

クライアントの提案への評価の先触れとなる コンサルタントの聞き手行動

An analysis of the consultant's hearer responses that project the upcoming evaluation of the client's proposals

榎本 美香^{1*} 伝 康晴² 高梨 克也³ 片桐 恭弘⁴
Mika Enomoto¹ Yasuharu Den² Katsuya Takanashi³ Yasuhiro Katagiri⁴

¹ 東京工科大学メディア学部
¹ School of Media Science, Tokyo University of Technology

² 千葉大学大学院人文科学研究院
² Graduate School of Humanities, Chiba University

³ 京都大学大学院情報学研究科
³ Graduate School of Informatics, Kyoto University

⁴ 公立はこだて未来大学
⁴ Future University Hakodate

Abstract: In this paper, we investigate the consultant's hearer responses during the client's proposals in consulting conversation, and illustrate how these responses project the upcoming evaluation of the client's proposals. Based on a micro analysis of verbal and nonverbal hearer responses, such as *aizuchi*, head nods, eye gazes, and hand movements, we show i) that inhibited *aizuchi* and head nods and downcast eye gazes may be followed by negative evaluation of the proposals, while ii) that active and strong head nods, long and lexicalized *aizuchi*, and sustained eye gazes at the client may be followed by positive evaluation of the proposals. These results suggest that the consultant's stance on proposals may be exuded through hearer responses prior to the articulation of the actual evaluation.

1 はじめに

本研究の対象は、起業家のプランを共に練り上げるコンサルティングの相互行為である。コンサルタントは、起業家が提案するプランを聞き、次の発話順番でその評価をしなければならない。本研究では、提案を聞いている最中のコンサルタントの相槌・視線・頷き・手の動きなどの聞き手反応を分析し、そういった振る舞いが、コンサルタントがその後表明する評価の賛否を投射していることを示す。

コンサルティングの目的は業務設計や組織改革など企業の母体となる運営基盤をクライアントとともに策定することである。クライアントが立案するプランに対して時に否定的な見通しを示してでも、投資を最大限に活かす業務・組織・システムなどの道筋を示さなければならない。クライアントへのその場限りの同意ではなく、真

の成果が期待できる策定だと双方が信じられるレベルでの同意が必要になる。

我々はこれまで会話の共関心モデルを提案してきた(片桐他, 2015; 片桐・高梨, 2015; 片桐, 2017)。これは、(1)各自が自分の関心を提示し、それに対し賛同・不賛同の反応表明を経て関心を摺り合わせる、(2)擦り合わせた関心を元に具体的な提案を提示して合意形成の交渉をする、という2つの過程を行ったりきたりすることで、最終的には信頼感を構築するというものである。コンサルティングでも、クライアントの関心の提示に対して正や負の評価、提案に対して受諾や拒否が示され、最終的には両サイドの合意に至る。しかし、このことはコンサルティングの中で、負の評価や拒否という社会的に選好されない応答を、コンサルタントが時にはしなくてはならないということを意味する。

「質問-返答」「依頼-承諾/拒否」「誘い-受諾/拒否」のような隣接ペア (Schegloff & Sacks, 1973) の第2部分が複数の選択肢を持つとき、それらは社会的に「選好され

* 連絡先: menomoto@stf.teu.ac.jp

る」応答（優先的応答）と「選好されない」応答（非優先的応答）にわかれる (Sacks, 1987; Pomerantz, 1984)。優先的応答は無標のありふれた形式を取るのに対して、非優先的応答は、開始の遅れや問い返し、フィラーやためらいといった様々な有標の形式をとる (Levinson, 1983; Pomerantz, 1984)。

