

チャットにおける聞き手の行動

—日本語母語場面と接触場面の相づちの比較から—

倉田 芳弥

1. 研究背景

チャット¹はメッセージを入力する時間が必要であるため、チャットの会話では複数の話題が同時進行する場合がある。この場合、参加者は同時に話し手でありかつ聞き手でもあるようである。これは話すときにはないチャットならではの特徴だといえる。

会話例1をみると、70でBが新しい話題を挿入し、2つの話題が同時進行している。Aは71で話し手として送信した後で、72でBの70に対して「うん」と返事をうち、話を聞いていること、話と続けてほしいことをBに伝えている。Bも70で新しく話題を出した後で、73でAのメッセージに相づちを打ち、相手の話を受け止めてから、自分の持ち出した話題を続けている。

このような複雑な話題を管理するために、話し手だけでなく、「聞き手」として相づちを打つことが会話の管理に重要な役割を果たしているように感じる。チャットの相づちは、好きなどころで相づちを打てるわけではなく、話し手の送信に影響される（例えば70Bと74Bの内容をまとめて送信した場合、72Aの相づちは存在しえない）。このように対面とは異なる特徴をもつチャットの「相づち」に着目して分析することから、チャットという新しい媒体の特性が人のコミュニケーション、特に言語行動にどのような影響を及ぼしているのか考えたい。

2. 先行研究

チャットを相互行為的な場面と捉えた研究としては、話者交替など会話の局所的な秩序に関する研究（Herring1999, Garcia & Jacobs1999, 細馬2000他）、話題の推移や会話の構造など会話の全体的な秩序に関する研究（水上・右田2002, 小倉・石崎2002, 倉田2004）などが行われている。

しかし、話し手・聞き手という観点からのチャットの研究は限られている。ここでは、2つの研究を取り上げる。

Herring（1999）は、口頭会話では聞き手であることの合図になる即時的な反応がコンピューター媒介コミュニケーションでは、欠如しているとしている。

水上・右田（2002）では、相づちの次のメッセージの送信が相づち送信者か否か調べたところ、相づち送信者である場合が少なくなかった。相づちは聞いているというメッセージを送るはずでありながら、チャットでは相づちの送信が発話権を相手にゆだねているということにはならず、話し手と聞き手の非対称性が不透明であるとしている。

以上、チャットの会話では、聞き手の合図となる即時的な反応が欠如すること、話し手と聞き手の区別が不透明であることが言われているが、「話し手」「聞き手」という観点からの研究自体が少なく、チャットにおける相づちの機能や役割は明らかにか

会話例1：二つの話題が同時進行する例

| <話題1> 仏人の話す日本語 | <話題2> 友だちから聞いた仏人の話 |
|-------------------------------|---|
| 69A: 力はいりすぎなのかな | |
| | 70B: 何か、私の大学の時の友達でね |
| 71A: 逆にフランス語の発音って日本人には難しいというし | |
| | 72A: うん |
| 73B: ああ、そうだね。 | |
| | 74B: その友達が、イギリスに行った時、フランス人に空港で話し掛けられたんだって |
| | 75A: ほうほう |

（番号はチャット冒頭からのメッセージ通し番号を表す。1メッセージ=1送信となる。）

れていない。また、これらの研究は母語場面对象としたものであり、接触場面对象とした研究はまだほとんど行われていない。

3. 本研究の目的

聞き手の行動の一つである相づちに着目して、相づちの頻度、機能、出現箇所及びメッセージの構成のし方について日本語母語場面と接触場面を比較し、チャットにおける聞き手の行動の特徴の一端を明らかにすることを目的とする。

4. 研究方法

4.1 本研究の対象とする相づちの範囲

堀口 (1997:77) は、「あいづちの定義はまだ明確で一致したものにはなっていないものの、話し手が発話権を行使している間に聞き手が話し手から送られた情報を共有したことを伝える表現という点では一致している」としている。

