

聞き手による会話の修復とラポール

— 談話分析的アプローチによる ELF 接触場面のケース・スタディー —

重光 由加

東京工芸大学

1 はじめに

対話型の音声操作に対応した機能をもつスマートフォンが普及しており、スマート・スピーカーが普及し始めている。「楽しい話し相手になったり・・・」¹⁾という宣伝文句を使う商品もあるが、人間が口頭で行う質問の答えのみを音声で答えたり、画面に表示して、継続したやりとりや雑談ができるわけではない。理解できないときは、たとえば Siri の日本語版では「すみません。よくわかりません」「該当するものは見つかりませんでした」などと応答し、‘Sorry, I can’t help you with that here.’ などと応答する。

津田(2015)は、相手の言っていることがわからないときの聞き返しの機能には情報を得る機能だけではなく、対人関係機能も付随することを指摘している。Siri の「すみません」「Sorry」という謝罪表現は対人関係に配慮した表現である。続く「わからない」「見つからない」は、直接的に理解できないことが伝えられている。

本研究では人間同士の会話の中で、話し手の伝えようとしていることが理解できないとき、情報の受け手である聞き手はどのような言語行動をとり理解しようと試みているかを、2つの会話をケース・スタディとして談話分析的アプローチの質的分析を行う。

分析に使用する会話データは、日本人とインド人による英語会話である。インド人の英語は聞き取りにくいと言われるが、複数のインド人から日本人の英語も聞き取りにくいという指摘があることが報告されている(重光、2018)。さらに、インド人同士も英語は母語ではなく、ESL(English as a second language)を使用している。インドの憲法で定められている連邦公用語はヒンズー語で、準公用語は英語であるが、ヒンズー語の母語話者はインドの人口の18%程度しかない(2018年現在)。また、インド全域では22種類の言語が州ごとに公用語として指定されている²⁾。したがって、英語はインド人同士のリンガフランカとして用いられている。重光(2018)によれば、インド人はお互いが文法や単語やスラングが異なる英語を使っているという認識がある³⁾。それらは日本人が学習した英語と異なる場合が多い。このようなことから ELF の接触会話では、意味の確認をするやりとりが多く見られ、修復現象を見るのに有効と考える。

2 研究の背景

本研究では、意味の理解が困難場面の会話の修復の過程に焦点をあてる。会話の修復については、Schegloff, Sacks & Jefferson (1997)によれば、言い換え、言い直しなどの自己修復、聞き返しや質問による他者修復がある。津田(2015)は、日・英語の談話分析より聞き返しの機能は拡張され、対人関係機能が追加されていることを指摘している。

宇佐美は第二言語学習においては、目標言語・文化における様々な談話の「基本状態の見積もり」、種々の言語行動の「フェイス侵害度の見積もり」「フェイス侵害度に応じて選択されるボライトネス・ストラテジーの見積もり」が、その言語・文化の成員の平均的な見積もりから乖離しないようになることと位置づけている。

これに関しては、人間同士の自然な発話を人とロボットの相互作用に組み込もうとする研究も始められている。たとえば、松下他(2018)は、人間の会話に見られる言いよどみ、言い直しなどの非流暢性を考慮し、モダリティの付加、発話開始時のフィラー、発話内でのポーズ(休止)をシステムとして組み込んだプラットフォームと人間との相互作用を分析している。

人間の発話現象の特徴としては、植野(2018)は、日本語の談話の分析をもとに「繰り返し」「先取」「言い重なり」「付け加え」など、発話が発話を誘ひひきこむようにして起きる現象を指摘し、それを「相互引き込み発話」と定義づけている(p.17)。

以上の先行研究からは、会話の中では話し手だけではなく、情報の受け手である聞き手の振る舞いにより会話が進行していることが示唆されている。本研究では、ELF の会話の中で、情報の受け手である聞き手が話し手の言っている内容が理解できないとき、正確な情報をどのようにして得ようとするのか、また、その際の談話の基本状態について質的な分析をする。

3 データ

使用するデータは日本人とインド人の英語による初対面接触会話(表1)のうち2つを使う。会話はすべて2017年8月にインドのB市で収録されたものである。IE86は4人会話、IE87は2人会話である。また、I8を除いてはすべて男性である。会話のジャンルは尾崎ら(2010)のスピーキングの分類の交流会話に

