

オンラインでの質疑応答における反応の不在と自己言及: なぜ人は「お答えになってますでしょうか」と言うのか Self-reference for absence of response in online QA session: Why do people say, “Does that answer your question?”

菊地 浩平¹, 須永 将史², 七田麻美子³

Kouhei Kikuchi, Masafumi Sunaga, Mamiko Shichida

¹筑波技術大学, ²小樽商科大学, ³埼玉大学

Tsukuba University of Technology, Otaru University of Commerce, Saitama University
kikuchi@a.tsukuba-tech.ac.jp

概要

本論文では、企業研修での質疑応答場面を対象とした相互行為を分析する。とくに、質疑応答場面において、参加者からの質問に回答した講師側が、自分がおこなった回答に対して「答えになっていたか」と言及する発言に注目する。このような発言はしばしば、「認識可能な反応の不在」に続けて産出される。この発言によって参加者が何を達成し、質疑応答という場面が成立しているのかを考察する。

キーワード：質疑応答, 反応の不在, 自己言及

1. はじめに

1.1 問題の所在

本研究は、企業研修での質疑応答場面を対象とした相互行為分析研究である。本研究では、ある質疑に対する応答が完了した後、応答をした人自身が自分の発言に対して行う「お答えになってますでしょうか」といった自己言及に注目して分析を進める。

質疑応答は、講演・講義等の後に置かれ、講師が話した内容について、あるいはそれに関連して聴衆が持った感想や意見などが講師に投げかけられ、講師が応答するという手順がとられる。後述するように、聴衆から投げかけられる内容には、講演の中で言及された用語の確認や、追加説明の要求、補足依頼など様々な行為が含まれ、質疑応答が進行していく。

この時、冒頭で述べた自己言及的発言が見られる。自己言及は、問いに明確に答えていないことへの言い訳であるとして批判・忌避の対象となることもあるが[1]、質問に対して明確に答えていても同じような自己言及が行われることもある。つまり、質問と応答の整合性に関わりなく、「この場面に埋め込まれた実践」として、相互行為上の必要から、自己言及が選択されている可能性がある。本研究ではこういった自己言及を、反応の追求[2]と位置づけ、その特徴を相互行為分析の手法で明らかにする。

1.2 研究対象

本研究で扱うデータは、F 県の新電力発電企業による社会人向け研修である。当該研修は、2020 年以降オンラインで実施されており、2020 年 12 月より 2022 年 3 月までの間に 48 回行われている[3]。企業向けと、一般向けの 2 種があるが、内容は同じである。研修には Web 会議サービスが用いられ、講師による 60 分程度の講義と、30 分程度の質疑応答で構成される。

受講方法は個別に接続する方法と、会議室等に集合して参加する方法がある。いずれも、受講側と講師側それぞれに司会がいる。質疑応答は、チャットに上がった質問を受講側司会がとりまとめて講師に質問する場合と、参加者が直接発言する場合がある。今回は 2020 年から 2022 年までに実施・録画が行われた回を対象に、特徴的な質疑応答があった箇所を分析対象とした。

2. 場面の条件と先行研究

2.1 質疑応答場面という活動による諸条件

本論文で扱う質疑応答場面の諸特徴を述べる。それぞれの特徴は参加者のやりとりに条件を課し、そのもとで参加者は質疑応答を進行する。

第 1 に、研修には Web 会議サービスが利用されている。オンライン特有の発言順番の取得の仕方があり[4]、電話のように顔が見えないわけではないが、電話同様ネットワーク接続そのもののトラブルによるコミュニケーションの断絶が常に生じうる[5]。他方、顔や体の向きを相手に表示可能だという点で、音声のみのやり取りとは異なる性質をもつ手段であるといえるだろう。

第 2 に、質疑応答場面は基本的に質問-応答(質問者による)反応という 3 つの部門によって構成されている。この部門は受講側が用意した司会によって管理運営され、発言権の配分にも司会が介入することができる。注意したいのは、それぞれの部門はそのまま行為を意味

するわけではないということだ。例えば質問部では「質問」という行為以外にも、「確認要求」「助言の求め」など様々な行為が産出される。また「応答部門」では、先行する発話（「質問」と呼ばれるもの）との関係で記述していくと、「意見表明」や「助言」のような、なんらかの主張がおこなわれていると言える。

2.2 先行研究

Pomerantz は、主張のあとにその受け手がその主張への反応(受け止め)をしてこない連鎖を扱い、反応を追求する3つの方法を記述した[2]。(1)言葉やタームを相手にわかるように精緻化したり、(2)想定される共有知識を振り返るようなやり取りを試みたり、(3)応答を得るために自身の立場を修正したりする、というものだ(p.153)。参加者は、自身の主張への応答を得るため、相互行為のなかでこれらの方法を駆使するのである。