チャットでは、一文字一文字送信されるものではないために、聞き手としての相づちと、話し手としての発言が一つのメッセージで送られる可能性がある。そこで、本研究では、話し手が発話権を行使している間の相づちだけではなく、話者交替箇所に現れる相づち的表現 (村田 2000) も「聞き手」として話し手に情報共有したことを伝える表現であるとして、相づちに含める。また、本研究の対象とする相づち表現は、「相づち詞」、「繰り返し」、「言い換え」、「先取り」、「意見・感想」(楊 2001) とする。

4.2 分析資料

女性友人同士による一対一のチャット会話² (自由会話) で、対象者は全員チャット経験者である。100 メッセージ以上のチャットについては、冒頭から 100 メッセージまでを分析対象とした。データの収集は 2002 年から 2004 年にかけて行われた。

- ① 日本語母語場面の会話：18 歳～20 代後半の日本語母語話者 24 名による 12 組の会話、計 1167 メッセージ。
- ② 接触場面の会話：19 歳～30 代の日本語母語話者 11 名、20～30 代の非母語話者 7 名 (中国語母語 5 名、韓国語母語 1 名、タイ語母語 1 名) による 13 会話、計 1159 メッセージ。

非母語話者の属性: 日本の大学の研究生、大学院生、大学院修了生で日本語のレベルは上級以上。

4.3 分析方法

- ①4.1 の相づちの範囲に従い、相づちを特定する。
- ②相づちを機能に分類する。楊(2001:48)に従い、以下の 4 つを相づちの機能とする。
 - (a) 「聞いている表示」(以下、「聞いている」): 「うんうん」「ん」など
 - (b) 「理解・了解の表示」(以下、「理解・了解」): 「あー」「なるほど!」など
 - (c) 「同意・共感の表明」(以下、「同意・共感」): 「そうなんだよね・・・」など
 - (d) 「感情の表出」: 「へー」「おお!」など
- ③分析資料の一部について一致率を出す。

日本語母語場面、接触場面ともそれぞれ 100 メッセージ×2 会話 (計 400 メッセージ) を日本語教育専攻の日本語母語話者に相づちの箇所の特定および機能の分類を依頼し、筆者の分類との一致率を求めたところ、相づちの箇所は 92.2%、相づちの機能分類の一致率は 90.0% であった。

- ④相づちの出現箇所については、まず以下の 3 種類に分類する。
 - (a) 相づちとそれ以外の発言によって 1 つのメッセージを構成して送信されたもの
例 1) B: そうだよな。。今は夏休み?
 - (b) 相づち単独で 1 つのメッセージを構成し、その次のメッセージが相づち送信者によるもの
例 2) A: 開けてっていうからさー
B: へーえ。
B: でもなんでまた道端で…
 - (c) 相づち単独で 1 つのメッセージを構成し、次のメッセージ送信者が相づち送信者ではないもの
例 3) A: 私は、髪きって
B: うん
A: あと、バイトの研修会行って

このうち、(a) と (b) は話者が交替する箇所に出現した相づち、(c) は話し手が発言権を行使している間に出現した相づち、もしくは相づち送信後に話し手となろうとして実質的なメッセージを入力していたが、送信が遅れたために相手のメッセージが先に送信されたものとして分類する。

5. 結果及び考察

5.1 相づちの頻度

相づちの頻度について日本語母語場面と接触場面を比較すると、100 メッセージ当たりの相づちの頻

度は母語場面は 10.5 回に対して、接触場面は 12.0 回と接触場面の方が頻度は高い。

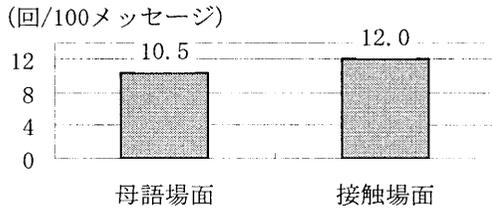


図1 100メッセージ当たりの相づちの頻度

接触場面では相づちを多く使うことにより「聞き手」であることを明示しているといえる。一方母語場面では、「話し手」は質問や確認など応答を求める形で発言することが多く、「聞き手」は相手の話の途中で、相づちではなく、質問を投げかけたり、意見・感想をいうなど、双方が「聞き手」の積極的な会話参加を作り出す様子が窺えた。そのため、接触場面と比べ頻度が低くなったと考えられる。