相当する。各会話は 30 分行われ、録画・録音された後、トランスクリプトされた。会話参加者は、全員研究協力への同意書を提出している。

会話番号	会話参加者コード			
IE86	J50	J51	I1	I3
IE87	J50	I1	--	--

表 1. 使用した会話データ

参加者の母語は、J の記号のつく 2 人は日本語である。I の記号のつく参加者はインド人である。全員、職場言語は英語であるが、全員英語母語話者ではなく、I1 は Telugu 語、I3 は Tamil 語である³⁾。J50, J51 はインドの日系の会社に勤める日本人技術者であり、2 人とも初めての海外赴任である。

4 分析と考察

会話データの中から特に参加者の意味の理解が困難であった部分を抜粋して分析する。本研究は。

(1)の抜粋は、IE86 の会話は情報発信者が I3 で情報の受け手は J50, J51 と I1 である。I1 は I3 の発話内容に関しては何も発言していない。日本人 2 人とインド人 2 人が英語で会話をしている。日本人がインドでも映画館で映画を見たことがあること、ネットを利用して日本のドラマや映画を見ていることを述べていると、I3 が 07 行目で割り込むように最近『好きだ、』(注 4)をインドで見たという話題を出す。しかし、唐突であったこと、I3 が単語単位の発話しかしていないこと、その映画が知名度の低いものであったため、日本人がわからず理解に問題が発生した。08 行目で J50 により Hmm↑が発せられる。これは、思いがけないことがおこったときの驚き(dismay)を表している(Maynard and Zimmerman, 1984)。I3 からより詳細な説明がないため、10 行目から 21 行目は、単語レベルの繰り返しをしている。I3 からの情報はほとんどないし、I3 が習いたての日本語で説明を試みてかえって意味がわかりにくくなっているところもあるが(23 行目)、日本人参加者は「わからない」ということははっきりとは言わない。26 行目で、‘I can’t get understand’ (ママ)と言ったあとも、上を向いて考えるポーズをししばらくとり、I3 の出した新しい話題を無視したわけではないことが示されている。ここで、選択されているポライトネス・ストラテジーはポジティブ・ポライトネス・ストラテジーであり、相手の言っていることが理解できないことがあっても、相互でいっしょに考えようという態度をとり、ラポールを保つ配慮がなされて

いる。何度も繰り返して確認する「相互ひきこみ発話」から、意味を理解してもらえず話題も深まらなかった I3 のポジティブ・フェイスも保たれており、少なくとも I3, J50, J51 の 3 人の間にはラポールが築かれている。

(1) [IE86](11:53-13:07)

- 01 I3 : So normally which kind of videos you watch?
 02 Like?
 03 J50: Uh, sometimes an an animation and
 04 variety comedy and also drama and cinema
 05 and in Japanese.
 06 I1: In Japan that [geeky].
 07 I3: [Su-ki-da]
 08 J50: Hmm↑
 09 I3: Su-ki-da, recent.
 10 J50: What?
 11 I3: Su-ki-da.
 12 J50: Su-ki-da? What, what is [about]?
 13 I3: [Movie]
 14 J50: Movie?
 15 J51: Movie?
 16 J50: Su-ki-da? なんだ
 17 I3: 2015, released.
 18 J50: 2015, very, very latest.
 19 I3: Older.
 20 J50: スキダってなんだ
 21 J51: スキダ。スキダ
 22 J50 What what what kind of what kind of movie?
 23 I3: ゲンコウサント ゲンコウニント law student
 24 love – love story.
 22 J50: Hmm? Law story
 23 I3: It’s a [Japanese] love story.
 24 J50: Law story law story. なんだ law story
 25 I3: Su-ki-da.
 26 J50: Su-ki-da, んーI can’t get understand えー
 27 what movie is. @
 28 J51: Oh. 上を向いて考える仕草 [この後、話題を変える]

(2)の抜粋は二人会話で、抜粋部分の情報発信者は日本人の J50、情報の受け手としての聞き手はインド人の I1 である。J50 の英語は規範文法による Standard English からはかなり逸脱しており、聞き手である I1 は聞き直しやパラフレーズが繰り返し使われている。この抜粋部分より前は I1 がインドで古くから伝わる迷信について話していた。関連発話として、J50 が

