

ワークスペース研究と相互行為分析

—2つの会議場面の分析を通じて

山崎 晶子
(東京工科大学准教授)

山崎 敬一
(埼玉大学教授)

田丸恵理子
(富士ゼロックス株式会社
ヒューマンインターフェイスデザイン開発部
マネージャー)

小松 盟
(小松庵総本家)

本論文は、相互行為分析を用いたワークスペース論文の立場から、営利企業と協同組合の2つの会議場面を分析する。1980年代に生まれたワークスペース研究は、エスノメソロジーと会話分析から大きな影響を受け、現在では人間同士の相互行為を言語的行為のみではなくそれと協調する身体的行為、道具の使用や環境との関わりに関心を向けている。本論文では主に協同組合の会議を分析することによって、言語的行為だけではなくそれに協調した身体的行為が重要であることを示し、さらに会議は議長や責任者だけではなく参加者によって相互的に構成されていることを示した。また、協同組合の会議における沈黙は、平等性を担保する装置となっていることを示した。さらに、営利企業においても協同組合においても、会議はその組織の理念を反映していることを明らかにした。営利企業においては、時間の管理が重要でありそれは参加者の行為に反映されている。協同組合においては、平等な関係という理念が、会議の中で参加者によって、沈黙や話題の変換という形をとって達成されていることがわかった。

目次

- I ワークスペース研究
- II 相互行為分析
- III 会議場面の分析
- IV 結び

I ワークスペース研究

ワーク実践を相互行為として言葉や身体や道具・環境などの関わりから解明するワークスペース研究が、社会学、人類学、認知科学、そして情

報科学において盛んになっている。ワークとは、人々が働いている現場で行う様々な活動のことを指す。人々が組織においてコンピュータなどの道具を用いていかにワークを行うかということに着目したワークスペース研究の創設者であるルーシー・サッチマンは、『プランと状況的行為』(*Plan and Situated Actions*; Suchman 1987)で以下の4つの論点を明らかにした。1) 行為の文脈や「状況」の重要性、2) プラン等が環境に依存すること、3) 人々の行為が組織化されることが他者の行為を解釈する資源となること、4) プランは、

日常的な知識（常識）や説明可能性（アカウントビリティ）に依存していること。そしてサッチマンはワークの現場を観察して、実際のワーク実践と環境との結びつきを解き明かすことが重要であると主張した。Suchmanのワークプレース研究は、エスノメソドロジー（Garfinkel 1967）と行為の組織化等、人間のコミュニケーションの基本を会話の順番取りシステム（Sacks, Schegloff and Jefferson 1974）に求める会話分析から生まれた。前者のエスノメソドロジーを主たる枠組みとするワークプレース研究では、Wes SharrockとButton（Button and Sharrock 2009）や慶應義塾大学の池谷のぞみ教授ら（Sakai, Awamura and Ikeya 2012）を始めとして様々なワークの実践の研究がなされている。

後者の会話分析は、エスノメソドロジーの問題意識を共有し会話の順番取りシステムというSacks, Schegloff and Jefferson（1974）の知見を起点として、会話のシークエンシャリティ（継起性）のあり方などを探求している。会話分析においては、立ち話や家族の食卓の会話、子供同士のけんかのような日常的な場面における相互行為も探求されているが、制度的会話分析と呼ばれる医療現場での医師と患者の相互行為を通じた診断や、インタビュアーとインタビューされる人との相互行為によるニュースインタビューの構成等の、組織や制度の文脈における相互行為のあり方を解明する研究も盛んである（cf. Heritage 2005；Drew and Heritage 1992；Heritage and Stivers 1999；Clayman and Heritage 2002）。

また、会話だけではなく身体的行為や書類（ドキュメント）を始めとする道具を介した相互行為としてのワークの実践に着目した相互行為分析を行う研究もある。ロンドン大学のChristian Heathらは『テクノロジーと行為』（*Technology in Action*；Heath and Luff 2000）や『ワークプレース研究』（*Workplace Studies*；Luff, Heath and Hindmarsh 2000）などの著作を表し、地下鉄の司令室や、医療現場での電子カルテの導入、通信社での記事の書かれ方等、ワークの現場（ワークプレース）の詳細な観察とビデオ録画を用いて、言語的行為と身体的行為の相互行為分析を行っている。

そこで本論では、Ⅱ1では会話分析について、Ⅱ2では相互行為分析とそれに基づく会議場面に関する先行研究、Ⅲでは営利企業（Ⅲ1）と協同組合（Ⅲ2）での会議場面の分析をそれに基づいて行う。Ⅳで結びを述べる。

Ⅱ 相互行為分析

会話などの言語的行為と、視線や指さし、身体の向きなどの身体的行為が相互的構成を持っているということが相互行為分析の出発点である。近年はさらに、環境と言語的行為と身体的行為のマルチモーダル（多重）性として議論されることが多い。上述したChristian Heathらのワークプレース研究の広がりとともに、制度やワークの実践の探求に相互行為分析を用いることが多くなった。

