

脱文脈化の観点からみる職場における取引先との談話の特徴

著者	田中 弥生, 小磯 花絵
雑誌名	言語資源活用ワークショップ発表論文集
巻	5
ページ	257-266
発行年	2020
URL	http://doi.org/10.15084/00003165

脱文脈化の観点からみる職場における取引先との談話の特徴

田中 弥生 (国立国語研究所音声言語研究領域・神奈川県国際日本学部) *

小磯 花絵 (国立国語研究所音声言語研究領域)

Characteristics of Discourse with Business Partners from the Viewpoint of Decontextualization

Yayoi Tanaka (National Institute for Japanese Language and Linguistics, Kanagawa University)

Hanae Koiso (National Institute for Japanese Language and Linguistics)

要旨

本研究は、職場における取引先との談話コミュニケーションに関して、脱文脈化の観点から検討するものである。脱文脈化の観点とは、コミュニケーションが行われている時空と、その発話内容との、時間的・空間的距離の程度のことをさす。目的や話題内容、状況によって、談話やテキストの脱文脈化の程度は様々に推移することがこれまでの研究から明らかになっている。職場における談話について、これまで、敬語の使用や談話構造など、様々な観点から分析が行われている。また、職場内での打ち合わせと雑談についての、脱文脈化の観点からの分析も行われているが、取引先との談話を脱文脈化の観点から検討したものは見当たらない。本発表では、現在国立国語研究所で構築中の「日本語日常会話コーパス」のモニター公開版に含まれている職場における取引先との談話を分析の対象として、言語表現から修辞機能を特定し、どのように発話を展開させているか、脱文脈化の観点からの特徴について検討を行う。

1. はじめに

筆者らが関わる国立国語研究所共同研究プロジェクト「大規模日常会話コーパスに基づく話し言葉の多角的研究」で構築中の「日本語日常会話コーパス」(Corpus of Everyday Japanese Conversation, CEJC) (小磯ほか 2017) には、家庭での食事や家事をしながらの会話や休息時のやりとりのほか、飲食店などでの友人・知人との会話や、職場における会話も含まれる。職場における談話はおおまかに、同僚や上司など職場内の人間関係の間でのやりとりと、取引先や顧客など組織外の人とのコミュニケーションに分類できる。本研究では、会社での社長と取引先との打ち合わせ談話を分析対象として、その談話の特徴を脱文脈化の観点から検討する。

職場における談話に関して、文末表現、疑問表現、敬語、自称詞、談話進行や談話構造など様々な観点からの分析が行われている (現代日本語研究会 2011)。筆者らは、これまでにない談話分析の観点として、修辞機能および脱文脈化程度を用いた研究を進めている。脱文脈化程度とは、談話コミュニケーションが行われている時空と、その発話内容との、時間的・空間的距離の程度のことをさす。分析には、Systemic Functional Theory (選択体系機能言語理論) の枠組みの談話分析手法の一つである Rhetorical Unit Analysis (修辞ユニット分析, 以下

* yayoi@ninjal.ac.jp

RUA) (Cloran 1994, 1995, 1999) について、佐野・小磯 (2011) によって日本語に適用されたものを用いる。テキスト内のメッセージ (おおむね節) 単位で修辞機能を特定し、脱文脈化程度が高い表現か低い表現か、すなわち事象が一般的なこととして表現されているか個人的なことと表現されているか、その場とは直接関係ないことかその場のことかなどを示すことができる。これまで、児童作文やチラシなどの書き言葉や、食卓での幼児を含む家族の談話などの分析から、目的や話題内容、状況によって、談話やテキストの脱文脈化の程度は様々に推移することが明らかになっている。田中ほか (2020) では、手順を説明する談話において、説明する側が主に話し、説明を受ける側の相槌が多いという特徴が見られることや、手順を説明する各ステップにおいて、説明にかかわる修辞機能が用いられながらも、合間に個人の習慣や過去の経験も話され、脱文脈化程度は様々に用いられることが明らかになっている。

