

# 会話分析によるインターネットミーティングにおける議論の特徴に関する考察

名古屋工業大学 学生員 島田壮一郎  
名古屋市 坂口奈美  
名古屋工業大学 正会員 秀島栄三

## 1. はじめに

住民参加の手法として多くの自治体でワークショップが活用されている。ワークショップは時間や場所、人数の制約があるため、興味があっても参加できない場合がある。参加できなかった人が後になって異議を唱えることも考えられる。誰もが納得できるものにするためには、時間、場所、人数の制約をなくし、誰でも参加できる場を提供することが重要である。インターネットを用いればいつでも、どこでも、だれでも参加することが可能となる。しかし、相手の表情が見えないことやタイムラグが生じることなどからフェイス・トゥ・フェイスのミーティングとは違う議論の流れが生じる可能性がある。そこで本研究では、インターネット上で議論ができるグループウェア「合意形成支援システム COLLAGREE」を用いた社会実験の結果を対象に分析を行い、インターネットミーティングにおける議論の特徴を明らかにする。

## 2. 研究方法

名古屋市次期総合計画を題材とし、合意形成支援システム COLLAGREE を用いた社会実験が2回行われた。第1回は秀島研究室・伊藤孝行研究室・伊藤孝紀研究室と名古屋市の共催であった。期間は平成25年11月19日正午から平成26年12月3日正午までの15日間とした。「ナゴヤのまちを考えてみよう」というテーマを投げかけ、平成25年10月に公表された名古屋市次期総合計画の中間案への意見を募集することを目的とした。4つのセクションを設け、セクションごとに2~3人のファシリテーターが議論に参画し、意見の発散から収束までのプロセスでファシリテーションを行う。ファシリテーターは常にログインしているとは限らず、参加者のみで議論を行う時間帯も生じる。第二回は秀島研究室・伊藤孝行研究室・伊藤孝紀研究室で行った。期間は平成26年7月11日正午から平成26年7月22日正午までの11日間とした。「一緒に考えよう！ナゴヤのまち」というテーマを投げかけ、2014年6月18日に公表された名古屋市総合計画2018（案）に対する議論を行うことを目的とした。第1回社会実験でのアカウントを引き続き利用できるようにした。ファシリテーターは最初のあいさつと最後のまとめのみを行った。



KOF @ 2014/07/11 15:19

名古屋メシの極め付けを作りませんか？キーワードは、以下の3点から。  
①味(含む醸造技術のうま味)  
②健康(素材とバランス)  
③見た目(含む地場陶磁器の器)

賛成 5 / 反対 0

魅力と活力にあふれるまち



賛成 umesiso @ 2014/07/13 12:48

たしかに、陶磁器をもっとアピールしてもいいのかなと思います。



賛成 こめっと @ 2014/07/18 22:25

ナリタケの社、私的財産なのでなんとも言えないかもしれませんが、産業博物館も併せて、他都市から来た方は、「こんな駅の近くで、こんな贅沢な空間があるなんて！」とお褒めいただきます。名古屋の良さを市民が知る、自覚することから始めるとよいのかもしれない。



賛成 KOF @ 2014/07/21 12:43

図1 投稿一覧タイムライン

## 3. 分析方法

議論での発話は様々であるため、議論内容に注目し会話分析を行う。表1のコード表を用いてすべての発話を分類し、コードの割合やコードの並び、コードの時間分布から議論の特徴をつかむ。

表1 会話分析コード表

内容に変化があるもの		
コード1	無関係内容変化	これまでと関係のない内容に関する発言
コード2	情報追加的内容変化	新情報を加えた内容に変える発言
コード3	具体化・詳細的变化	具体的・詳細的な内容に変える発言
コード4	抽象化・要約的变化	抽象的・要約的な内容に変える発言
内容に変化がないもの		
コード5	無展開	会話の展開に何も貢献しない発言
コード6	情報追加	新情報・解釈・考えを付加する発言
コード7	具体化・詳細	具体的や詳しい説明を加える発言
コード8	抽象化・要約	抽象化や今までの話を要約する発言