相互行為分析の考え方は、日常的な実践の説明可能性や日常的合理性等の探求等を行うGarfinkelが提唱したエスノメソドロジーの影響とともに、ここで詳述する会話分析がその基盤となっている。

1 会話の順番取りシステムと会話分析

会話分析の出発点である会話の順番取りシステム（Sacks, Schegloff and Jefferson 1974）では、会話を i）一人の話し手が1回の順番（発話）を取り、ii）2人以上の話し手が交代すると規定している。発話は、単語や文、文章、句からなる「順番構成的成分」と順番交代のテクニックと順番の交代に関する優先規則からなる「順番配分的成分」がある。文や単語、句が終わる場所が、「次の順番の移行に関連する場」となる。

- 1) 今の話し手の順番が終わる時に、
- a) 今の話し手が話している間に、今の話し手が次の話し手を選択するテクニック（質問等）が使われていたならば、選択された人が優先的な話し手となる。
- b) 今の話し手が話している間に、今の話し手が次の話し手を選択するテクニックが使われていなかった場合には話したい人が次の話し手となる。その場合には、一番初めに話し出した話し手が優先的な話し手となる。

c) 誰も自分から話し出さなかったときには、今の話し手がさらに話を続けることができる。またその間に、今の話し手が次の話し手を選択する言葉を付け加えることもできる。

2) もう一度この手順が繰り返され、再び順番取りシステムが働き始める。

このような順番取りに基づいてなされた会話は、「今の発話」と「今の次の発話」という一連の流れを持つ。たとえば、われわれは誰かに「こんにちは」という挨拶をされれば、「こんにちは」と返す。このように会話が一連の流れの中に成り立っていることを継起性と呼ぶ。そして、先に述べた「こんにちは」等の挨拶や、質問に対する応答などは、隣接対 (Schegloff 1968) と呼ばれ、質問等の「今の発話」(第一対部分) が、質問に対する応答等の「今の次の発話」(第二対部分) での発話を規定し、第二対部分は第一対部分に制約される。今の発話が今の次の発話を制約し、会話をデザインするのである。

しかし、われわれは会話の中で、その前の発話とは異なる話題を話し始めることがある。「それはそうと」等と話題を変化させることをトピックシフトという。

会話の順番取りシステムは、話し手の交代だけに関するものではない。聞き手は、話し手の話を注意深く聞き、文の切れ目などの順番が移行する場 (transition relevance place) を予期し、適切な場で順番を取らなければならない。

また、Sacks ら (Sacks, Schegloff and Jefferson 1974) は会話において修復すべき発話 (トラブル源) に対して「訂正」や「修復」を行う「修復の組織」があることを指摘した。自ら修復を行う「自己修復」はトラブル源の発話と同じ順番あるいは次の話し手が順番をとった次の第三の順番でなされ、他者修復よりも優先的である。それに対して「他者修復」はトラブル源から第二の順番でなされることを明らかにした。

2 相互行為分析

ビデオを用いた録画を観察すると、われわれは相互行為において言葉 (言語的行為) を用いているだけではなく、視線や指さしなどの身体的行為

を用いていることがわかる。

相互行為分析を切り開いた Charles Goodwin は、当時アメリカで発売された SONY のビデオカメラを用いて日常的な会話を録画して、身体的行為が言語的行為 (会話) と同様に相互行為の資源となっていることを明らかにした (Goodwin 1981)。例えば話し手が物語 (ストーリー) を語っている時、その宛先としている聞き手が話し手に視線を向けないと、話し手は話を中断して沈黙を作り、聞き手の視線を話し手に向けさせる。このように聞き手が話し手に視線を向けて、聞き手であることを示すことを「聞き手性」あるいは「受け手性」と呼ぶ。「聞き手性」や「受け手性」を相手に提示させるために、話し手は沈黙のような言語的行為だけではなく、視線を向け、身体を傾け、指さしをするなどの身体的行為を行う。そしてこの身体的行為は、順番が移行するのに関連する場となる文の切れ目などの言語的行為と密接に結びついていることなど、相互行為における言語的行為と身体的行為の相互的構成がわかってきた。

また、Kendon (1990) は対面的相互行為における、人々の身体配置を解明した。相互行為を行う時に、個々人が身体の前面に持つそれぞれの作業領域を重ね合わせることによって構成される共同作業空間を O 空間、それを維持する身体の陣形 (フォーメーション) を F 陣形と名付けた。また、Schegloff (1998) は、相互行為において、個々人の志向を表す身体秩序があることを指摘した。視線が最も瞬時の志向を表すように上半身はその場での志向を表し、下半身は基本的な志向を表すことを論じた¹⁾。

本論文では、これらの知見を用いて会議場面の分析をする。ワークプレース論は上記のように様々な組織におけるワーク実践を明らかにしてきたが、最近では会議に関する関心が高まり、会議場面 (Deppermann, Schmitt and Mondada 2010) における身体的行為の重要性が明らかにされている。また、談話分析の立場から Ford (2008) は女性がワークプレースの会議においてどのように発言するかを研究した。Cooren (2013) は 1974 年に撮影されたドキュメンタリー映画における会