日本の「お清めの塩」の習慣について説明している。

I1 は、「話し手の発話の一部の繰り返し」「質問」「パラフレーズ」「理解した部分を示す」というストラテジーを全体にわたって使い、相互ひきこみ発話をしながら、意味の確認と理解を試みている。「J50 が言い終わる前に先取で発話をしているところがある(05 行目、13 行目、17 行目、29 行目、46 行目)。これにより、理解とラポールを示すことができている。J50 が伝えようとしている内容が、I1 に伝わっているとはいえないが、相互ひきこみ発話は続けられ、ラポールは保たれている。

(2) [IE87](15:49-18:10)

01 J50: I I think one, one traditional is there in
02 Japanese also, uh, if when some someone
03 expired, like go to the ceremony to give and we
04 wear the black color...
05 I1: **Yes, yes, yes, yes.**
06 J50: Black colore's clothes and go to the ceremony
07 and say good bye and then come back before
08 eh, enter the house, we uh, put we put like
09 salt salt
10 I1: Ah oh really?
11 J50: Like to remove the not that is not dirty dirty
12 that is to clean our body and
13 I1: **With salt.**←先取発話
14 J50: No, no, only shoulder.
15 I1: Ah then you should...
16 J50: Yes, yes, yes. Ah and go inside the house.
17 I1: **With the same clothes**↓ ←先取発話
18 J50: Yes, yes, yes.
19 I1: With the same clothes↓
20 J50: And sometimes sometimes they put some the
21 amount of salt, small piece amount salt
22 I1: **Okay**←ここまで理解したことを示す
23 J50: in front of their house's door.
24 I1: **Okay**←理解したことを示す
25 J50: To be clean, not to enter the uh なんだろう
26 some ghost @@@ not to get
26 I1: Ah Every day, every day?←確認の質問
27 J50: No, no, no, no, after after 1 week and so on.
28 One week always put ←聞き間違いの原因
29 I1: **Every week every week**←先取発話
30 J50: No, no, no, only for 1 week keep, approximate
31 approximate.
32 I1: Ah only for one week means, like uh, when...

33 J50: After the ceremony.

34 I1: **After the ceremony.**←繰り返しによる確認

35 J50: After the ceremony.

36 I1: **If someone dies in our family**←パラフレーズ

37 J50: Yes, yes, yes uh.

38 I1: **So, we put salt.** ←パラフレーズ

39 J50: Salt one, one, one amount.

40 I1: **So if from my family if someone dies, I put**

42 **some salt and some other for uh, like some**

43 **force should not come**←パラフレーズ

44 J50: No, no, no, no, no, not someone should not

45 come, only, only put

46 I1: **Salt.** ←先取発話

47 J50: Salt.

48 I1: Who will put the salt?←関連ある質問

49 J50: Ah. えー In the family person, close one

50 wife is also okay. あー One part of the family

51 put the salt.

52 I1: **Put the salt.**←繰り返しにより理解を示す

53 J50: And they keep.

54 I1: **They will keep for for 1 week.**←前発話修正

55 J50: Because uh, so hence あーour we can

56 understand ah that family someone died.

57 I1: Ahh.

58 J50: We can.

59 I1: **We can see oh if, if I am a visitor, if I see the**

60 **salt, oh someone died in this**

61 J50: Ah yes, yes.

62 I1: Home like that, we say. Ah.

63 J50: Idea, you know, this is one.

64 I1: **So that's why when we enter there and we wish**

65 **some you know, あーwish something and then**

66 **we come back and we put salt and we remove.**

67 J50: Ah yes, yes.

68 I1: **Is it?**←自分のパラフレーズの正誤の確認

69 J50: But in the ceremony only once only one time.

70 I1: **Only one time.**←繰り返しにより理解を示す。

71 J50: Uh.

72 I1: After the ceremony if I went some other's family

73 place, I went there...

