

オンライン会話におけるビューの有無による 音声を含む聞き手反応の特徴の検討

傳研究室 18L1070H 秋山直緒

1. はじめに

最近よく用いられるようになったオンライン会話において聞き手反応は、対面对話と同様に必要不可欠である。オンライン会話では円滑なコミュニケーションのために話し手の発話を妨げないように非言語的な聞き手反応を示すことが暗黙のマナーとされる場合がある。本研究ではオンライン会話における映像の有無の2形式、加えてオンライン会話に近い状況下での対面对話を比較し、音声を含む聞き手反応の数や表現形態に特徴が見られるか分析した。

2. 分析1

2.1. 目的

オンライン会話におけるビュー有りと言声のみの各形式の音声を含む聞き手反応の特徴を検討するためには、まず各形式の音声を含む聞き手反応の総数を比較する必要があると考えられた。また、形式によって用いられる表現形態に特徴が見られるのかを確かめることを目的とした。

2.2. 方法

データ：傳研究室4年生と伝先生による Web 会議システム ZOOM を用いた雑談を録画したものを使用した。収録は一回が30分前後で、セルフビュー有り、セルフビュー無し、音声のみの3つの形式を週替わりで収録した。本研究で使用したデータはセルフビュー有りと言声のみの2形式、それぞれ4回分ずつの計8データで、各録画データのうち特に話が盛り上がり、発言が活発になっている10分前後を本研究の対象とした。

手続き：アノテーションソフト ELAN を用いて、対象とした各データを転記した。次に、

表計算ソフト Excel を用いて音声を含む聞き手反応を、Den et al.(2011)と森・伝(2020)を参考にしながら、表1の7種類に分類した。ただし「繰り返し」と「補完」については他と比べて極端に数が少なかったため、対象から外した。次に Excel で分類した音声を含む

表1 あいづちの表現形態

応答系感動詞	受容や承認を示す。「うん」、「はい」、「ああ」
感情表出系感動詞	驚きや感心、気づきを示す。「へえ」、「ふーん」
状態変化系感動詞	驚きや気づきを示す。「あっ」、「えっ」
語彙的応答	同意を示す慣用的表現。「なるほど」、「たしかに」
繰り返し	他者の発話の一部・全体の繰り返し。
補完	他者の発話の要素を予測し補う。
評価的応答	評価的語彙。「面白い」、「すごい」、「こわ」

聞き手反応のデータを統計ソフト R にて集計した。それぞれの参加時間から各参加者の発話時間を除いた時間を聞き手時間とし、まず形式ごとに聞き手時間、音声を含む聞き手反応の回数を合算し、聞き手時間 1 分間あたりに用いられる音声を含む聞き手反応の回数を求めた。その後、各形式で表現形態ごとの聞き手時間 1 分間あたりの平均回数を求めた。

2.3. 結果と考察

まず各形式ごとに平均回数を求めた結果（図 1），二つの形式間に有意差は得られなかった。次に表現形態ごとに平均回数を求めた結果（図 2），「応答系」，「状態変化系」，「評価応答」にのみ有意差が得られた。「応答系」は頷き，「状態変化系」は表情のような非言語的な反応に置き換えられたため，ビュー有りの方が平均回数が少なかったのだと考えられる。「評価応答」は評価対象の有無が影響するため，形式というよりは，収録回ごとの話題が結果に繋がったと考えられる。また，「応答系」と「状態変化系」では音声のみ，「評価応答」ではビュー有りの方が平均回数が多かった。そのため 2 形式全体間の比較で有意差が得られなかったのだと考えられる。

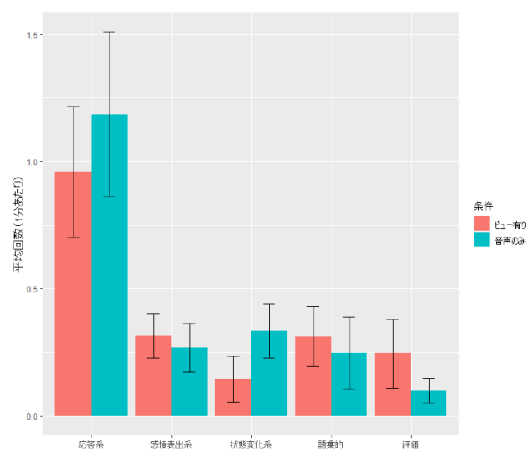
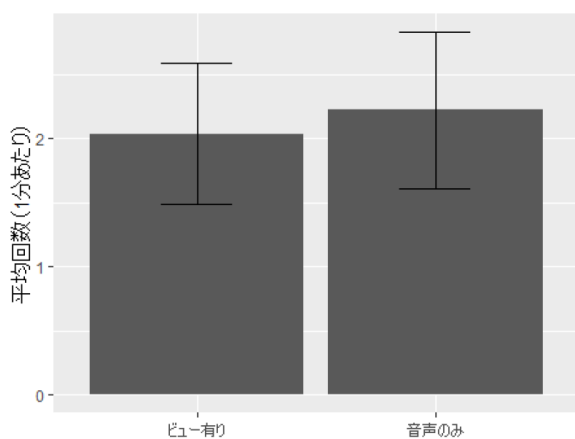