また、田中 (2015) では、現代日本語研究会 (2011) に含まれている「会議」カテゴリ内の「打合せ」と「雑談」について、書き起こし文字化データを用いて分析し、修辞機能や脱文脈化観点からの考察とともに、話し言葉の文字化データのみによる分析の課題について述べた。本研究では、文字化データに加えて音声と動画も確認できる「日本語日常会話コーパス」を分析対象とすることによって、文字化資料のみではわからない、指示語の示すものなどを考慮した分析を行うことが可能になっている。

本発表では、「日本語日常会話コーパス」モニター公開版から、印刷会社社長とその取引先との談話を分析の対象とし、それぞれの発話について言語表現から修辞機能を特定し、どのように発話が推移しているか、脱文脈化の観点からの特徴について検討を行う。以下、第2節で分析データと分析方法について説明し、第3節で分析結果と考察を述べ、第4節でまとめと今後の課題について述べる。

2. 分析対象データと分析方法

2.1 分析対象データ

本研究の分析対象として、現在国立国語研究所で構築中の「日本語日常会話コーパス (Corpus of Everyday Japanese Conversation, CEJC) の2018年12月に公開したモニター版 (小磯ほか 2019) から、印刷会社社長とその取引先会社の代表および営業担当、計3名の打ち合わせ場面のデータ (T015-007、約9分) を用いる⁽¹⁾。取引先会社の営業担当はこれまでもこの印刷会社を訪れたことがあるが、代表がこの印刷会社を訪れるのは今回が初めてで、社長とは初対面であった。

2.2 分析方法

Cloran (1994, 1995, 1999) によって英語母子会話の分析について提案された RUA は、テキストの意味単位を特定するための手法 (佐野 2010a) である。その過程におけるメッセージ⁽²⁾ (おおむね節) 単位での修辞機能 (rhetorical function) 及び脱文脈化程度 (degree of de-contextualization) の特定について、佐野・小磯 (2011) によって日本語への適用が行われ、

(1) このコーパスでは氏名はすべて仮名になっている

(2) メッセージについては佐野 (2010a) 参照のこと。

佐野 (2010b) で分析手順が提示されている。修辞機能と脱文脈化程度は、発話機能 (speech function)、中核要素 (central entity)、現象定位 (event orientation) の認定結果の組み合わせから知ることができ、談話や文章においてどのような修辞機能が用いられているか、使用されている言語表現は脱文脈化程度が高いか低いか(「いま・ここ・わたし」から遠いか近いか)、という観点からの検討が可能になる。RUA では、1. 分析対象となるメッセージ(概ね節)に分割してその種類を特定し、2. 発話機能(提言か命題)・中核要素(状況内、状況外、定言)・現象定位(過去、現在、未来、仮定)を認定し、その交差から、3. 修辞機能の特定と脱文脈化指数の確認を行う。ここでは、分析方法の概要を示す。詳細は、佐野 (2010b)、佐野 (2010a)、佐野・小磯 (2011) を参照されたい。

2.2.1 分析単位の特定と分類

分析単位はメッセージである。メッセージは概ね節に相当するが、連体修飾節は独立したメッセージとして扱わない。メッセージは「位置付け」「拘束; 意味的従属」「拘束; 形式的従属」「自由」の4種類に分類する。「位置付け」は、「はい。」「うーん。」「でしょうね。」「わかる。」や「そうですね。」などの相槌や定型句、述部がなく復元ができないものや挨拶などが該当する。「拘束; 意味的従属」は従属節のうち、「持ち歩くのにちょっと長いので」や「もし時間がなければ」のような理由や条件などを表しているもので、単独ではこれ以降の分類を行わない。それ以外の従属節が該当する「拘束; 形式的従属」と、主節が該当する「自由」について、このあとの認定を行っていく。

2.2.2 発話機能・中核要素・現象定位

メッセージの種類が「拘束; 形式的従属」及び「自由」に分類されたメッセージについて、発話機能・中核要素・現象定位を認定する。表1に示したように、これらの組み合わせから、修辞機能と脱文脈化程度が特定される。表内の数字は脱文脈化指数で、図1に示すように、その談話の場に最も近い(脱文脈化指数が低い)ものから、その談話の場から最も遠い(脱文脈化指数が高い)ものまで配置されている。