5.2 相づちの機能

日本語母語場面と接触場面について比較すると、「聞いている」機能の割合が最も低く、その次に占める割合が低いのが「同意・共感」機能であるという点では共通している。しかし、「感情の表出」は接触場面では 37%であるのに対し、母語場面では全体の約半分を占めている。

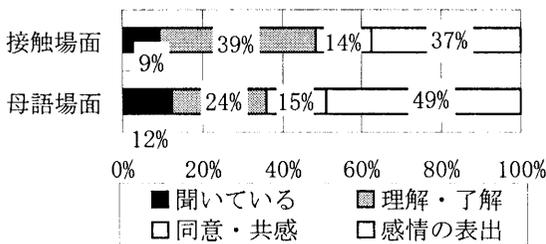


図2 相づちの機能

両場面に共通する特徴である「聞いている」機能が少ない点についてはチャットの媒体の特性が言語行動に影響していることが考えられる。

チャットでは、一文字ずつ相手に伝達されるのではなく、入力者の判断によってある程度まとまった内容が送信メッセージとして相手に送信されるため、送信されたメッセージはすでに理解可能な内容であることも多い。そのため、「聞いている」機能を用いて更なる情報を要求する機会が低くなると考えられる。

「同意・共感」機能が両場面に共通して少なかったことに関しては今後さらに調べる必要がある。

母語場面と比べ、接触場面において、「理解・了解」の占める割合が高いということについては、母語場面では、相手の話が理解できることが前提となっているのに対して、接触場面では、問題なく理解していることを相づちを用いて明確に示す必要があるからでないかと考えられる。この点については、接触場面について母語話者と非母語話者に分け、より詳しく見ていく必要がある。

5.3 相づちの出現箇所とメッセージの構成のし方

接触場面では全体の約 75%が話者の交替する箇所に相づちが現れており、そのうち相づちと実質的発話を一緒に一つのメッセージとして送信する場合は約 4割を占めている。また、話し手が発話権を行使している間の相づちは全体の約 2割と少ない。

一方、日本語母語場面では話者交替箇所に現れる相づちは全体の約 55%である。相づちを実質的発話とともに一つのメッセージとして送信するものは全体の約 25%と少ない。このように母語場面と接触場面とは異なる傾向が窺える。

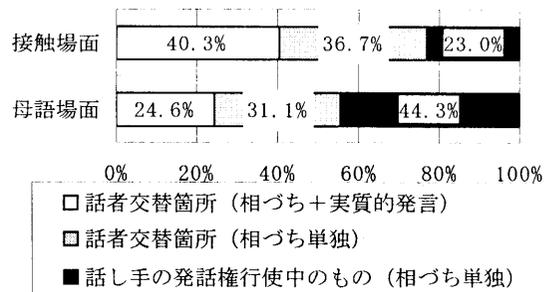


図3 相づちの出現箇所とメッセージの構成のし方

接触場面では相づちと実質的な発言を一つのメッセージで送ることにより「聞き手」から「話し手」への交替が確実にすることができるといえる。また話者交替箇所の相づちが多いことから、「聞き手」から「話し手」に交替する合図の役割を担っているとみえる。

母語場面で、相づちだけで送信するのは、Herring (1999) の「即時的な反応の欠如」に対し、少しでも早く反応しようとするためと考えられる。

会話例 2 は上記のようにやりとりのずれに対して単独で相づちを送信した例である。まず、A が「自作しなよ!」というメッセージを送る。そしてその続きとして「んで〇〇にも持っていくの!」と

いうメッセージを送信する間に「自作しなよ！」に対する B の発言が 83 に挿入されている。そこで、83B の発言に早く対応するため、A はまず相づちだけ「えー」と送信し (86A)、その後「なんて出し惜しみを」と送信している (88A)。しかし 2 つのメッセージに分けて送信した結果として、87 で B の発言が先に挿入され、更に「ずれ」が起こっている。