図 1 形式ごとの音声を含む聞き手反応の平均回数（1分あたり） 図 2 各表現形態における形式ごとの音声を含む聞き手反応の平均回数（1分あたり）

3. 分析 2

3.1. 目的

分析 1 の結果から，すべての表現形態で音声のみの方が多いわけではないことがわかった。しかしこの結果には参加者ごとの結果のばらつきが影響していると考えられるため，各個人の結果について分析をすることを目的とした。

3.2. 方法

データ：分析 1 と同様のものを用いた。

手続き：分析 1 と同様の手続きを行い，参加者ごとに各表現形態の聞き手時間 1 分間あたりの平均回数を求めた。

3.3. 結果と考察

参加者ごとに各表現形態の平均回数を求めた結果（図 3），A.S.の「応答系」，「状

態変化系」， N.H.の「感情表出系」， 「評価応答」， R.H.の「感情表出系」 「状態変化系」， R.T.の「応答系」， 「感情表出系」， Y.G.の「語彙的応答」に有意差が認められた。有意差が見られたものとそうでないものがあったが， どちらの平均回数が多いかについて， すべての表現形態ごとに参加者全員の結果がそろっているわけではなく， そのため分析1での形式全体間での比較で有意差が得られず， 表現形態ごとの比較でも有意差が得られないものがあったのだと考えられる。

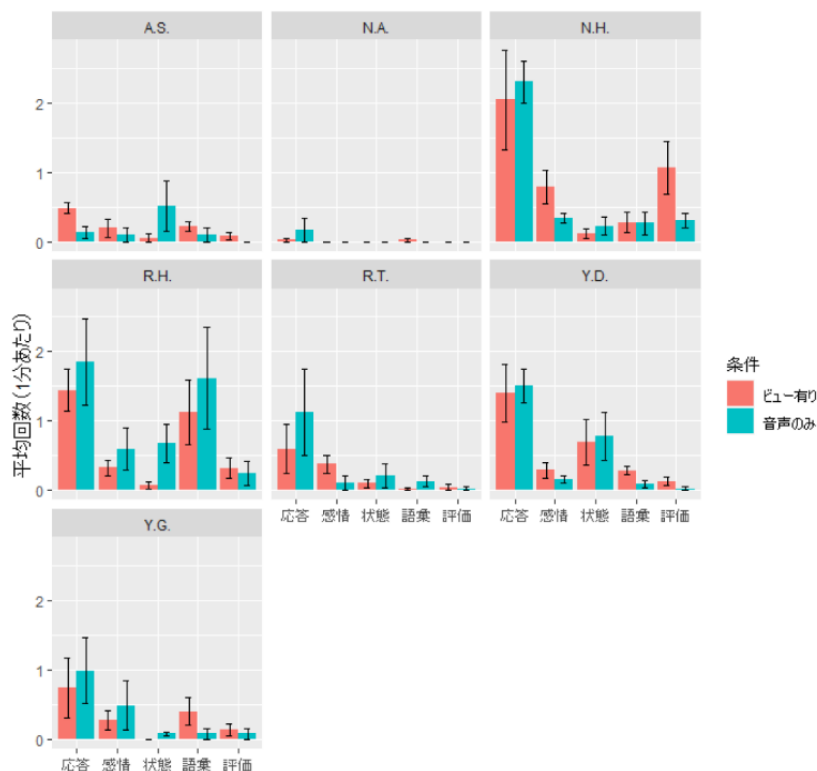


図3 各参加者の表現形態における形式ごとの音声を含む聞き手

反応の平均回数（1分あたり）

4. 分析3

4.1. 目的

分析2までではオンライン会話の2形式間のみでの比較で， 実際にオンライン会話で音声を含む聞き手反応が控えられているかが確かではないため， 対面対話と比較する必要がある。また， 表現形態ごとの分析をすることでオンライン会話で用いられる音声を含む聞き手反応にさらに特徴が見られるか調べることを目的とした。

4.2. 方法

データ：オンライン会話のデータは分析1， 2と同様のものを使用した。対面対話のデータは小西（2018 卒業論文）の2条件のうち， オンライン会話に近い形をとる円形条件を採用した。円形条件4回分のうち1つに音声データの欠損が見られたため， それ以外の各10分程度の会話3回分を本研究では使用した。