表1 発話機能・中核要素・現象定位からの修辞機能と脱文脈化指数の特定

		発話機能						
		命題						
		現象定位						
		現在		過去	未来		仮定	
非習慣的・一時的	習慣的・恒久的	意図	非意図					
中核要素	状況内	参加	[1] 行動	[7] 自己記述	[3] 状況内回想	[4] 計画	[5] 状況内予想	[6] 状況内推測
		非参加	[2] 実況	[8] 観測				
	状況外	n/a	[9] 報告	[13] 説明	[10] 状況外回想	[11] 予測	[12] 推量	
	定言		n/a	[14] 一般化				

← 脱文脈化指数 →													
低	脱文脈化指数												高
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]	[6]	[7]	[8]	[9]	[10]	[11]	[12]	[13]	[14]
行動	実況	状況内回想	計画	状況内予想	状況内推測	自己記述	観測	報告	状況外回想	予測	推量	説明	一般化

図1 脱文脈化指数

まず、発話機能は、「提言」か「命題」に分類する。「提言」は、品物・行為の交換に関する提供・命令で、基本的には同じ場所、同じ文脈に存在する会話者に働きかけたり、会話者同士の行為にかかわる発話内容が該当し、修辞機能は【行動】、脱文脈化指数は [1] と特定される⁽³⁾。「命題」は、情報を交換する陳述・質問が該当し、発話機能が「命題」のメッセージについてこのあと中核要素と現象定位を認定する。

中核要素は、メッセージが伝達される場所を基準として、メッセージの中心との空間的距離を示す要素である。基本的に主語によって表現され、「状況内」「状況外」「定言」に分類する。「状況内」は、中核要素がメッセージの送り手や受け手のいる場に存在する人や事象の場合に該当し、下位分類として、メッセージの送り手・受け手は「状況内；参加」、メッセージの伝達に参加していない人や事象は「状況内；非参加」に分類する。「状況外」は、中核要素がその場に存在しない人や事象の場合である。「定言」は、普遍的な性質などを述べているメッセージの主語が該当する。中核要素が省略されている場合には復元して認定する。

現象定位は、メッセージが伝達される時間を基準として、メッセージで表現されている出来事がいつ起こったかを示す要素で、基本的にテンスや時間を表す副詞などによって表現され、「過去」「現在」「未来」「仮定」に分類する。メッセージの内容が、すでに起こった出来事であれば「過去」、その時に起こっていることであれば「現在」となる。「現在」のうち、一時的な事象であれば「現在；非習慣的・一時的」で、普遍的なことや習慣的な事象の場合には「現在；習慣的・恒久」に分類する。まだ起こっていないことで、これから起こる事象は「未来」で、なんらかの条件のもとで出来事が起こる場合には「仮定」に分類する。「未来」は、意図を持って実行できるか否かによって「未来；意図的」か「未来；非意図的」に分類する。

2.2.3 修辞機能と脱文脈化指数の確認

発話機能、中核要素、現象定位の組み合わせから、修辞機能と脱文脈化指数を確認する。脱文脈化指数は、発話やメッセージの発信が行われている時空とメッセージとの距離と言える。上述の分類で発話機能が「提言」となる「その本を取って。」というメッセージは、脱文脈化指数が最も低い [1] の修辞機能【行動】である。また、「私は毎月美容院で髪を切ります。」であれば情報を提供するメッセージのため、発話機能は「命題」で、主語がその会話のやりとりに参加している「私」なので中核要素は「状況内；参加」、述部のテンスが「毎月・・・切ります」

⁽³⁾ 以下、修辞機能は【】で脱文脈化指数は [] で示す

で現象定位は「現在；習慣的・恒久」となり、表1から、修辞機能【自己記述】脱文脈化指数 [7] となる。さらに「昨日駅前に美容院がオープンした。」は、発話機能は「命題」、主語がこのメッセージが発信された場以外に存在する駅前の「美容院」なので中核要素は「状況外」、述部のテンスが「昨日・・・オープンした。」であることから現象定位は「過去」となり、【状況外回想】 [10] である。また、「髪の主成分はタンパク質だ。」や「太陽は東から昇る。」のような性質や自然の理とされることは、発話機能は「命題」、中核要素が「定言」、現象定位が「現在；習慣的・恒久」で、【一般化】 [14] と脱文脈化程度が最も高い。

