対話型コミュニケーション・データの分析技法の研究

――新たな会議録分析技法の提示――

東京大学　　島田昭仁

1　目的

この報告の目的は，ありのままに書き起こした会議録の長期間にわたる膨大な文書データをその対話形式を壊さずに大きく縮約し，そこから重要な会話群を抽出する過程をシステム化し，他者と共有可能にする技法を提示するものである．

そしてその縮約された文書データを以て，小集団の成員が個としてまた全体としてどのように意見を変化させていったのかを分析する技法を提示するものである．

2　方法

（次の発話の順番交替が来るまでの単位を表す）「ターン」の統計学的な統計量の変化で時期を分節化し，各時期分節から頻出度の高い単語を選び，その単語を含む「指標発話」とその前後のつながりを持った「指標発話連鎖会話群」を抽出する．そしてこれをデータベースとして（どの時期に誰が多くやり取りをしたかを可視化した）「リーダーシップ構造図」と，（誰と誰が対話し，それが肯定的内容だったか否定的内容だったかを可視化した）「コミュニケーション構造図」と，（或る発話行為が誰の発話行為に対する期待をもって発話され，それに対してどう応答したのか，それによって相対関係はどのように洞察可能なのかを可視化した）「会話分析シート」を作成し，分析を行う．本研究では，この技法を検証するため３つ（桐生市、小布施町、神戸市）の「まちづくり協議会」のケーススタデイを行っている．

3　結果

「リーダーシップ構造」の分析からは，３事例のいずれもターン統計量の１位者が後段で交替しているとともに，その交替前後の（ターン統計量の）上位者が相互に「代弁的発話行為」の当事者であることが分かった．同時にそこで，「行動目標を差配する人物」と，その「目標を実行に移す人物」との立場の逆転が生じていることも分かった．「コミュニケーション構造」の分析からは，大きく４つ（A 型：激しい対立，B 型：弱い対立，C 型：意見のまとめ，D 型：了解）に類型化可能な特徴的な構造を視覚的に容易に把握できることが分かった．同時に，結論に大きな影響を与える重要な発話が現れる位置の共通点も発見した．「会話分析シート」の分析からは，意見対立の解消過程にも目標表現の共有化過程にも共通して，「代弁的発話行為」が重要な役割を果たしていることを発見した．

4　結論

当該技法による 3 つの事例分析を通して，現場を知る・知らないに限らず，10^3 レベルの文書データを 10^1 レベルまで縮約できること，また時期の分節化について，それぞれの小集団の外部環境や討議テーマの変化と対応していること，縮約過程で重要なテーマを落としていないことを実証した．またこの技法によって，各小集団が残した（例えば民主主義的手続きとは何かといった，あるいは公平かつ公正な討議環境をいかに作り出すかといった）「会議（討議）デザイン」において，「対立」，「とりまとめ」，「了解」などの共通のツールを使いながらも，それらをどのような成員がどのタイミングで使用するかによって，それぞれ固有のデザインを形成していることを知ることができた．

文献

島田昭仁，2016，『まちづくり小集団の討議過程の分析技法』東京大学大学院工学系研究科博士論文.