手続き：分析1， 2と同様の手続きを行い， まず形式ごとに聞き手時間， 音声を含む聞き手反応の回数を合算し， 聞き手時間1分間あたりに用いられる音声を含む聞き手反応の回数を求めた。その後， 各形式で表現形態ごとの聞き手時間1分間あたりの平均回数を求めた。

4.3. 結果と考察

各形式ごとに平均回数を求めた結果（図4）， 対面対話とビュー有り， 対面対話と音声のみのそれぞれの間で有意差が得られた。オンライン会話では発話者の邪魔をしないように音声を含む聞き手反応を聞き手は控えたり， 別の非言語的な反応にしていると考えられる。しかしオンライン会話と対面対話では参加者の関係性が異なるため， このような結果

になったとも考えられる。次に表現形態ごとに平均回数を求めた結果（図5）、「応答系」，「状態変化系」のビュー有りと対面対話，「語彙的応答」でオンライン会話と対面対話間で有意差が得られた。「応答系」では対面対話においてよく見られる同時応答がオンライン会話ではあまり見られなかったためこのような結果になったのだと考えられる。「語彙的応答」はオンライン会話では非言語的な聞き手反応，もしくはより簡潔な表現である「応答系」が代替として用いられたのではないだろうか。「感情表出系」は会話の形式によって用いられ方が左右されにくいと考えられる。「評価応答」は参加者の関係性の違いのため，有意差が得られなかったと考えられる。

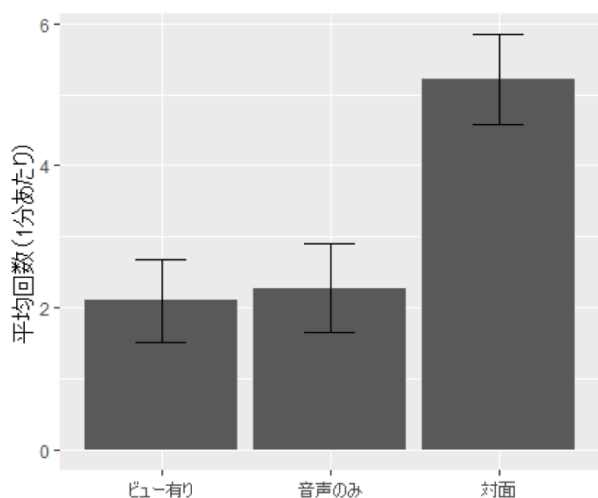


図4 各形式ごとの音声を含む聞き手反応の平均回数（1分あたり）

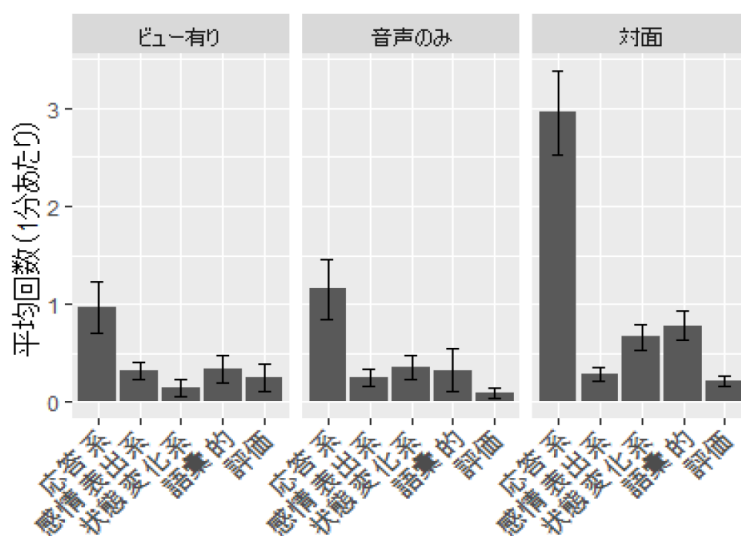


図5 各形式における表現形態ごとの音声を含む聞き手反応の平均回数（1分あたり）

5. 総合考察

オンライン会話でビューがあることによって，非言語的な反応で代替が可能な音声を含む聞き手反応の表現形態については控えることに繋がっている。反対に，発話内容を評価する表現形態については増加することが明らかとなった。ビューには円滑なコミュニケーションに深くかかわる音声を含む聞き手反応は抑制する一方で，話の盛り上げにかかわるものについては促進する効果があると考えられる。ただし，ビュー有りにおいて音声を含む聞き手反応が非言語的な反応に置き換えられているという考察については，音声のみと比較してどれほど非言語的な反応が増加しているか確かめる必要があるが，本研究で使用したデータでは難しいため，さらにデータ収録をして研究を進める必要がある。