会話例 2

- 82A: 自作しなよ!
- 83B: 私の労働力は高いから無理
- 84A: んで〇〇にも持ってくるの!
- 85A: きゃー
- 86A: えー
- 87B: 食べてくれるかなあ
- 88A: なんて出し惜しみを・・・
- 89A: 食べるだろー

以上のように相づちを単独で送信することで、やりとりのずれに早く対応することができる。しかし、その結果、更なるずれが起こり会話の複雑性が増す可能性がある。

6. まとめ及び今後の課題

本研究では、チャットにおける聞き手の行動の一端を明らかにした。

接触場面については、相づちの頻度、相づちの出現箇所の結果から、「聞き手」から「話し手」への交替が明確でよりシンプルな会話の構造に寄与していることがわかった。母語場面については、相づちの頻度や、メッセージの構成のし方から、相づちを用いずに直接応答したり、質問したり、即時的な反応の欠如を補うために相づちだけ単独で送信するなど会話の展開の早さを重視していることがわかった。

このようにチャットを介したやりとりにおいても、場面により相づちが異なる使われ方をしていること、そして、接触場面、母語場面とも優先すべきことは異なるが、どちらも相づちが会話の管理に重要な役割を担っていることが確認されたといえる。

また、相づちの機能については、接触場面と母語場面に共通する特徴が見られ、チャットという媒体の特性が言語行動に影響を与えることも確認できた。

今回、接触場面と母語場面という場面の異なるチャットの会話において、相づちに異なる傾向が見

られることが明らかとなったが、接触場면을構成する母語話者と非母語話者がそれぞれどのように相づちを用いて相互的にやり取りしているのかということについては分析できなかった。この点については今後の課題としたい。また、今回の分析で浮かび上がった、接触場面はシンプルな会話の構造であり、母語場面は会話の展開が早いという特徴については、今後、会話の複雑性やメッセージの送信時間などからさらに分析を進めて行きたい。

注

1. 本研究でチャットとは、メッセージを入力し、送信ボタンを押すことによりチャットの共有画面にメッセージが表示される「一方向システム (one-way system)」(Herring1999) のチャットを指す。
2. 使用ソフトウェア: MSN Messenger (ver4.6~6.2)。

参考文献

- Garcia, A & Jacobs, J. (1999) The Eyes of the beholder: Understanding the Turn-Taking System in Quasi-Synchronous Computer-Mediated Communication. *Research on Language and Social Interaction*, 32(4), 337-367.
- Herring, S. (1999). Interactional Coherence in CMC. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 4(4).
<http://jcmc.indiana.edu/vol4/issue4/herring.html>>2005 年 8 月 30 日
- 堀口純子(1997)『日本語教育と会話分析』くろしお出版
- 細馬宏通 (2000)「チャットは何を前提としているかーチャットの時間的構造と音声会話の時間構造ー」『bit 別冊 身体性とコンピュータ』338-349. 共立出版.
- 倉田芳弥(2004)「日本語母語話者同士による一対一のチャットの会話の開始部ー構成要素とその順序を中心にー」『言語文化と日本語教育』28, 58-64.
- 水上悦雄・右田正夫 (2002)「チャット会話の秩序ーインターバル解析による会話構造の研究」『認知科学』vol.9(1), 77-88.
- 村田晶子 (2000)「学習者のあいづちの機能分析ー「聞いている」という信号、感情・態度の表示、そして turn-taking にいたるまでー」『世界の日本語教育』第 10 号, 241-260.
- 小倉加奈代・石崎雅人(2002)「チャット対話の話題推移に関する特徴分析」『人工知能学会研究会資料 言語・音声理解と対話処理』36, 13-19.
- 楊晶 (2001)「電話会話で使用される中国人学習者の日本語の相づちについてー機能に着目した日本人との比較ー」『日本語教育』111 号, 46-55.