議場面を分析して、マネージメントが相互行為として構成されていることを明らかにしている。

本論では、これらの最近の相互行為分析の会議研究の成果に基づいて、2つの会議における言語的行為と身体的行為の相互的構成を、会議において話題がシフトする時、あるいは終了する時において詳細に分析する。

Ⅲ 会議場面の分析

本論は、2つの会議場面の分析を行う。2つの場面とも、参加者に論文として出版する撮影許可を頂き、複数台のビデオカメラを用いて録画した。一つは、営利企業での会議場面である。もう一つは、協同組合での会議場面であり、本論では、この後者の会議を中心に分析を行う。

1 営利企業での会議場面——話題の終了と予期

ここで分析する会議では、9人の参加者が円形に座っている。白板にはタイムスケジュールと同時に議事進行が記されている。参加者は全て大手の営利企業に勤務する社員である。

われわれは、ビデオ録画したデータの文字起こしをしてトランスクリプト（データの文字化）を作成し、分析を行った。

トランスクリプトは、Jefferson が提唱した方法に基本的にに基づき、オーケストラの楽譜のように、話者の名前（匿名性を保つために、通常は仮名あるいはアルファベットを用いる）を行の左側にコロンを添えて書き、右側にその話者の発話を記述する。また、時系列にそって左から右、そして上から下へと進むように記している（田中 2004）。

トランスクリプトの記号（田中 2004）

.	下降調のイントネーション
?	上昇調のイントネーション
↑（上向き矢印）	記号直後の音調が上がっていることを示す。
↓（上向き矢印）	記号直後の音調が下がっていることを示す。
:（ダブルコロン）	音が伸ばされる状態を示す。音が長く伸ばされている程度に応じてコロンの数を増やす。
[2人以上の参加者の発話の重なりが始まる箇所を記す。
(0.1)	0.1秒単位で数えた沈黙の長さ
(.)	非常に短い間合い

また、音声データや録画データを配付せず発話を厳密に記述するために、独特の記号を用いる（以下囲み参照）。

トランスクリプトでは参加者9人に、AからIまでの記号を割り振って、身体的行為に関してはそれを行った参加者のものをトランスクリプトに記す。

この断片が始まる前に、このセクションの議長であるAが、次のセクションではテーブルにある写真などを使うこともあることを含めて、会議の意図と進行の仕方をそれぞれの参加者に説明している。会議は時間通りに始まり、他の業務のため途中から参加した2人を除いて、参集している。

ここでは、議長のAが「はい」と発話し、話が結論にさしかかっていることを示している。Gはその発話があった時に、椅子に軽く座り直す（図1参照）。そしてAが手を上げて「じゃああのまた都度あのオブジェクションがあったら手を挙げて頂ければと思いますので(.)」（1-2行目）と話題を締めくくり始めると、Dは立ち上がり、Eは座り直した。そして、Aは「よろしくお願ひします」（3行目）と挨拶をして、文を言い切ってその会議の説明を締めくくる。

Aの発話を主たる資源として、3人は現在の議題の終わりを予期する。この3人の身体的行為（立ち上がり）は、次のタスク（話題）への準備行動である。Aの言葉と身体的行為による行為の組織化は、他者の予期の資源となり、3人が立ち上がることは同時に他の参加者やAに観察され、Aは締めくくる発話をし、参加者と協同でセクションを終えるのである。

トランスクリプト1

- 01: A : はい (.) じゃああのまた都度あのオブジェクションがあったら手を挙げて
 Aa : ((手を挙げる))
 Ga : ((軽く座り直す))
 02: A : 頂ければと思いますので (.) というので
 Da : ((席を立つ))
 Ea : ((軽く座り直す))
 03: A : よろしくお願ひします



図1 G, Eの座り直し, Dの立ち上がり

2 協同組合の会議場面

Ⅲ1で見たように、発話は参加者にとって話題の終了を予期させるだけではなく、参加者の予期を示す身体的行為が、他の参加者によって観察される。それによって議長であるAと協同で会議の一つのセクションが集結する。Ⅲ1の会議の一つの特徴は、テーブルを中心に据えていないことである。

この節では、前節とは対照的にテーブルを囲み、特定の会議室を用いず、様々な背景をもつ参加者が行う協同組合の会議を分析する。この会議は、埼玉県北西部の団地が広がる駅前に、2009年に無農薬野菜や雑貨等の販売と地域の交流の場作りのために開設した店舗で行われた。2日後に開催される地域のお祭りに出店する商品や人員の配置と計画を立てることが会議の目的である(図2参照)。会議開始時に、専従で所長のイシダ(以下全員仮名)と組合員のマツシマが、会議参加者・出店日時・出店場所・出店目的・出店料・当日参加者・出店物(おにぎり・豚汁・野菜・手作り品・リサイクル品)・仕事割り当て分担(おにぎり・豚汁・野菜・手作り品・リサイクル品)・集合時間・車の手配・反省会の日時という議事項目が記されている資料を配布した。イシダは、他の仕事のためマ