主張への反応を得るために、主張の産出者が再度発言するという点で、本研究で扱う自己言及的発言は、Pomerantz の観察対象と多くを共有している。講師側の発言はしばしば、受け手(この場合は「質問」の産出者)の反応の不在を見出したゆえになされている。この際産出される自己言及的発言は、「受け手が、話し手の主張に反応することにためらいや困難を示すと、話者はトラブルのもとになっているものを見つけようとする」ための方法として特徴づけられる(p.159)。以下で、事例ごとに、反応追求のための諸手続きを検討する。

3. 事例分析

3.1 事例1: オンライン質疑応答における反応の追求

事例1は、質問者が直接講師に質問をするという質疑応答場面の中でも標準的なやりとりである。23行目の沈黙、質問者SSと講師CCの同時発話(24行目と25行目)に注目し、反応の追求が起きる場面を分析する。

20	YY	そこの戦い、まあ、利権との戦いですよね。
21		まあ、ずっと続けていくしかないんですけど、
22		そういうことだと思います。
23	→	(4.2)
24	→ SS:	[ありがとうございます]
25	→ CC:	[お答えになって]なくてすいません
26	SS:	あ いえいえ、ありがとうございます。じゃあ、結局、
27		えっと、誰のほう向いて、えっと、
28		せい、政治をしてるかっていうか、政治家としての
29		仕事してるかってことなわけですよ。

図1: 断片1) 回答の受け止めと自己言及の同時開始

図1に示した断片1は、SSの質問に対してCCから回答が完了し、講師側司会YYが補足をしている箇所

である(20-22行目)。この補足が完了した直後の23行目は、SSによって反応が産出されてよい位置となる。このことは、24行目でSSが「ありがとうございます」と謝辞を述べることで、CCとYYによる回答を受け止めようとしていることから明らかだが、4.2秒ほどの沈黙が生じていることがわかる。

注目したいのは、この沈黙の後、質問者SSとCCが同時に発言を開始している点だ。質疑に対する応答が行われた後の位置(23行目)では、質問者の受け止めが期待されていることを、SSとCCの両者が、それぞれのやり方で示した結果起きたと考えられる。

応答を得たSSにとって、23行目は謝意や自身の理解を、最速で表明することが可能な位置である。他方、CCとYYにとっても、23行目はSSの反応が来ることが期待される位置である。25行目の自己言及は、そういった位置において、沈黙が生じていることを受けたものだと考えられる。25行目の謝罪は、自分たちの22行目までの回答に不足があったため、23行目で受け手の反応がなかった、と理解したゆえの謝罪といえる。

3.2 事例2: 回答の地位を格下げする

ここで注目するのは、図2断片2、12行目にあるCCの発言である。ここでは司会のSSによる質疑の読み上げから開始される。質問の内容は、東日本大震災は人的災害という側面があり、人的災害には人間たちが行動しなければ対処できない、適切に判断し行動するために知識を身につける以外にアドバイスはあるか、というようものである。この質疑は「助言の求め」として特徴づけられるだろう。これに対しCCは一冊の本を紹介する。その本はある国の人口の3.5%が行動することで大統領が失脚したという事例を記載していた。CCはこれに言及し「たった3.5パーセントの同意者までもってけば世の中変わるんだぐらいに思ってください」と発言した。つまり、求めに対しては、すでに「同意者を3.5%まで増やすことを目標に」という数値を伴う助言と、参照すべき書籍が提示されており、形式的な一貫性は確保されていると言える。その直後、YYがCCに質問するのが断片2の1行目である。

この断片の01行目から07行目までで、YYとCCの間では、助言に含まれる3.5%という数字の具体化が行われる。さらに04行目では、今までのこの研修の参加者数である2000人という数字が持ち出され、対比される形で「頑張らなきゃだめ」であることが笑いを伴って語られる。助言の求めに対するオプションとして、ある種のオチが語られたわけである。

この直後、08行目に10秒間の長い沈黙があり、司会者SSによるごく短い受け止めが産出されるが、さらに2秒の沈黙が生じるという流れになる。11行目では司会者SSが謝辞を述べるが、これに重複するように12行目の発言が回答をしたCCによって産出される。

この事例の08行目にある10秒にも及ぶ長い沈黙は、質問をした側からの反応がきてもよい位置にある。この沈黙は、質問がチャットの読み上げによって行われたことで、質問者本人がその回答内容を受け止めたかどうかを、司会者が直接判断できない状況だった可能性がある。また、司会者がここで反応をするべきかどうか判断が難しい状況だったとも考えられる。しかし、回答者(CC)はオンライン環境による問題ではなく、回答の適切さの問題としてこれを扱っていることが、12行目の自己言及からわかる。