74 J50: No, no, no, no, not for home not for not for

(中略)

87 I1: **That's why I, I went to someone ceremony, so**

88 **when I return back I am removing that bad**

89 **things, okay, I am clean.**

90 J50: Yes, yes, yes. And they enter the house.

91 I1: Yes. I heard in Obon, Obon... 話題が変わる

5 まとめ

本研究では、日本人とインド人の ELF による初対面交流接触会話をケース・スタディとして、聞き手が会話の修復をどのように行っているかを談話分析的アプローチにより分析した。(1)と(2)の抜粋にも共通するのは、「わからない」ことを明白に述べていないこと、Siri などに見られる謝罪表現も出現していないことである。また、理解を促進するために、相互ひきこみ発話によりラポールを優先させながら、意味の解明を試みていることが観察された。

宇佐美(2008)によれば、第二言語習得では、目標言語との談話的乖離がないことが望まれる。しかし、自然な発話をする人工知能システムの発話機能の検討のためには、人間同士の談話の「基本状態の見積もり」と乖離がないようにすることもひとつの目標であろう。しかし、人間との関係の設定をどのようにするかで、求められる自然な発話が異なってくるだろう。何を実装させるのかは、人間の談話研究との連携が必要であろう。

注

- 1) Fujitsu の FMV の広告より。
- 2) ヒンズー語と英語以外に、各州の公用語がある。インドには数千とも言われるさまざま言語変種があるが、各州の公用語としての地位を獲得したのは 22 言語である。
- 3) 英語は準公用語であるが、Sindkhedkar(2012)によれば、英語が話せるのは総人口の 10%ほどしかいないと言われている。公立学校での英語の授業は中学からであり、十分に習得できない場合があることは想像できる。
- 4) テルグ語(తెలుగు)はアーンドラ・プラディッシュ州とテランガーナ州の公用語で話者は 8000 万人、タミル語(தமிழ்)はタミル・ナードゥ州の公用語で話者は 7400 万人である。これらは、お互いに意思疎通ができない言語である。
- 5) 『好きだ、』は 2005 年の日本映画。石川寛脚本および監督。宮崎あおい主演。

謝辞 本研究の会話協力者および B 市日本人会のご協力に感謝申し上げます。

付記 本研究は、科研費基盤研究(C)課題番号 17K02903 「南アジア・東南アジアにおける ELF 談話スタイルの実態調査：英語発信力に向けて」(研究代表者 重光由加)の研究成果の一部である。また、会話データは大学英語教

育学会待遇表現研究会(代表 村田泰美)に属する(2019 年度より日英インタラクション研究会に名称変更を予定)。

参考文献

- Dumouchel, P. (2017) *Living with Robots*. Massachusetts: Harvard University Press.
- Maynard, D. W. and Zimmerman, D. H. (1984) Topical talk, Ritual and the Social organization of relationship. *Social Psychology Quarterly* Vol. 47(4). pp. 301-316.
- 松下仁美・香川真人・山村裕之・岡田美智男(2018)「非流暢性を伴うロボット(Talking-Ally)の発話調整方略とその聞き手に対する適応に関する研究」『ヒューマンインタフェース学会論文誌』20(2), pp.255-267.
- 尾崎明人・椿由紀子・中井陽子(2010) 関正昭・土岐哲・平高史也編『会話教材を作る』スリーエーネットワーク。
- Schegloff, E. A., Jefferson, G. & Sacks, H. (1977) “The preference for self-correction in the organization of repair in conversation,” *Language*, 53(2) pp. 361-382.
- 重光由加 (2018) 「インドの言語環境と ELF 使用場面から見る英語コミュニケーション能力—インド人と日本人のビジネス・パーソンへの座談会から—」東京工芸大学工学部紀要人文社会編, 41(2), pp. 26-35.
- Sindkhedkar, S. D. (2012). Objectives of teaching and learning English in India. In *Journal of Arts, Science and Commerce*. Vol. III. pp. 191-194.
- 津田早苗(2015)「日・英語の他者修復—母語話者間会話と異文化会話比較」津田早苗他著『日・英語談話スタイルの対照研究：英語コミュニケーション研究への応用』ひつじ書房
- 植野貴志子(2018)「聞き手行動の「場の理論」による解釈：二社会話における相互ひきこみの発話とうなづき」村田和代編『聞き手行動のコミュニケーション』ひつじ書房 pp. 11-31.
- 宇佐美まゆみ「相互作用と学習—ディスコース・ポライトネス理論の観点から」西原鈴子・西部仁郎編『口座社会言語科学 第四巻 教育・学習』ひつじ書房 pp. 150-181.

Appendix

Transcribing symbols

- @ laughing
- [] indicating overlapping/simultaneous speech:
- ↓ falling intonation
- ? rising intonation