ツシマに議事進行を依頼し、席を外した。マツシマは、参加予定の主婦や会社員、職人など様々な経歴を持つ地域に住むボランティアを呼び寄せながら議長として議事進行した。組合員が持参したお稲荷の試食後、会議開始から50分後にイシダが会議に合流し、資料に掲載されている参加者が全員揃った。そして2時間40分後に会議は終了した。

本論では、所長のイシダが会議に合流し、それまで議長を担ってきた組合員のマツシマが報告を行う場面から1時間10分ほど経過したところまでの分析を行う。下にトランスクリプト2を2-1から2-5に分けて示す。

途中で合流した所長のイシダに、マツシマはそれまでの議事を「おにぎりにするか、そのお稲荷さんにするか」と報告する。イシダが「どっちでもいいんじゃない」(4行目)と言う。マツシマの発話は、もともと予定していた「おにぎり」ではなくお稲荷を候補とする状況において、所長であるイシダに対して出店物の決定をリクエストする第一対部分と第二対部分(決定)からなる隣接対の第一対部分であり、代理の議長としての議事報告であり、かつ参加者たちの意見の総括ともなる。

イシダの「どっちでもいいんじゃない」(4行目)という発話は、マツシマのリクエストによって制

約を受ける第二対部分（決定）を受け流すことになり、それによって、決定をしないことが参加者たちに理解される。またマツシマの発話を、それまでの会議の方向へのコメントのリクエストとそれに対するコメントからなる隣接対における第一対部分として捉えると、イシダの発話はそれまでの会議に関する肯定的なコメントではない。そして、このイシダの発話が出店物に関する議論を続けることを決定づけ、1.5秒の沈黙（5行目）がある。

ボランティアのドイ（D）はその沈黙の後で、

「いや それでね」（6行目）と話題のシフトをはかる。その後0.5秒（7行目）の沈黙の後、同じくボランティアのマナ（I2）が、「さっきまで」（8行目）とイシダが来る前の議論に話題を戻し、ドイが「あ（.）[あさ:]」（9行目）と言いだすとイシダは「ん：：？」と言い（10行目）、0.3秒の沈黙がある。マツシマが「で：：」（12行目）と新たに話題を切り出そうとして、0.8秒の沈黙を伴う（13行目）。

すなわち、ドイとマナがそれまでの会議のトピックを切り出すが、ドイは他の参加者の支持を



図2 協同組合の会議場面

参加者とその仮名とトランスクリプトでの略称

イシダ（所長）= I マツシマ（組合員）= M マナ（ボランティア）= I2 フジナガ（ボランティア）= F ソウダ（ボランティア）= S ハスダ（組合員で試食の調理を担当。台所にいるため姿は見えない）= Ha ヒノセ（ボランティア）= H ナカタ（ボランティア）= N ドイ（ボランティア）= D。

トランスクリプト 2（会議開始後 50 分、イシダ所長合流後）

トランスクリプト 2-1 イシダの参入（1～12 行目）

- 01 M：おにぎりにするか（.）か：[そのおいなりさん]
 02 I： [うんうんこれだ：]
 03 M：にするか：[を：：
 04 I： [どっちでもいいんじゃない
 05 (1.5)
 06 D：いや それでね。
 07 (0.5)
 08 I2：さっ [きまで。
 09 D： [あ（.）[あさ：] ↓
 10 I： [ん：：？]
 11 (0.3)
 12 M：で：：

得られず(7行目)、マナが前の会議に言及した時にもう一度切り出しイシダは関心を示すが(9行目)再び沈黙がある。マツシマが「で：：」と議事を進めようとするが、イシダは食卓にある稲荷の試食を始める。

マツシマは「あおはし：おはしあります(.)か：」(14行目)とボランティアに聞く。イシダが「ありますか」に重複して「あみんな食べた(.)の？」(15行目)と他の参加者が試食をしたかどうかを質問すると、マツシマが代表して「あいいただきました」(16行目)と言い、ボランティアのソウダ(S)も同時に「うん」(17行目)と答える。イシダは「あそう」(18行目)と確認すると、ソウダも「頂いた」(19行目)と繰り返す。イシダはボランティアのフジナガからお稲荷を受け取り、「あすんまへんね はい ありがとうフジナガさん」(20行目)とお礼を言うと同時に、フジナガがお吸い物を「熱いから気をつけて はいどうぞ」(21行目)と給仕をして、イシダはお稲荷を食べ始める(図2参照)。すなわち、イシダの質問にマツシマが答えるが、他の参加者も重複して(17行目)、繰り返して(19行目)答える。こ

こでは、各々の参加者が経験したことや知識があることは、他の参加者が答えていても繰り返し発話がされている。

ソウダが、稲荷について「これを三つにするかどうかで今」(22行目)と先の会議で個数をどうするかを検討していたことを告げると、イシダが「あ：：：：：：：三つでいくら？」(23行目)と価格に言及し、質問をすると0.9秒の沈黙(24行目)がある。そのあと、ナカタが「だからそれが今」(25行目)と言って、そもそもおにぎりにするかお稲荷にするか、そしてその個数と価格について議論すべきであることを示唆し、対立が萌芽する。しかしソウダは、イシダの発話を質問として「二百円ぐらいだと」(26行目)と答えの候補を提供し、ドイはソウダの語尾に重複して「ま：二百円ぐらいかな？だ(.)」(27行目)と同意し、「三つで二百円」と再定式化(Schegloff 1972)して答える。ここでも、イシダの不在時の会議での経緯を、参加者たちは同じ内容を繰り返して再定式化しながら答えている。