01	YY:	CCさん 1億人の3.5パーセントって何人ですか
02	CC:	350万人?
03	YY:	he he he まだ2000人ですから [あ h h h h]
04	CC:	[あ HA HA まだ]2000人だった
05	YY:	ha haha [え:]頑張らなきゃ駄目です[ね
06	CC:	[HA HA HA] [そうです[ねえ
07	YY:	[はい
08		(10.0)
09	SS:	はい
10		(2.0)
11	SS:	あ ありがとうございます
12	→ CC:	[答えになってなかったですかね
13	SS:	ほかにご質問はないでしょうか

図2: 断片2) 自己言及による回答の地位の格下げ

09行目には質疑の開始者である司会者の短い反応があるが評価を伴っておらず、ここまでの講師側の発言を受け止めるもののように見える。つまり司会者には、講師側の「応答」が完全に完了したのかを判断できないように見える。10行目には、さらに2秒の沈黙があり、司会者は何も述べていない。その後、司会者は11行目で謝辞を述べ、質疑応答を終わらせる。

こういった、応答の完了が不明瞭であることが明らかとなった状況で行われた12行目の自己言及は、回答者自身が自分の回答の地位を格下げするものとして聞くことができる。

また、12行目の自己言及を事例1と比較してみると、発言の形式的にはYes/No質問となっているが、宛先がないために誰にも回答の義務が生じない、いわば無視してもよい発言として構成されている。

このようにCCら回答者は、反応の不在を合理的に理解する「回答の不適切さ」というフレームを、参加者全員に提示する。そして、一連の質疑応答連鎖が完了したことを示し、13行目で司会者が質疑応答を再開するこ

とが可能な位置を作り出しているのである。

事例1・2の分析を通して、オンラインでの質疑応答場面では、「質問部門」の産出者に対し、「応答部門」の産出者であるCCらは、反応の産出を期待していることが示された。長い沈黙、すなわち認識可能な反応の不在が生じたとき、CCらが反応の追求のために取る方法は、「応答部門」の不足に言及するという、自己言及的な発言を産出することだった。この発言によってCCらは、自分たちの「応答部門」の成功の評価することを相手に課し、同時に、自分たちの「応答部門」が完了していることを(再度)際立たせているのである。

3.3 事例3: 回答の完了マークと、回答の可否確認

事例3では、図3断片3、03行目にあるYYの発言「今で質問よろしいでしょうか」に注目する。事例3に先立つ部分では、受講側司会MMがチャットに書き込まれた質問を読み上げることで質疑応答が開始された。質問の内容は、古くなった太陽光パネルを廃棄する際の環境負荷について教えてほしいというものだった。

この質問への回答はCCによって行われるが、これに先だってYYがスライドを投影するよう自社スタッフに指示する。CCは、スライドを用意していたことをMMにつたえ、この質問がいわゆるFAQにあたるという、回答用のスライドが用意されていること理由を述べる。そしてスライドを投影しながら回答が始まる。

01	CC:	もっともっと安全にえっと廃棄ができる時代になってると信じてます。
02		(0.4)
03	→ YY:	はい .hhh 今で質問 よろしいでしょうか
04	MM:	はい ありがとうございます 質問者のNNさんはいかがでしょう
05		大丈夫だったでしょうか 今のお答えで
06		もしもよろしければ ミュートを外して
07		えっと: お答え (0.6) についてコメントいただければと思います
08	NN:	はい ありがとうございます
09	CC:	[はい
10	NN:	[えっと ずっと はい そのことについて 懸念していて
11		いろんな人に聞いてたんですけど あの:
12		なかなか明快な回答が得られなかったんですね
13		で [い ま の]お話伺って 非常によくわかりました
14	CC:	[ああ そうですか]

図3: 断片3) 回答の完了のマークと可否の確認

回答は丁寧な、時間をかけてなされる。まず、不法投棄が懸念されているが、既に処理業者による安全な処分は行われており、自分たちも廃棄する際の手続きを見据えて操業していることが回答される。さらに社会問題になっている不法投棄の実態の解説、太陽光発電の課題についての政府の取り組みなどが語られ、技術革新により「もっともっと安全に廃棄ができる時代になってると信じてます」と述べられる(01行目)。その後YYが行っている03行目の発言に注目する。