3. 分析結果と考察

3.1 メッセージの種類

話者ごとのメッセージの種類の出現頻度を表2に示す。本データは、取引先の代表（坂井）と営業担当（今村）が印刷会社社長（小川）を訪問している場面である。小川と初対面の坂井が主に話し、今村の発話は極端に少ないため、今回の打合せが坂井が小川と対面することが主目的であることがうかがえる。また、この談話では、メッセージの種類「位置付け」が7割を占めている。「位置付け」は、相槌や定型句、また、省略されている述部の復元が困難なものなどが該当する。発話総数は小川が最も多いが、小川の発話は「位置付け」の割合が高く、実質的な内容では坂井の発話が多いことがわかる。

表2 話者ごとのメッセージの種類 (太字が認定対象)

メッセージの種類	小川	坂井	今村	計
自由	53	59	5	117
拘束；形式的従属	1	1	0	2
拘束；意味的従属	4	1	0	5
位置付け	158	131	20	309
計	216	192	25	433

3.2 修辞機能と脱文脈化指数

メッセージの種類が「自由」あるいは「拘束；形式的従属」の場合に、発話機能、中核要素、現象定位を認定して、修辞機能と脱文脈化指数を特定する。話者ごとのメッセージの修辞機能と脱文脈化指数の出現頻度を表3に示す。

談話全体における修辞機能の分布を見ると、【報告】 [9] から【説明】 [13] までで全体の68%を占めており、比較的脱文脈化程度の高いメッセージが多いことがうかがえる。坂井の発話では、【説明】 [13]、【状況外回想】 [10]、【報告】 [9] が多く用いられ、小川の発話で【説明】 [13]、【自己記述】 [7]、【状況内回想】 [3] が用いられている。

彼らは何を話し、どのように会話は進んでいるのだろうか。次に、どのように修辞機能と脱文脈化指数が推移しているかを確認していく。

表3 修辞機能と脱文脈化指数の頻度

修辞機能 [脱文脈化指数]	小川	坂井	今村	計
行動 [1]	1	0	0	0
実況 [2]	4	1	0	5
状況内回想 [3]	7	5	1	13
計画 [4]	3	3	0	6
状況内予想 [5]	0	1	0	1
状況内推測 [6]	2	0	0	2
自己記述 [7]	8	2	0	10
観測 [8]	0	0	0	0
報告 [9]	5	8	1	14
状況外回想 [10]	3	14	0	17
予測 [11]	0	3	0	3
推量 [12]	2	2	0	4
説明 [13]	19	21	3	43
一般化 [14]	0	0	0	0
計	54	60	5	119

3.3 脱文脈化程度の推移

本データで話されている話題内容を確認すると以下のように話題が展開している。

<会話における話題内容>

年賀状注文について

年賀状注文の対応

ネット通販のこと

会社見学経験

来客対応

自社のこと

外注のこと

創業のころのこと

先代のこと

現在と今後の取引のこと

組合のこと

来客の自社のこと

来客側の取引先のこと

両社に関係する取引について

挨拶

この話題内容と修辞機能および脱文脈化指数の推移を検討する。紙面の都合により、データ

の始まりから終了までを3つに分割して図2に示す。それぞれの図の左側に話題内容を示し、その右側に、メッセージの種類が「位置付け」の相槌や挨拶を便宜上配置した。その右側に脱文脈化指数の低いものから高いものを左から右に示した。

まずはじめに、世の中の年賀状の減少についての話題が取り上げられ、小川は「やー。いや。まあ減ってはいると思うんですね。」「まあそれなりのキャパはあるので、一気にこうどかーんと下がるってゆう感じではないですよ」と、見解を述べている。これらの修辞機能は【報告】で脱文脈化指数は[9]である。これに対して坂井は「はい。」「ないでしょう。」と相槌をうっている。

年賀状の減少という世間一般の話から、印刷会社の年賀状の対応の話に移り、小川が自社の状況を、「だからうちもね その期間だけはまったく休みなしなんですよ」(【自己記述】[7])、「去年リフォームして効率をですね」(【状況内回想】[3])、「あのまあ非常にこれが安いですからいかに効率よくやるかってゆうことしかないので。」(【実況】[2])、と述べ、ここでは、脱文脈化程度の低い修辞機能が用いられている。