では、非優先的応答を開始するまで、第 1 部分の受け手は一切の有標性の提示を行わないのだろうか。非優先的応答であることを予め予期してもらった方が良いのであれば、自身の発話順番になる以前に非優先的応答につながる聞き手反応をすることもあってはならないだろうか。また逆に、優先的応答がくるとしてもそれを予期させる反応を予め示しておくのも悪くはないはずである。榎本・伝 (2004, 2005b, 2005a), 伝 (2007) は、話し手の発話中に聞き手たちが示す聞き手反応を分析してきた。聞き手反応とは、相槌・笑い・視線・頷き・手の動きといった聞き手として表出する言語・非言語行動である。片桐他 (2006) は、こういった聞き手反応が数多く観測された提案発話は合意されることが多いことを示している。また、高梨他 (2008) は、提案の multi-unit turn (Schegloff, 1996) のある時点での聞き手の評価的反応の表示や不在は、その提案に肯定的な反応がなされるかどうかを投射することを示している。聞き手反応が多く産出されればそれは提案の受諾がくるとを予告し、逆に少なければ拒否がくるとを予告するということは十分に有りえそうである。特に、コンサルティング会話では、クライアントの関心や提案が multi-unit turn として長々と提示されることが多い。とりわけ、提案に先立つ関心の提示が長々と続く。この位置は、コンサルタントが聞き手反応によって来るべき応答の優先性を示す絶好の機会になるはずである。

本研究では、関心の提示や提案を聞いている最中のコンサルタントの相槌・視線・頷き・手の動きなどの聞き手反応を分析し、そういった振る舞いが、コンサルタントがその後表明する評価の賛否を投射していることを事例分析によって明らかにする。

2 分析資料

スカイライトコンサルティング株式会社が主催した「起業チャレンジ 2011」という企画において行われたコンサルティング場面の映像を分析資料として用いる。「起業チャレンジ」とは、「インターネットやモバイルなどの IT の活用により、社会的な問題の解決や新しいライフスタイルの提案など、社会にインパクトを与える事業を創出する可能性のあるビジネスアイデア」を募集し、一連の審査において優秀と認められた応募チームに対して、1 年以内の会社の設立を条件として、起業資金を授

与するものである。二次審査に進んだ 4 チームのうちの 2 チームに対してなされたコンサルティングが 2010 年 9 月～2011 年 1 月に渡り収録された。収録データは、プランのブラッシュアップのための質疑や助言を行う各チーム 4 回のコンサルティング、その前のガイダンス 1 回、最終選考会 (役員による最終選考過程は除く) の計 6 回分である。詳細な収録方法については (秋谷, 2013) を参照されたい。

本研究では、収録データのうち、一方のチームの 3 回目のコンサルティングを分析に用いる。

3 分析方法

4 名のアノテーターが以下に示すタグを分析資料となる会話の各発話へ付与した。これは (片桐, 2017) で示された関心摺り合わせの対話行為である。映像等は参照せず、転記テキストのみを参照してタグ付けを行った。

関心導入 (concern introduction) 論点に対して会話参加者は自分が重要と考える要因を提示する。最終的に合意されるべき提案に含まれる行えるべき特徴、性質の形をとることが多い。

関心正評価反応 (positive concern evaluation) 導入された関心に対して他の会話参加者が正の評価反応を示す。

関心負評価反応 (negative concern evaluation) 導入された関心に対して他の会話参加者が負の評価反応を示す。

関心修正 (concern elaboration) 導入された関心が負に評価された場合には、関心を限定する、変形するなどの修正を加える。

提案招請 (proposal solicitation) 会話参加者間で擦り合わせた関心に基づいて、合意のための提案提示を相手に招請する。

提案提示 (proposal introduction) 会話参加者間での関心擦り合わせに基づいて、合意形成に自分が適切と考える提案を提示する。

提案受諾 (proposal acceptance) 相手から提示された提案に対して受諾の応答を行う。

提案拒否 (proposal rejection) 相手から提示された提案に対して拒否の応答を行う。

提案修正 (proposal elaboration) 提案の微修正が行われる。

4 人の評定者のうち 2 名は学部生、1 名は大学院生 (著者の 1 人がアノテーションを指南)、残る 1 名は著者のうちの 1 人である。互いに打ち合わせ等を行うことなく、上記の簡単なタグリストを基にアノテーションを行った。タグ内容について今後さらに綿密な方針を定める必

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|----------|-----------------------------|------------|-------|-------|---------|-------|-------|------------|---|---------|-------|------------|----------------|-------|-------|
| | 941.0 | 942.0 | 943.0 | 944.0 | 945.0 | 946.0 | 947.0 | 948.0 | 949.0 | 950.0 | 951.0 | 952.0 | 953.0 | 954.0 | 955.0 |
| 発話: | | | | | | | | | | | | | 10: *8 うんうん | うんうん | |
| 視線: | | 2: *1 クラ 1 | | | 4: *3 下 | | | 6: *4 クラ 1 | | 7: *5 下 | | 8: *6 クラ 1 | 9: *7 下 | | |
| コン 頷き: | | | | | | | | | | | | | | | |
| 右手: | | | | | | | | 3: *2 口を覆う | | | | | | | |
| 左手: | | | | | | | | | | | | | | | |
| クラ 1 発話: | 1: ただママって*1 すごいその結束力*3 があって | | | | | | | | 5: 友達を誘*4 って;あの今までもそのベビーマッサージの*5 先生とかを呼んだりしたときに軽*6 く20人集まる*7 んですよ | | | | 11: *8 地方でやっても | | |