## 4. 実験結果及び考察

2回の社会実験を行った結果、登録者は合わせて297人、総発話数は1332件であった。1332件の発話をコード表によって分類した結果を図2に示す。

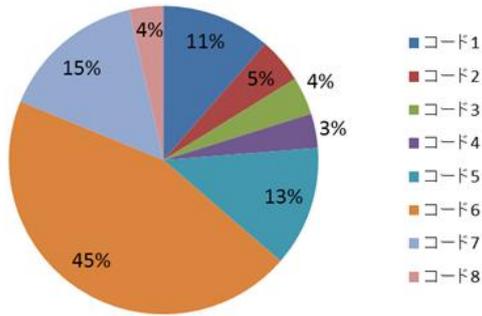


図2 全発話におけるコードの割合

コード6「情報追加」が一番多く全体の45%を占めている。また、コード1からコード4の内容に変化のない発話が約8割を占めており、インターネット上での議論であっても他の参加者の発話をふまえた発話が多いことから、コミュニケーションが十分に取れていることがわかった。次に、発話数の多い議論と少ない議論についてコードの割合を比較したところ、コード1、コード6の割合に違いが現れた。コード1の占める割合は発話数が少ない議論で大きく、発話数が多い議論ほど割合は小さい。議論の最初の発話は、ほとんどがコード1「無関係内容変化」に分類される。その後に発話数の多い議論ではコード6やコード7などの発話が20件、30件と続いていくためコード1の割合が小さくなるが、発話数の少ない議論では数件しか続かないためコード1の割合が大きくなると考えられる。コード6の占める割合は発話数が少ない議論で小さく、発話数が多くなるほど大きい。コード6に分類される自分の解釈や考えを述べる発話が増えると、発話数が伸びて議論が活発に行われるということがわかる。発話数を増やすためには、興味のある話題をとりあげることや質問を投げかけるなどの工夫を行い、コード6の発話が増えるようにすることが有効であると思われる。

次に、3つ以上続くもので多く見られるコードの並びについて考察する。1番多くみられたコードの並びは「766」で52か所、次いで多い順に「266」で13か所、「366」、「167」で11か所である。「766」については、後に続くコードの割合を調べたところ、コード7の後ろにコード6が続く割合はコード7の後ろに他のコードが続く割合と変わらなかった。全発話数に占める割合が最も多かったのがコード6、2番目に多かったのがコード7というようにコード6、コード7の発話が多かったためとわかった。「266」、「366」についてコード2、コード3はともに内容に変化がある発話であり、議論を新たな方向に展開させる。

「266」のコードの並びがある議論のうち約67%

が、発話数20件以上の発話数が多い議論であることから、適度に議論の内容を変化させることは発話数を増やすために有効な手段であると考えられる。

次に、コードの時間分布を示す表をつくることで議論の流れを可視化した。その一部を図3に示す。

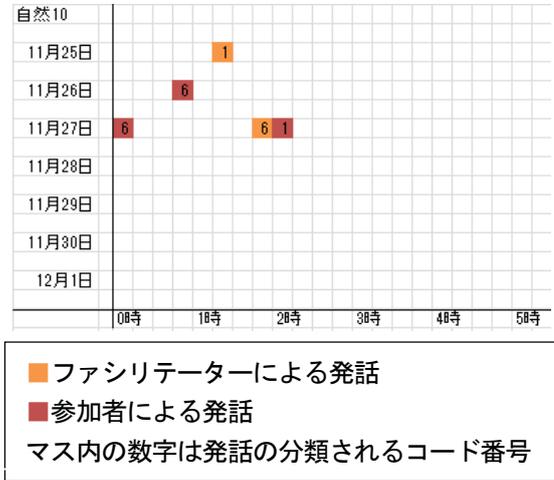


図3 コードの時間分布と議論の流れ

図3からわかるように発話と発話の間が数十分、数時間と空くことが多い。インターネットミーティングでは議論を行う期間が長く、各自が都合の良い時間に発話するため発話間の時間が長くなると考えられる。また、相手の発話に対してすぐに反応する必要がなく自分の意見をまとめてから発話することができる。

さらに一度終わった議論に対して新たな発話を行うことで再び議論が活発になることがよくあった。注目してほしい議論やもう少し深めたい議論に対して新たな発話を行うことで再び議論を活発にすることができると考えられる。

## 5. おわりに

2回の実験の結果からインターネットミーティングには以下のような議論の特徴があることがわかった。

- ・後からでも議論に参加できる
- ・自分の意見をまとめてから発話することができる
- ・議論を行う期間が長く、発話と発話の間が長い
- ・発話数が多い期間と発話数が少ない期間の波がある
- ・自分の意見や解釈についての発話の割合が多いほど、議論ごとの発話数が増える
- ・内容を変化させる発話を適度に行うことで議論の発話数が伸びる
- ・一度落ち着いた議論に対して新たな発話を行うと再び議論が活発になる

今後の課題としてファシリテーターが参加する時間帯と参加していない時間帯の比較、タイムラグが議論に及ぼす影響に対する分析などが考えられる。