フジナガは、ナカタの「それで」(28行目)という発話の際に「これに：：」(29行目)と机の

トランスクリプト2-2 稲荷の試食(13～21行目)

- 13 (0.8)
 14 M：あおはし：おはし[あります(.)]か：
 15 I： [あみんな食べた(.)]の？
 16 M：あいた[だき]ました。
 17 S： [うん]
 18 I：あ[そう]
 19 S： [いた]だいた。
 20 I：[あすんまへんね はい ありがとうフジナガさん]
 21 F：[熱いから気をつけて はいどうぞ]

トランスクリプト2-3 個数と価格(22～28行目)

- 22 S：これを三つにするか[どうするかで今]
 23 I： [あ：：：：：：：三つでいくら？]
 24 (0.9)
 25 N：だから[それが今]
 26 S： [二百円ぐら[いだと [若干.
 27 D： [ま：二百円[ぐらい[かな？だ(.)]
 28 N： [それで]

トランスクリプト2-4 容器と個数 (29～37行目)

- 29 F: [これ [に: :.
30 S: [若干
31 D: つ (.) [う: ん.
32 F: [これに二個入った [のね.
33 M: [三つ.
34 I2: 三つ.
35 N: [三個入っている (.) これ三個 [入った.
36 M: [三つ入って: [二百円だって.
37 F: [あふあ: これ三個入る.

トランスクリプト2-5 単価と採算 (38～55行目)

- 38 D: これこれやね: .
39 F: じゃそのサイズで.
40 D: あ (.)
41 M: じゃない?
42 I: それで [採算が合えばね: :
43 D: [これで三個入ったかな: :
44 N: はい [ってる.
45 I: [原価率はいくら? (.) 一個 [で: .
46 N: [随分小さい:
47 M: 水もちゃんと: :あの計 [算しないと:
48 D: [う: : ん
49 I: う: : ん
50 (1.1)
51 I: それから割り出せばいいんじゃない?
52 S: う: : ん
53 (1.8)
54 I: ね?
55 D: う: ん

上にある容器についての話題を提出する。ソウダは「若干」(30行目)と発話し、ドイは「つ(.)うん」(31行目)と27行目の発話の確認を行う。フジナガは、ここでさらに「これに二個入ったのね」(32行目)と29行目の「これ」を再定式化する。フジナガの発話に、マツシマは「三つ」(33行目)と次の順番で他者開始の修復を行い、マナも「三つ」(34行目)と繰り返し、ナカタとマツシマはそれぞれ「三個入っている(.)これ三個入った。」(35行目)、「三つ入って:二百円だって。」(36行目)と再定式化を行う。フジナガは、「あ

ふあ:これ三個入る」(37行目)と」知識状態が変化した「あふあ」(「あはー」を強く発音したため「あふあ」と聞こえる)という前置きをつけて(Heritage 1998)自らの発話の修正をする。ここでも修復の発話が繰り返される。

ここまで、参加者たちは、誰かの発話を支持しない時は沈黙する、他者が他の話題を提供する(26行目)等の、対立や修復が顕在化しない方法を取ってきた。しかし、ここでは、フジナガが提供した話題に多くの参加者が第二の順番に修復を行い、続いて繰り返しや再定式化が行われ、フジ

ナガが自己修正をするまで続く。これをⅢ2-1で詳しく検討する。

そして三個で二百円という発話に関して、ドイは「これこれやね：」（38行目）と言い、フジナガは「じゃそのサイズで」（39行目）と再び容器に言及し、ドイは「あ（.）」（40行目）と発し、マツシマが「じゃない？」（41行目）とフジナガの発話に対して共同発話をして同意をする。

イシダは、「原価率はいくら？（.）一個で：」（45行目）と「三つでいくら」という自らの発話を言い換えて再定式化する。ナカタは「随分小さい：」（46行目）と容器に話を戻すが、マツシマは「水もちゃんと：あの計算しないと」（47行目）と水というアイテムを補足してイシダに同意をし、ドイも重複して「う：ん」と相槌を打つ（48行目）。イシダはマツシマの発話に同意し（49行目）、その後1.1秒沈黙がある（50行目）。

イシダは「それから割り出せばいいんじゃない」（51行目）と45行目の原価率計算に関する自らの発話を何をすればよいかを示して再定式化し、ソウダは「う：ん」（52行目）と言う。そして1.8秒（53行目）の沈黙の後、イシダは「ね？」（54行目）と念を押すと、ドイが「う：ん」（55行目）と同意する。

この会議では、特徴的なことが3つある。

1つは、マツシマはおにぎりにするかお稲荷にするかと2つの選択肢を出したにもかかわらず、話題が次々と転換することである。イシダは原価率に基づいて決定するというのを後半になって提案するが、実際に出店物が決定されるのはこれから30分ほど後である。