図 1 断片 1: 負の評価がくだされる関心への反応

| | | | | | | | | | | |
|----------|-----------------------------------|--------|------------|------------------------------|--------|------------|---------|--------|----------|--------|
| | 1082.0 | 1083.0 | 1084.0 | 1085.0 | 1086.0 | 1087.0 | 1088.0 | 1089.0 | 1090.0 | 1091.0 |
| 発話: | 1: 何かね*1(たいら思う) ちょっと僕の考え言っ*2 ちゃうと | | | 6: その(.)問題はその結*3 束力の高さだと思っすよ | | | | | 11: 逆にね | |
| 視線: | | | 3: *2 クラ 2 | 5: 下 | | 7: *3 クラ 2 | 8: クラ 1 | | 10: クラ 2 | |
| クラ 1 発話: | 2: *1 はい | | | 4: はい | | | | 9: ああ | | 12: ああ |

図 2 断片 2: 負の評価を表出

要があるが、ここでは 2 名以上が一致したタグが付与された発話を分析に用いる。本研究では、コンサルタントの発話のうち関心負評価反応/関心正評価反応として 2 名以上がタグ付けした発話が出現した箇所に注目し、その評価の対象となったクライアントの提案とそれに対するコンサルタントの聞き手反応を徹底的に分析する。

4 分析 1: 負の評価がくだされる関心への反応

断片 1 (図 1) は、後に負の評価がなされる対象となるクライアントの関心が提示される場面である*1。このチームの起業家は、小さな子どもを抱える主婦層へのイベントを提案する Web サイトの運営である。この場面は、第 2 回目のコンサルティングでの話し合いを受け、クライアントの二人 (クライアント 1 とクライアント 2) が練り直してきた案を提示する場面で、第 3 回目のコンサルティング冒頭にあたる。練り直した案がママをターゲットにするという内容であったのに対し、コンサルタントから、「ママコミュニティにはしたくない」という関心はどうなったのかと問われた後の返答をクライアント 1 が行っている途中である。

クライアント 1 の「1: ただママってすごいその結束力がある」という発話に対し、「ママって」のところでコンサルタントは右手で口を覆い出し、「結束力」の直後に下を向く。この発話の直後はいわゆる反応機会場と呼ばれるところで (西阪, 2008)、相槌が入っても良い位置で

ある。しかし、コンサルタントは右手で口を覆ったまま俯いている。クライアント 1 が「5: 友達を誘」と話し出すと、俯いたまま目だけをそちらへ向けるが (6)、また、すぐに下を向いてしまう (7)。発話 5 が完結可能点に近づくと、ちらっとクライアント 1 を見 (8)、話者移行適格場となる発話末要素 (榎本, 2009, 2017) 「んですよ」が出現すると、「10: うんうんうんうん」と反応している。この区間中頷きは一切なされていない。

断片 2 (図 2) は断片 1 の後で、クライアント 1 の関心に対する詳細化を行うやりとりを挟んで、約 2 分後になされたものである。コンサルタントは「1: 何かね (たいら思う) ちょっと僕の考え言っちゃうと」「3: その(.)問題はその結束力の高さだと思っすよ」と、先の断片 1 でクライアント 1 が使った「結束力」という言葉をそのまま否定する形で、負の評価をしている。この発話がタグ付け結果では関心負評価反応として一致している。ここで、視線はクライアント 2 の方へ向けられており、クライアント 1 を直視するのが避けられている。

