 15) 先行意見を修正した意見提示, 16) 先行意見を発展させた意見提示, 17) 質問に対する回答, 18) 回答に対する理由説明, 19) 保留していた先行意見の再提示, 20) 今後の作業方針の提示, 21) 自らの今後の作業の提示, 22) 今後の作業依頼, 23) 今後の作業内容の見直し, 24) 今後の作業についての励まし, 25) 次の会議の案内や参集依頼

各調査対象のとりまとめ役の実質的発話単位の中に、これらのムーブが関与する発話単位がどの程度含まれているかを調べたところ、より多くの発話単位に関与したムーブは、表 4 のように、調査対象により異なっていた。なお、表中の%は、各とりまとめ役の実質的発話単位数を分母とした、各ムーブの関与する発話単位数の割合を示している。

表 4 各調査対象のとりまとめ役の実質的発話単位において、より多くの発話単位に関与したムーブの上位 3 位

調査対象 1 の m01	1 位:22) 今後の作業依頼(12, 25%), 2 位:7) 意見提示の要求(10, 21%), 3 位: 12) 先行意見の問題点や課題の提示(9, 19%)
調査対象 2 の m02	1 位:7) 意見提示の要求(12, 40%), 2 位:4) 意見要求課題の提示(11,37%), 3 位:12) 先行意見の問題点や課題の提示(8, 27%)
調査対象 3 の f04	1 位:11) 先行意見を支持する情報提示(13, 33%), 2 位:9) 先行意見についての確認や質問(10, 25%), 3 位:7) 意見提示の要求(5, 13%)

## 5 考察

以上の調査結果より、三つの調査対象のうち、発話単位量が最も多く、発話単位を再取得するまでの他者の発話単位数が最も少ない m02 の実質的発話単位には、「意見提示の要求」「意見要求課題の提示」「先行意見の問題点や課題の提示」を含む発話単位が相対的に多く含まれていることが確認できた。一方、発話単位量が最も低く、発話単位を再取得するまでの他者の発話単位数が最も多い f04 の実質的発話単位には、「先行意見を支持する情報提示」「先行意見についての確認や質問」を含む発話単位が相対的に多く含まれていた。このように、本調査対象からは、ビジネス場面での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として、m02 のように意見要求課題や他者の発言権を強く管理すると共に、他者の意見の問題点や課題の提示を積極的に行うタイプと、f04 のように意見要求課題や他者の発言権に対する管理は弱いが、他者の意見を尊重しようとしたり、他者の意見に対する理解を深めようとしたりする姿勢の強いタイプの二つが抽出された。両者の相違の要因については今後の課題とする。

## 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」お茶の水女子大学編『人間文化論叢』9, pp.291-303
- 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
- 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語文化学会編『言語文化と日本語教育』20, pp.66-78