一つの原因は、イシダに対して、「おにぎりかお稲荷か」以外にも出店物に関わるイシダが来る前に行った話題を、知識に関して優越性のある参加者たちが次々に提供することにある。参加者はイシダが知り得ない話題に関する知識の優越性があり、イシダは参加者への同意の要請に見られるように決定に関する優越性を顕わにせず、全ての参加者が平等の権利を持つようにする。このことも繰り返しや再定式化の多用の一因であろう。Ⅲ1で議論した営利企業会議は、議長Aがタイムスケジュールを管理しているが、協同組合の会議では議長の管理ではなく参加者の総意が求められる。

これに関連するもう一つの特徴は、先述したように、参加者は先の会議で議論した様々な話題を出しうるため、それぞれが考える好ましい話題や意見を主張することが出来ることである。

そして第三の特徴は、沈黙が多いことである。沈黙の前の発話に、参加者は反論や疑問を呈さず



図3 フジナガが容器を参照する

トランスクリプト2-3 個数と価格 (26～28行目, 再掲)

- 26 S : [二百円ぐら [いと [若干.
- 27 D : [ま：二百円 [ぐらい [かな？だ（.
- 28 N :

Fg: ccc

Fa: ((容器に手を伸ばす)) ((容器を取る)) : ((容器を前に出す))

と言い、出店物の容器を手に取りハイライトをする (Goodwin 1994) (図3参照)。

フジナガは32行目で、容器をテーブルの中心に押し出してハイライトしたまま、28行目の発話を「これに二個入ったのね」と再定式化して、新たな話題を提供する (図4参照)。フジナガに押し出された容器を、ドイとイシダ以外は参加者全員が見つめている。テーブルという環境の中で、フジナガの行為により、他の参加者の焦点が容器に集まり参加者の共同作業領域 (O空間) が形成される。この共同作業領域を構成しているマツシマ、マナ、ナカタは、容器を参照しているためにフジナガの言葉が事実とは反することが観察出来るので、他者修復を行うのである。そしてイシダに視線を向けてから資料に目を移したドイが「これで三個入ったかな：：」と修復に加わり、フジナガが37行目で「あふあ」と間違いに気づいたことを示し、自己修正してこの話題は終了に向かう。

また、このように容器がフジナガにハイライトされていても、ビデオで撮影した8人の参加者中6人はお稲荷を試食するイシダにも視線を動かしていた。ドイは資料にも目を通しており、イシダはずっとお稲荷に目を当てて試食をしている。

このことが示すのは、会議テーブルがある場合はテーブルの上の容器など (道具) も参加者の作業領域の共同の焦点となる。また、イシダは参加者たちに発言の機会を与えているが、参加者たちはイシダを観察している。営利企業での会議と同様に、参加者たちは言語的行為だけではなく、身体的行為、さらに道具を介して、協同で会議を遂行しているのである。

IV 結 び

ここで分析した2つの会議は、2つの意味で対照的であった。一方は、営利企業で、参加者はその社員である。テーブルがなく椅子を円形に並べた会議で、分析をした場面では議長がいる。もう一方は協同組合で、参加者はその組合員である。店舗の中でテーブルの上に資料、試食が並んでおり一旦着席すると陣形は変化しない。タイムスケ

ジュールは顕在化しない。しばしば会議は、議長が厳密にタイムスケジュールを管理し、言語的行為によって進行されると捉えられがちであるが、参加者との相互行為によってなされるのである。会議においては参加者同士が、言語的行為と身体的行為を協調させて、会議する環境の中の資源 (資料、稲荷、容器等) を用いて、お互いを観察しながら相互行為を行い、話題を提出し終了する。営利企業の会議においてもそれは同様である。

協同組合の会議では、話題の変換は脈絡がないようにも見えるが、参加者によって前の会議の合意やそれぞれの主張、また前の発話に関連づけて新たな話題として提供されている。所長のイシダの「どっちでもいいんじゃん」という発話により、参加者はそれぞれの意見を発話する権利をえる。そのため別の参加者によって発話の繰り返しや再定式化がたびたび行われる。一方、一見するとイシダは、参加者がイシダを観察しながら会議を進めていることからわかるように、決定に関する優先性を持つためにそれまでの会議経過をないがしろにしているように見えるが、実は「どっちでもいいんじゃん」という発話により「優先的な決定権」を一端放棄しているのである。また後半では原価率の計算を提案していることからわかるように、優先性を誇示しない。イシダの「どっちでもいいんじゃん」という発話は、協同組合における対等な関係性の構築のための装置としても働いている。また、Ⅲ2で議論したように、沈黙は、参加者による対立を避ける装置として稼働している。

ここで責任者が優先的な立場を一旦降りることによって、参加者たちが責任者の不在時の会議を参照して発話する。そこで、個々人の知識と経験に基づいて同じ内容の発話が繰り返し行われ、全員が参加する機会を得る。そして、責任者は一個あたりの原価率から出店物をトップダウンで決定するのではなく、参加者に提案を行い、他の参加者と平等な立場に自らを置く。また、お互いの意見が対立することを顕在化させず、フジナガらの場面以外には修復を行わないことも、知識や意見に関する優先性を顕示せず平等性を達成しようとするものである。