もう一つ負の評価の例をみよう。断片 3 (図 3) はコンサルティング開始から 1 時間半が経過したあたりである。有料サイトをユーザーが利用するメリットは何かというコンサルタントの問いにクライアント 1 が答え始める。コンサルタントは反応機会場の要所所で軽く頷いているものの (4, 5, 7)、ずっと下を向いたままである。相槌もない。クライアント 1 の返答の最後「13: (ノートン) とかそういうものの有益な情報を」まで聞くと、左手で鼻をこすり (15)、発言の機会を伺う。そして、「17: そのイメージって楽天なんだと思っすよよね」と否定的な意見を述べ、以下、楽天のような大規模顧客をもつ

*1 左端に「コン」と記された行はコンサルタントの発話と非言語行動、「クラ」と記された行はクライアントの発話を表す。「nod_n」の n は頷きの首振りの回数、「NOD」は頷きの首振りが大きいことを示す。また、「*n」はコンサルタントの聞き手反応が生じたクライアント/コンサルタント発話中の位置を示す。

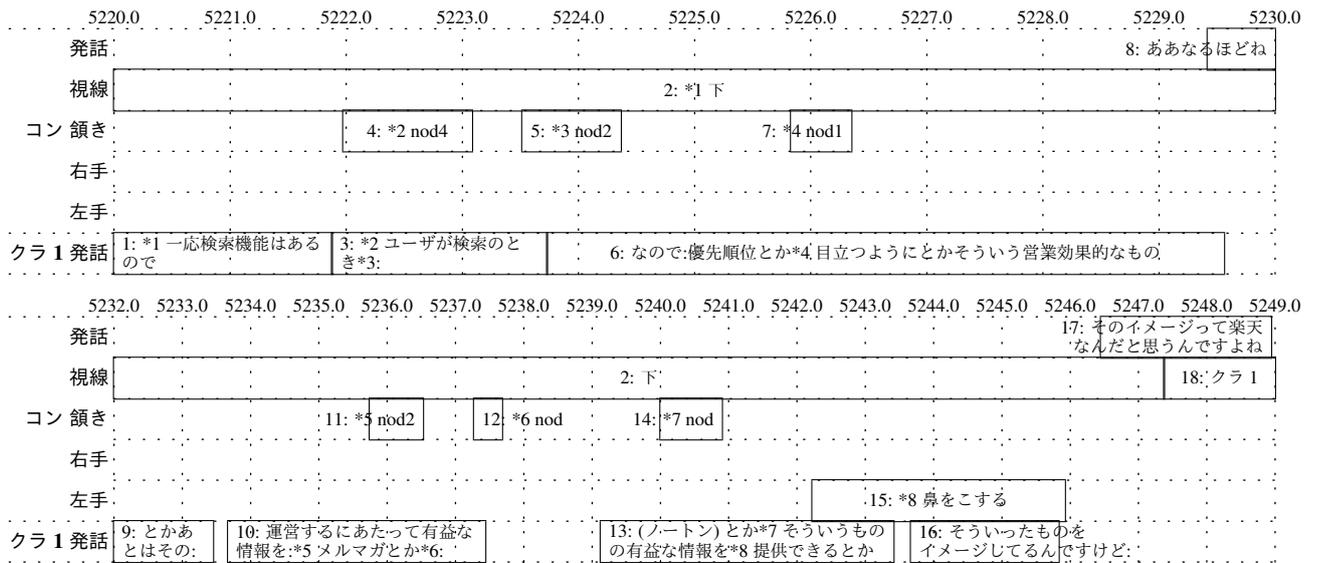


図3 断片3：提案の拒否・修正の必要を示すにいたる発話への反応

サイトと同じ運営方針では成り立たないことを述べていく。17の発話が関心負評価反応としてタグ付け結果が一致した発話である。

5 分析2: 正の評価がくだされる関心への反応

断片4(図4)は正の評価がくだされる関心(ターゲット層の想定)が話されている場面である。クライアント2が「3: フリーであるお客さんとしての障害になるのがどんな来る人が来るか分からない」と言うと、「として」の後に軽く頷き(4)、発話の休止がきたところで大きく頷く(5)。視線はこの間ずっとクライアント2へ向けられている(1)。「7: 誰かのうちに行ったり自分ち」と続けたところでいったん視線を下へ落とすが、「に来てもらっ」のところまで4回うなずき(10)、「11: あと評価がついてないと:」の直後でも頷く(12)。後続する「個人のホームページとかを見て信用ができない」のところでは「15: うんうんうん」と強めの相槌を打ち、この発話が終わると再度「16: なるほど」と納得したことを示している。また、この発話の途中「信用」という単語の途中で腕を組み(13, 14)、考えている素振りをみせる。続く「17: そこを解消できるのかな」の箇所で大きく5回頷き(18)、「23: 一番お客さんと呼べるの」の箇所でも2回頷き(24)、「って口コミだと」の後この発話が終わるまで大きく頷き続ける(25)。発話末ではまた、「40: うんうんうん」と強く理解を示している。さらに、この一連の説明の終端部分の「34: 主婦」「37: なのかな:とは思って」のところ、「39: なるほど」と納得を示しながら、考える素振りで天を仰ぐ(38)。直後に、「40: うんうんうん」「41: いまの分かりやすいですね」と正の評価を行う。こ