その後、「ネット通販がなんでこんな安いってゆうのは最初全判持ってて日本中から集めて八面くっつけて印刷してっから安い。もあんだけど」(【説明】[13])と、ネット通販による年賀状印刷の話題になったところで、坂井が「だから僕もね以前一回えーっとプリントバックともう一個あのグラフィックってゆうね あの京都の有名な二大通販のグラフィックは一回中をね見学さしてもうたことがあるんですよ。」(【状況内回想】[3])、「それでもね 5階建ての本社ビルに菊全のね、両面機あれ十台ぐらいあったころかな」(【状況外回想】[10])、「もうすごかったですね」(【状況外回想】[10])、と、会社を見学に行った経験を話す。その間、小川は相槌をうっているが、「うちも頑なに最初の頃は使わないでいましたけど」(【状況内回想】[3])、「もうね 使わない手はないなってゆうか」(【計画】[4])と、自社の状況を伝えた後、自社で調べた情報について話し始め、再び坂井が相槌をうつ。

その流れに続く外注の話では、小川の情報に加えて、坂井が情報を提供して話が進み、「印刷屋がテレビコマーシャルやるなんてね」(小川)「すごいですよね」(坂井)のように、二人で一つのメッセージを完成させる場面もあった。このような共話(水谷 1993)について、本研究では述部を発話した会話者のメッセージとして扱った。発話者ごとの修辞機能と脱文脈化指数を分析する際には、検討が必要になると考えられる。

外注や業界についての話の中で、坂井の「これからどうなるんでしょうね。」(【予測】[11])という発話に続いて、小川が「だからうちの的にはもうあの完全にオフ⁽⁴⁾やめちゃっ もうやめちゃったんで 今ちょっと運び出しやってんすよ」(【実況】[2])と、自社の話題を始める。このように一般的な話をきっかけに個人的な(個別の)事象に話に移る(脱文脈化程度が低い内容になる)のは、手順説明談話(田中ほか 2020)でも見られた流れである。

このあと、坂井が「このころはまだ活版印刷からスタートですよ」(【状況内回想】[3])と尋ねる。この発話の中の「このころ」は文字化資料だけを見ると突然現れた内容だが、映像を見ると、この時に、坂井が自分が座っている椅子の後ろを振り返って、そこに置いてある写真