この協同組合では、協同労働の実現のために、平等性を達成することを理念に掲げている。この組織の理念が、組合員である所長や、他の参加者たちのこの断片に見る会議スタイルに反映している。全ての参加者に参加と発話機会を提供するこの会議スタイルが、2時間40分の会議を必要とするのである。

かたや営利企業は、社員を時間により拘束しているため、時間管理が最も重要である。そのため参加者もこの組織理念の下に、Ⅲ1で議論したように、相互的に時間管理をしていると言うことが出来るだろう。

このように詳細に分析することは、労働研究において様々な利点を持つ。ワークの詳細な研究をもとにした工学や情報工学との共同研究や共同プロジェクトが世界中で行われているように、ワークプレース研究の利点の一つは、ワークの分析により、ワークの場でのワークを支援するテクノロジーの設計指針の提供と支援の評価を可能にすることにある²⁾。さらに、当事者が「見えていない」こと (Garfinkel 1967) を明らかにするという利点がある。当事者たちにとって当然のことが「何」かを確認することが可能となる。それは、マネジメントを行う人々や他部門の人々、あるいは取引先が当事者のワークを理解することにも寄与する。

ワークの相互行為という実践の文脈と環境を明らかにすることは、われわれの平準化しがちなワークへの理解を是正することができる。また、「責任者は原価率から計算を行いたい」と考えている等の当事者の見解の一端に触れることができるのである。

本稿では、「相互行為としての会議」という問題を論じた。しかし、ワーク現場は会議だけではない。われわれは、ワークプレース研究を労働研究の研究者を始めとした様々な研究者とともに様々なワークの現場の分析を行い、労働者にとってより良いワーク環境の実現につながる実り多い研究を進めたいと念じている。

謝辞

本研究は、会議撮影を許可して下さった会社社員と組合員、ボランティアの皆様、撮影に当たった東京工科大学と埼玉大学

の学生と院生の協力なしには出来なかった。深く感謝したい。本研究は、科学研究費萌芽研究 23653137「業務のコンピュータ化に伴う隠れた労働の可視化に向けたワークプレースの相互行為分析」により行うことができた。

- 1) Schegloff は Body Torque (1998) で、相互行為において上半身は瞬時的な志向を表し、下半身は基本的な志向を表すことがあると論じた。これはたとえば授業を受けている時に、足から下 (下半身) は教師の方に向けられていて、プリントを渡される時には隣の学生を見るような場合に当てはまる。この場合の相互行為における基本的な志向は教師に向いており、下半身はその基本的志向を表している。しかし、プリントを渡された時に隣の学生を見るように、上半身のその瞬間のみの (瞬間的な) 志向は、視線が表す。
- 2) たとえば著者たちは、高齢者施設における長期の観察とビデオ撮影を行い、介護士や看護師等のケアワーカーがどのようにして複数人の高齢者にサービスを行うかを明らかにした (情報処理学会論文賞を受賞、秋谷他 2009)。またこの分析をもとに、サービスロボットを開発した (K.Yamazaki *et al.*, 採録決定)。また、同様にミュージアムにおけるガイドと観客の相互行為を分析し、物語が展示を媒介とした相互行為として語られることを明らかにした (山崎敬一・山崎晶子他編, 2016 予定)。この相互行為における言語的行為と身体的行為の相互的構成を取り入れたミュージアムガイドロボットの設計指針を作成し、工学者とともにガイドロボットによる鑑賞支援を行った (国際学会 Association of Computing Machinery で honorable mention award を受賞, A.Yamazaki *et al.*, 2008; コラムで推奨論文, A.Yamazaki *et al.*, 2010)。

参考文献

- Button, G. and Sharrock, W. (2009) "Studies of Work and the Workplace in HCI: Concepts and Techniques," *Synthesis Lectures on Human-Centered Informatics*, 2 (1), pp.1-96.
- Clayman, S. and Heritage, J. (2002) *The News Interview: Journalists and Public Figures on the Air*. Cambridge University Press.
- Cooren, F. (2013) *Interacting and Organizing: Analyses of a Management Meeting*. Routledge.
- Deppermann, A., Schmitt, R., and Mondada, L. (2010) "Agenda and Emergence: Contingent and Planned Activities in a Meeting," *Journal of Pragmatics*, 42 (6), pp.1700-1718.
- Drew, P. and Heritage, J. eds. (1992) *Talk at Work: Interaction in Institutional Settings*. Cambridge, UK: Cambridge University Press.
- Ford, C. E. (2008) *Women Speaking Up: Getting and Using Turns in Workplace Meetings*. Palgrave Macmillan.
- Garfinkel, H. (1967) *Studies in Ethnomethodology*. Prentice Hall.
- Goodwin, C. (1981) *Conversational Organization: Interaction between Speakers and Hearers*. Academic Press.
- (1994) "Professional Vision," *American Anthropologist*, 96 (3), pp.606-633.
- Heath, C. and Luff, P. (2000) *Technology in Action*. Cambridge University Press.
- Heritage, J. (1998) "Oh-prefaced Responses to Inquiry," *Language in Society*, 27 (03), pp.291-334.
- (2005) "Conversation Analysis and Institutional Talk," *Handbook of Language and Social Interaction*, Lawrence