03行目のYYの発言は、CCによる説明の直後に置か

れたものである。なぜここで回答が質問に対して「よろしい」かどうかを明示的に問わなければならなかったのかについては、いくつかの理由が考えられる。

ひとつには、事例2と同様、「質問部門」がチャットの読み上げによって開始されたことで、回答者には、質問者本人の反応が確認できないためである。そこで反応をするのが司会のMMである。MMは03行目の直後にほぼ間を置かず感謝を述べ、質問した本人であるNNに対して答えとして「大丈夫だった」かどうかをコメントするよう促していることがわかる。すなわちNNに代わって、MMが暫定的に受け止めているわけだ。これを受け、NNはすぐにマイクをオンにし、CCらによる回答がよくわかるものだったことを述べ、回答の妥当性を評価していると考えられる(08行目)。

もうひとつは、そもそもこの質問がFAQであり、回答をするための資料が用意されていたことが理由として挙げられるだろう。つまりFAQとセットになっているこの回答も、これまでも何度も繰り返されてきたということを意味する。YYとCCはこのやりとりで使用したスライドを用意した本人であり、回答がどのように展開され、どのように完了するかについて、おおよその見通しを持っていると考えて良いだろう。つまり「ここで説明が完了する/した」ということを判断できるだけの経験をYYとCCは共有していると言える。

03行目はこういった文脈に位置づけられており、YYが、CCの説明が質問に対する回答となっていたかどうかを問うことは合理的な振る舞いだといえることができるだろう。さらに、そう問うことで応答の完了点をマークし、質問者からの受け止めを得ることで、回答の可否を確認しようとしているのだと考えられる。

4. まとめ

本研究では質疑応答場面を対象として、回答者が自分自身の発言に自己言及する場合、自己言及が反応の追求の手段になっている可能性を指摘した。

分析からは次の知見が得られた。ひとつは、自己言及には回答の完了をマークする機能があるということである。回答者は、自分が今までにしてきた回答がすでに完了していることを、何らかの形で際立たせる手段として、自己言及を用いている。これはオンラインでの質疑応答において起きやすいことと言える。すなわち、遠隔地間をつなぐWeb会議サービスによる質疑応答は、相手の反応が見えにくいいため、やりとりの完了を明示

的に確認する必要があるということである。これにより、現在の質疑応答連鎖の完了と、新たな質疑応答連鎖の開始を接続しているのである。

もうひとつは、自己言及のなかには、いま行われた回答の地位を格下げする機能があるタイプのものもあることである。行為連鎖上の位置という観点からすれば、回答の後の位置は、質問者による回答への反応(受領、再質問など)が来るべき位置であり、反応の不在は回答に対する否定的評価を予期させることになる。

事例1と事例2は、講師側は反応の不在に対し、回答の格下げとなる発言をしている。講師側は自らの回答に言及し、自分たちの回答への評価を受講者らに課すのである。そして、予め自分たちで回答を格下げしておくことで、受講者の否定的な評価の産出を促しているのだと考えられる。もし否定的な評価があるならば、受講者たちは講師側に同意するだけで(相互行為上は非優先的な)評価を済ませることができからだ。

これに対し事例3は、回答が終わった直後、講師は相手の反応を待たず、質問に対する回答が「よろしい」かどうかを問うていた。事例1や2と異なり、事例3は回答に自信があり、「よろしい」という反応が優先的なやりかたで、反応を追求していると考えられる。

このように、一見回答の適格さを問う発言のように見える自己言及は、その内容の如何には関わりなく、質疑応答の場面に埋め込まれ、反応の不在に対処するなかで発現することが明らかとなった。

文献

- [1] 横山信宏, “「質問の答えになっていないかもしれませんが」と平気で言う人のジコチュー感覚”, Yahoo! ニュース, 2017年2月6日, <https://news.yahoo.co.jp/byline/yokoyamanobuhiro/20170206-00067400> (2023年4月19日閲覧)
- [2] Anita Pomerantz (1984) “Pursuing a response” In Atkinson, Maxwell J., & Heritage, John (eds.), *Structures of Social Action*, 152-164, Cambridge University Press
- [3] 菊地 浩平, 七田 麻美子, 須永 将史 (2022) “オンライン活動で立ち現れる「物足りなさ」と「本拠としての現地」: 企業研修におけるDX事例の研究”, 認知科学, 29(2), 243-255.
- [4] Asmuß, Birte (2014) “Proposing Shared Knowledge as a Means of Pursuing Agreement,” Stivers, Tanya, Lorenza Mondada & Jakob Steensig eds., *The Morality of Knowledge in Conversation*, New York: Cambridge University Press, 207-234.
- [5] 高木智世 (2006) “第5章 「電波が悪い」状況下での会話” 山崎敬一編『モバイルコミュニケーション——携帯電話の会話分析』大修館書店, 77-97.