の発話が関心正評価反応としてタグが一致したものである。そして、考えるように天を仰ぎながら(43)「45: その(4つの)問題をクリアしましょう」と評価ポイントが繰り返される。

このように正の評価がなされることになる起業家の発言に対しては、「うんうんうん」など言語反応も適宜挟まれ、それ以外の箇所で、とくに反応機会場でもないところで頷きが行われる。頷きの首振りの回数も大きさも顕著である。視線はずっと話し手に向けられているわけではないが、負の反応のときに比べると、長時間話し手に向けられている。また、途中で腕組みをしたり、自身の発話を開始するとき天を仰いだり考える素振りが出てくる。これはクライアント2の発言を聞いて、それをどう企業案のうちに活かすかを考えていることを伺わせる。

6 議論

事例分析を通じて、関心の提示や提案がなされている間、コンサルタントの反応が少ないと、その後負の評価や提案の拒否・修正の要請にいたる発話がなされることを例示した。断片1では、クライアントの発話の反応機会場で相槌や頷きが産出されておらず、視線も下を向きがちであった。断片3では、コンサルタントは始終俯きがちで、反応機会場では小さな頷きが見られるものの、言語的な反応が起こっていない。これらの聞き手の振る舞いは、後に関心の置き所や提案に不備や見通しの甘さが示される箇所で生じている。