(4) オフセット印刷のこと

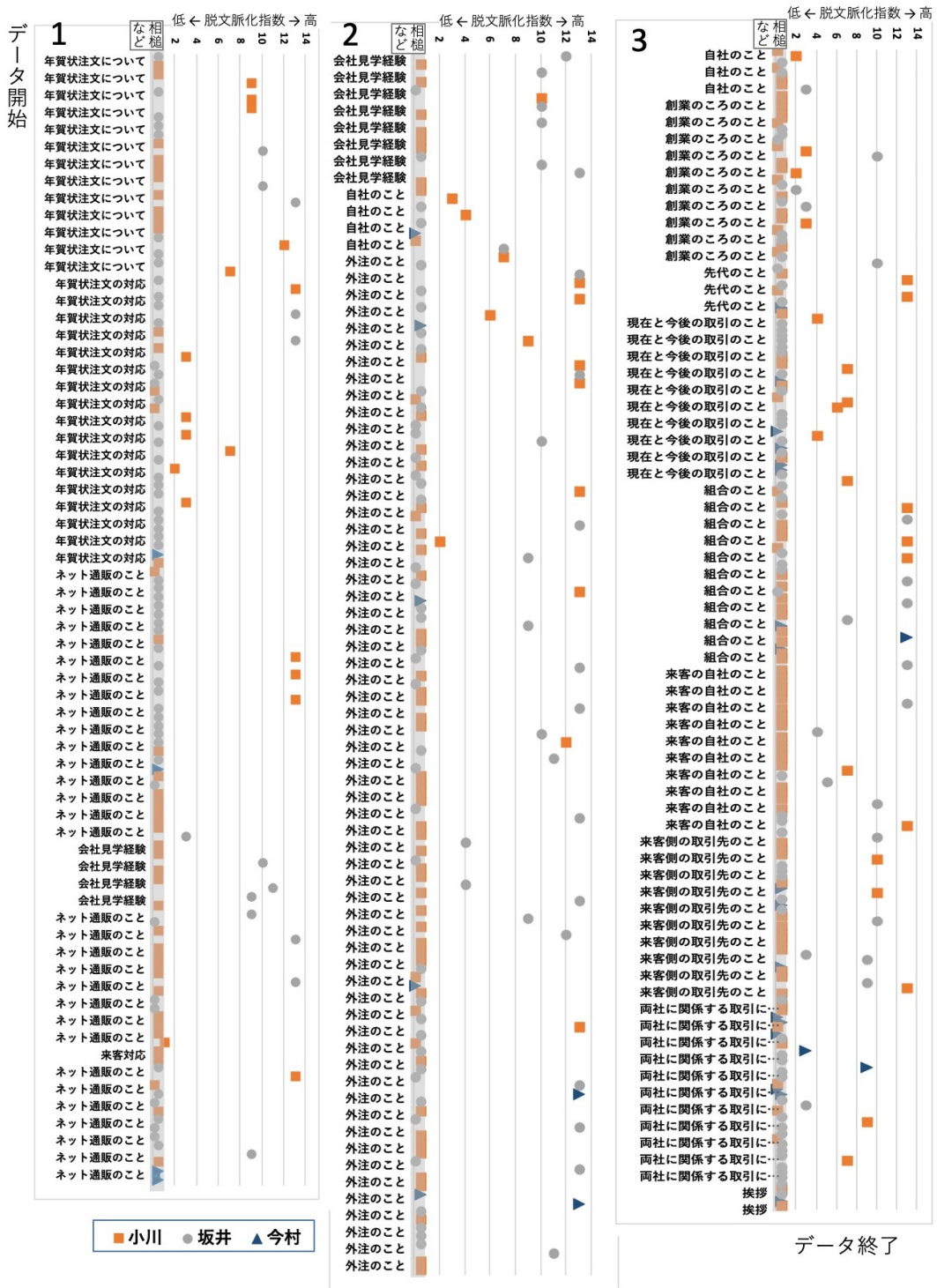


図2 脱文脈化指数の推移

に目をやっているのがわかる。これは、映像を見ることができるところで理解できることである。実は、この打合せスペースには、昭和初期の創業時に会社の前で従業員が並んで撮影した写真がある。このあとこの写真についてのやりとりが交わされ、そこから、坂井が印刷会社の先代社長の消息を尋ね、小川が近況を答えている（【説明】 [13]）。再び、現在の自社の状況に話が戻り、「まあ だから えー完全にね えーっと もうみなさんのご協力いただきながら外注化してそこで （後略）」（【計画】 [4]）と今後の取引の話になり、お互いが加入している組合のことや、坂井の会社のこと、坂井の会社の取引先のことなど（【説明】 [13]）や、現在のお互いの仕事の状況についての話があり、これまでほとんど発話していなかった今村が状況を伝えた（【報告】 [9]）後、小川が「すいませんけど、面倒みていただけると大変助かります」（【自己記述】 [7]）と述べて、「いいえ」「とんでもないっす」「ありがとうございます」「すいません」というやりとりでデータは終わっている。

これまで見たように、この会社社長と取引先との談話の中では、全体的に比較的脱文脈化程度が高めの発話が多く、主に【説明】 [13] や【報告】 [9] や、他の会社の過去の話は【状況外回想】 [10] で情報が提示されていた。また、自分自身の経験やその場に飾ってある写真の中のことについて【状況内回想】 [3] で、また、現在の会社の状況【実況】 [2] や今後の計画【計画】 [4] も交えて話がすすめられていることが確認できた。

特に今回は取引先代表である坂井が小川の印刷会社を初めて訪問しており、両者の関係構築が望まれる状況だと考えられる。坂井が業界内の（脱文脈化程度の高い）話をした後、小川が自社の状況を開示するような（脱文脈化程度の低い）発話が行われるパターンが、年賀状注文の対応の中、会社見学経験から自社のことの中、外注のことから自社のことの中で、見られた。坂井が意図してそのような発話を行っていたかは定かではなく、小川の会社を訪問しているという状況から自然とそのような流れになったとも考えられる。