- Erlbaum Associates, pp.103-147.
- and Stivers, T. (1999) "Online Commentary in Acute Medical Visits: A Method of Shaping Patient Expectations," *Social Science and Medicine*, 49 (11), pp.1501-1517.
- Kendon, A. (1990) *Conducting Interaction: Patterns of Behavior in Focused Encounters* (Vol. 7). CUP Archive.
- Lerner, G. H. (2003) "Selecting Next Speaker: The Context-Sensitive Operation of a Context-Free Organization," *Language in Society*, 32 (02), pp.177-201.
- Luff, P., Heath, C. and Hindmarsh, J. (2000) *Workplace Studies: Recovering Work Practice and Informing System Design*, Cambridge University Press.
- Sacks, H., Schegloff, E. A. and Jefferson, G. (1974) "A Simplest Systematics for the Organization of Turn-taking for Conversation," *Language*, pp.696-735.
- Sakai, S., Awamura, N. and Ikeya, N. (2012) "The Practical Management of Information in a Task Management Meeting: Taking 'Practice' Seriously," *Information Research*, 17 (4), p.537.
- Schegloff, E. A. (1968) "Sequencing in Conversational Openings," *American Anthropologist*, pp.1075-1095.
- (1972) "Notes on a Conversational Practice: Formulating Place," *Studies in Social Interaction*, 75, pp.75-119.
- (1998) Body Torque, *Social Research*, 65, pp.535-596.
- and Sacks, H. (1973) "Opening Up Closings," *Semiotica*, 8 (4), pp.289-327.
- Suchman, L.A. (1987) *Plans and Situated Actions*, Cambridge University Press. 「補論 人間／機械の再考」上野直樹・水川喜文・鈴木栄幸訳「プランと状況的行為——人間—機械コミュニケーションの可能性」(1999) 産業図書.
- Yamazaki, A., Yamazaki, K., Kuno, Y., Burdelski, M., Kawashima, M., and Kuzuoka, H. (2008, April). Precision Timing in Human-robot Interaction: Coordination of Head Movement and Utterance. In Proceedings of the SIGCHI Conference on Human Factors in Computing Systems, pp. 131-140. ACM.
- Yamazaki, A., Yamazaki, K., Burdelski, M., Kuno, Y., and Fukushima, M. (2010). Coordination of Verbal and Non-verbal Actions in Human-robot Interaction at Museums and Exhibitions. *Journal of Pragmatics*, 42 (9), pp.2398-2414.
- ACM.
- Yamazaki, K., Yamazaki, A., Ikeda, K., Liue, C., Fukushima, M., Kobayashi, Y and Kuno, Y. (to appear) I'll Be There Next: A Multiplex Care Robot System That Can Display the Order of Service Using Gaze Gestures. *ACM Transactions on Interactive Intelligent Systems*.
- 田中博子 (2004) 「会話分析の方法と会話データの記述法」山崎敬一編『実践エスノメソドロジー入門』有斐閣.
- 秋谷直矩・丹羽仁史・岡田真依・山崎敬一・小林貴訓・久野義徳・山崎晶子 (2009) 「高齢者介護施設におけるコミュニケーションチャンネル確立過程の分析と支援システムの提案」『情報処理学会論文誌』Vol.50 No.1, pp.302-313.
- 山崎敬一・やまだようこ・山崎晶子・池田佳子・小林亜子編 (2016) 『日本人と日系人の物語』世織書房.

やまざき・あきこ 東京工科大学メディア学部准教授。最近の主な著作に "Coordination of Verbal and Non-verbal Actions in Human-robot Interaction at Museums and Exhibitions, *Journal of Pragmatics*, 42 (9), pp.2398-2414 (Yamazaki, A., Yamazaki, K., Burdelski, M., Kuno, Y., and Fukushima, M., 2010年)。相互行為分析, 社会学, ワークプレース研究, ヒューマンロボットインタラクション専攻。

やまざき・けいいち 埼玉大学大学院人文社会科学部教授。博士(文学)。最近の主な著作に『社会理論としてのエスノメソドロジー』(ハーベスト社, 2015年)。社会学, エスノメソドロジー, 会話分析, ヒューマンロボットインタラクション専攻。

たまる・えりこ 富士ゼロックス株式会社商品開発本部ヒューマンインターフェイスデザイン開発部マネージャー。最近の主な著作に「修理技術者たちのワークプレースを可視化するケータイ・テクノロジーとそのデザイン」(上野直樹氏と共著) 松田美佐・伊藤瑞子・岡部大介編『ケータイのある風景——テクノロジーの日常化を考える』(北大路書房, 2006年, pp.200-220)。ワークプレース研究, 人間中心設計専攻。

こまつ・めい 2014年東京工科大学メディア学部卒業。現在, 小松庵総本家勤務。