これとは反対に、クライアントの発話に積極的な聞き手反応が見られると、その関心や提案への高評価が後に

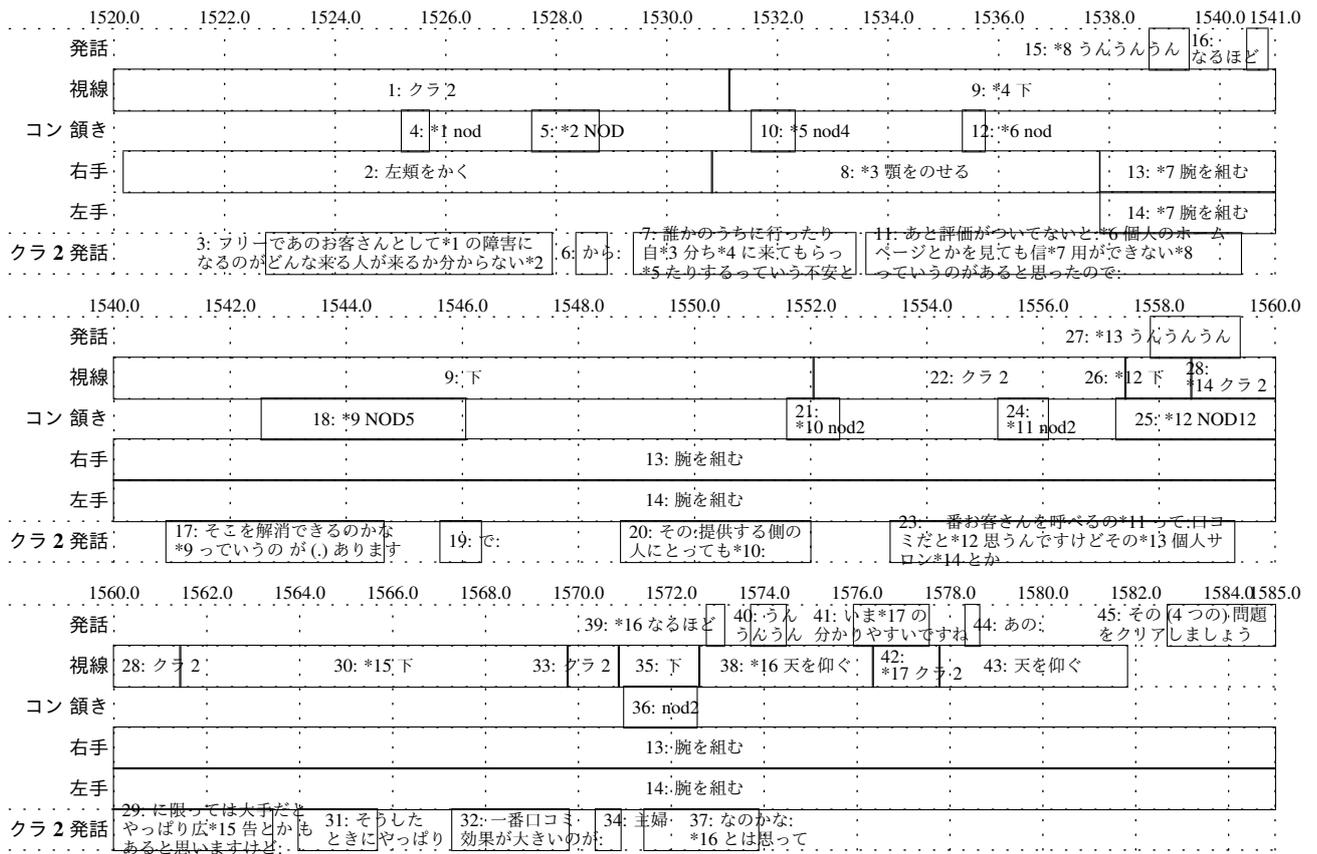


図 4 断片 4：正の評価がくだされる関心への反応

出現する。断片 4 がこの例で、反応機会場以外でも頷きが大小打たれ、発話の終端にも「うんうん」「なるほど」といった相手発話を受け入れるような言語的反応が置かれていた。視線も比較的長く発話者に向けられる。こういった反応の後の発話順番で、コンサルタントはその発言を積極的に評価し、さらに言い換えや例えを出しながら、内容を精緻化したり発展させたりしていく。

これらの結果は、関心の提示や提案といった第 1 部分への聞き手反応が、第 2 部分に優先的応答がくるのか非優先的応答がくるのかを投射するリソースとなることを示唆する。ただし、コンサルティングにおけるクライアントの関心の提示や提案以外に、一般の隣接ペアの第 1 部分に対しても同様のことが言えるかどうかは議論の余地がある。コンサルティングにおけるクライアントの関心の提示や提案は multi-unit turn として長い発話順番になることがほとんどである。その中には、相槌を打つのにふさわしい反応機会場から、本来であれば発話順番の切れ目となりうる順番構成単位の完結可能点まで含まれる。このことは聞き手反応を示す場所が多様に用意されていることを意味する。このクライアントの発話順番の特性が、単一の短い順番構成単位からなる第 1 部分とは

異なる聞き手反応を引き出している可能性があることに留意しておきたい。

さて、非優先的応答がくる事例の手の動きとして、口を覆う(断片 1)や鼻をかく(断片 2)のような自己接触行動(Ekman & Friesen, 1969)が見られたが、これらの動作が相互行為上のような意味をもつのかは定かではない。本研究の分析結果をスカイライトコンサルティングのメンバーに聞いてもらったところ、このコンサルタントの同僚は、「彼が口を覆いだしたらもうクライアントの話の聞いてない証拠だよ」と言っていた。このコンサルタント自身は、断片 1 のクライアントの発言を聞いている時に、「前回の結果と矛盾する改良案を持ってきたので、どうしてくれようかと思っていた」と話してくれた。これらの後日談を参考にするなら、この断片 1 の「1: ただママって」のあたり以降はクライアントが何と説明しようがほとんど聞いておらず、今後この関心をどう軌道修正するか、どう議論を進めるかにコンサルタントの主要な関与(Goffman, 1968)が移っていたといえる。

一方、優先的応答がくる断片 4 の手の動き(姿勢)にも、腕を組むというものがある。これはこの関心を企画

案のどこに活かされるのか、どうさらなる展開ができるのかに考えを進めている証拠とも取れる。コンサルティングも順番交替を伴う会話によって進めなければならないことを考えるなら、クライアントの発話の直後には、関心や提案に対する評価が正であれ負であれ求められる。そして、単に評価するだけでなく、それをより良い方向へ向くように議論を進めていかなければならない。したがって、クライアントの話を聞きながら、次の議論の方針を組み立てるということも行っているのである。どちらがどの時点で主要な関与になり副次的な関与になるか、姿勢というリソースが投射しているのかもしれない。