4. おわりに

本稿では、現在国立国語研究所で構築中の「日本語日常会話コーパス」のモニター公開版から、印刷会社社長とその取引先との談話を分析の対象として、それぞれの発話について言語表現から修辞機能を特定し、どのように発話を展開させているか、脱文脈化の観点からの特徴について検討を行った。分析の結果、全体的に相槌などが多く使われていること、比較的脱文脈化程度が高めの発話が多く見られたことがわかり、自分が持っている情報（【説明】 [13]、【報告】 [9]）を伝えるとともに、自分が経験したこと（【状況外回想】 [10]、【状況内回想】 [3]）や自社の状況（【実況】 [2]）、今後の計画やお互いの協力（【計画】 [4]）について、会話が交わされていることが明らかになった。初対面の社長との関係構築を目指す面談の場であるという意識の有無は定かではないが、脱文脈化程度の高い発話を提示することによって、結果的に相手の脱文脈化程度の低い発話が引き出されている様子もうかがえた。また、文字化資料だけではわからない点について、音声を聴いて確認できたこと、映像を見て理解できた発話内容があり、映像と音声のあるコーパスの有用性もうかがえた。

今回は1件約9分のデータのみでの分析であり、一つの事例だが、今後、他の打合せデータも分析を進め、取引先との談話のモデルを提示することができればと考える。また、脱文脈化程

度の高い内容の中に、必要に応じて脱文脈化程度の低い発話が挿入される点は、手順説明談話の分析(田中ほか 2020)と共通するとも考えられるため、様々なタイプの談話を分析することによって、談話の類型化についても、検討していきたいと考えている。

謝 辞

本研究は国立国語研究所のプロジェクト「大規模日常会話コーパスに基づく話し言葉の多角的研究」、科研費基盤(B)(特設分野研究)(18KT0035)、および科研費基盤(C)(19K00588)によるものです。会話収録にご協力くださったみなさまに感謝します。

文 献

- 小磯花絵・居關友里子・白田泰如・田中良子・伝康晴・西川賢哉(2017).『日本語日常会話コーパス』の構築」言語処理学会第23回年次大会(NLP2017)予稿集, pp. 775-778.
- 現代日本語研究会(2011).『合本女性のことば・男性のことば(職場編)』ひつじ書房.
- Carmel Cloran(1994).“Rhetorical units and decontextualisation: An enquiry into some relations of context, meaning and grammar.” *Ph. D. thesis, Nottingham University.*
- Carmel Cloran(1995).“10. Defining and relating text segments.” *On Subject and Theme: A discourse functional perspective.* pp. 361-403.
- Carmel Cloran(1999).“7. Context, material situation and text.” *Text and Context in Functional Linguistics.* pp. 177-217.
- 佐野大樹・小磯花絵(2011).「現代日本語書き言葉における修辞ユニット分析の適用性の検証—「書き言葉らしさ・話し言葉らしさ」と脱文脈化言語・文脈化言語の関係—」機能言語学研究, 6, pp. 59-81.
- 田中弥生・浅原正幸・小磯花絵(2020).「手順説明談話における脱文脈化の諸相」言語処理学会第26回年次大会発表論文集, pp. 720-723.
- 田中弥生(2015).「職場における談話の修辞機能と脱文脈化の観点からの分析」第8回コーパス日本語学ワークショップ予稿集, pp. 215-224.
- 小磯花絵・天谷晴香・石本祐一・居關友里子・白田泰如・柏野和佳子・川端良子・田中弥生・伝康晴・西川賢哉(2019).『日本語日常会話コーパス』モニター公開版コーパスの設計と特徴」国立国語研究所「日常会話コーパス」プロジェクト報告書3.
- 佐野大樹(2010a).「選択体系機能言語理論を基底とする特定目的のための作文指導方法について」専門日本語教育研究, 12, pp. 19-26.
- 佐野大樹(2010b).「日本語における修辞ユニットの方法と手順 ver.0.1.1—選択体系機能言語理論(システミック理論)における談話分析—(修辞機能編)」<https://researchmap.jp/kotonoha/>資料公開, RUAの方法と手順 ver0.1.1.
- 水谷信子(1993).「「共話」から「対話」へ」日本語学, 12, pp. 4-10.