■謝辞 生の現場での会話データを探しあぐねていた我々に、快くデータ提供して下さったスカイライトコンサルティング株式会社の方々に深く感謝する。また、本研究はスカイライトコンサルティング主催の CRUW コンソーシアムにてブラッシュアップの機会を頂いた賜物であることを記して感謝する。なお、本研究の一部は、科研費基盤(B)「会話を通じた相互信頼感形成の共関心分析とコミュニケーション支援の研究」(平成27年度~29年度、研究代表者:片桐恭弘、課題番号15H02752)によって実施したものである。

参考文献

- 秋谷直矩(2013). 観察のための撮影. 南出和余・秋谷直矩(編), 『フィールドワークと映像実践: 研究のためのビデオ撮影入門』, 37-64. ハーベスト社.
- 伝康晴(2007). 多人数会話におけるしぐさの語用論. 『月刊言語』, 36(12), 48-55.
- Ekman, P. & Friesen, W. V. (1969). The repertoire of nonverbal behavior: Categories, origins, usage, and coding. *Semiotica*, 1, 49-98.
- 榎本美香(2009). 『日本語における聞き手の話者移行適格場の認知メカニズム』. ひつじ書房研究叢書<言語編> 69. ひつじ書房.
- 榎本美香(2017). 順番交替. 『日本語学』, 36 卷, 60-69.
- 榎本美香・伝康晴(2004). 3人会話における聞き手のちょっとした振る舞いについて. 『社会言語科学会第14回大会発表論文集』, 162-165.
- 榎本美香・伝康晴(2005a). 聞き手たちのちょっとした振る舞いと話し手の視線. 『社会言語科学会第16回大会発表論文集』, 240-243.
- 榎本美香・伝康晴(2005b). 聞き手のちょっとした振る舞いの相互作用について. 『社会言語科学会第15回大会発表論文集』, 238-241.
- Goffman, E. (1968). *Behavior in public places: Notes on the organization of gatherings*. New York: Free Press.
- 片桐恭弘(2017). 共関心摺り合わせの構造. 『人工知能学会資料』, SIG-SLUD-B506, 33-36.
- 片桐恭弘・石崎雅人・伝康晴・高梨克也・坊農真弓・松阪榎本美香(2006). 多人数合意形成会話における提案セグメントに応じた聞き手応答の変化の分析. 『電子情報通信学会技術研究報告』, 106(219), 1-6.
- 片桐恭弘・石崎雅人・伝康晴・高梨克也・榎本美香・岡田将吾(2015). 会話コミュニケーションによる相互信頼感形成の共関心モデル. 『認知科学』, 22, 99-109.
- 片桐恭弘・高梨克也(2015). コンサルテーション会話構造の共関心分析. 『人工知能学会資料』, SIG-SLUD-B501, 19-24.
- Levinson, S. C. (1983). *Pragmatics*. Cambridge University Press.
- 西阪仰(2008). 発言順番内において分散する文: 相互行為の焦点としての反応機会. 『社会言語科学』, 10(2), 83-95.
- Pomerantz, A. (1984). Agreeing and disagreeing with assessments: Some features of preferred/dispreferred turn shapes. In J. M. Atkinson & J. Heritage (Eds.), *Structures of social action: Studies in conversation analysis*, 57-101. Cambridge University Press.
- Sacks, H. (1987). On the preferences for agreement and contiguity in sequences in conversation. In G. Button & J. R. E. Lee (Eds.), *Talk and Social Organisation*, 54-69. Multilingual Matters.
- Schegloff, E. A. (1996). Turn organisation: One intersection of grammar and interaction. In E. Ochs, E. A. Schegloff, & A. Thompson (Eds.), *Interaction and Grammar*, 52-133. Cambridge University Press.
- Schegloff, E. A. & Sacks, H. (1973). Opening up closings. *Semiotica*, 8, 289-327.
- 高梨克也・榎本美香・伝康晴・片桐恭弘(2008). 多人数合意形成会話における提案セグメントに応じた聞き手応答の変化の分析. 『人工知能学会資料』, SIG-SLUD-A802, 7-13.