

# 会話を通じた相互信頼感形成に関する一考察

## An Observation on Mutual Trust Formation in Conversation

片桐恭弘<sup>†</sup>, 高梨克也<sup>‡</sup>, 石崎雅人<sup>§</sup>, 榎本美香<sup>¶</sup>, 伝康晴<sup>††</sup>, 松坂要佐<sup>‡‡</sup>  
Yasuhiro Katagiri, Katsuya Takanashi, Masato Ishizaki, Mika Enomoto, Yasuharu Den,  
Yosuke Matsusaka

<sup>†</sup> 公立はこだて未来大学, <sup>‡</sup> 京都大学, <sup>§</sup> 東京大学, <sup>¶</sup> 東京工科大学, <sup>††</sup> 千葉大学, <sup>‡‡</sup> 産業技術総合研究所  
Future University Hakodate, Kyoto University, The University of Tokyo, Tokyo University of Technology,  
Chiba University, Advanced Institute of Science and Technology  
katagiri@fun.ac.jp

### Abstract

A three-layer model was proposed for the process of mutual trust formation in conversation, in which exchange and appreciation of individual concerns between conversational participants were considered to play central role in promoting mutual trust through conversation. The relationship with game-theoretical notion of trust was briefly discussed.

**Keywords** — conversation, mutual trust

### 1. はじめに

人間同士の会話コミュニケーションの主要機能は複数の人間同士での合意形成にある。会話コミュニケーションは、さらに人間同士の相互信頼感構築にも寄与している。そして相互信頼感構築は合意形成の基盤を成している。本稿では会話参加者相互の会話を通じた価値基準のすりあわせとして相互信頼感構築の過程をとらえるアイデアを提示し、合意形成会話の分析を通じてその有効性と課題を議論する。

### 2. 会話を通じた相互信頼感の構築

#### 2.1 会話と信頼感

他者に対する信頼感については、従来、囚人のジレンマゲームのように言語コミュニケーションを伴わないインタラクションにおいて、利他的行動を生み出す要因として理論的・実験的分析が行われて来た[5]。しかし、現実の人間同士のインタラクションでは、協力/裏切りのような行為に至る以前に、言語的・非言語的インタラクションを通じて人々は自分が信頼に値する人物であるという信号を発すると同時に相手が信頼できるかどうかの判断を行っている。従って、人間同士の相互信頼感構築をとらえるには会話インタラクションとの関係を無視することは出来ない。

会話コミュニケーションの主要機能は複数の人間相互に合意を形成することにある。行為の合理性の観点からは、合意形成は、合意形成参加者間

での現状の認識の共有および将来の行動選択に関する共有された決定(shared commitment)ととらえることができる[1]。しかし、Wikipediaによると、合意形成とは「議論などを通じて関係者の根底にある多様な価値観を顕在化させ相互の意見の一致を図る過程のこと」とある[2]。このように、合意形成には合理性の観点だけでなく、参加者間の価値観の擦り合わせの側面が含まれている。そして、人間同士の相互信頼感の形成にはこのような価値観擦り合わせが重要な役割を果たしていると考えられる。

たとえば、医者が患者を診察する場合、医者は患者との間でどのような治療を行うかに関する合意を形成することを目指している。あるいは店員が顧客に商品を勧める場合には、両者は売買の対象となる商品(およびその価格)について合意を形成することを目指している。しかし、同時に医者は患者から、患者の病気を治癒に向かわせるのに有効な治療や助言を与える存在であるという信頼を獲得する必要がある。そして、そのような信頼を獲得することが合意形成には不可欠な要素となっている。そのために医者は患者の症状や心配事を尋ねて、患者が重要な問題と感じている事柄を取り出すと同時に、検査結果に基づいた論理的な説明を提供して治療行為に関する自らの意欲と能力とを患者に提示する。そのようなインタラクションを通じて両者に信頼関係が構築されることが治療の進行には重要である。店員と顧客の場合にも事情は同様である。

#### 2.2 信念・意図・価値の多重共有化構造

会話における共有に関しては、真理条件的な情報あるいは信念の共有をとらえる基盤化の過程、行為に結びつく意図の共有をとらえる共有意図形成の過程がこれまで議論されて来た。しかしながら、従来の会話理論においては価値の擦り合わせの側面はあまり取り上げられてこなかった。そこ

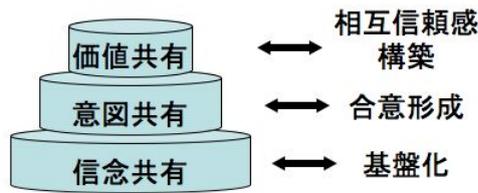


図1 信頼感構築の多層モデル

で本稿では、会話を通じた相互信頼感形成の過程を、図1に示すように、信念の共有、意図の共有、価値の共有の三階層からなる共有化過程ととらえることを提案する。信念共有の過程を基盤化、意図共有の過程を合意形成、価値共有の過程を相互信頼感構築と呼ぶことにする。

会話の中では、基盤化、合意形成に並行して各人が主観的に価値があるととらえている配慮要因の重要性評価(意図共有の基礎となる欲求の多様な評価軸)を交換してお互いに擦り合わせる過程が進行している。このように表層の基盤化、合意形成の背後で進行する価値の擦り合わせ過程が相互信頼感構築の過程である。すなわち、表層の合意形成においてなされる決定の重要性および主観的満足感に関する判断の共有である。基盤化と合意形成を会話の合理的側面とするならば、主観的重要度評価の擦り合わせは会話の他者配慮的側面とみなすこともできる。

### 3. 合意形成会話における相互信頼感形成の分析

グループ旅行の計画立案の課題で収録した会話を対象として、合意形成会話における相互信頼感形成がどのように現れるか予備的な分析を行った。参加者は6名(男性3名、女性3名、全員20代)、

- 
- B XXXX先生たちは、あそこの、おお、オオモ、オオモリの。
- C じゃあ、ちょっと違う方がいいよね。
- B 道内の、もっと遠いところがいい。
- C 青森、青森、大沼、えっ、XXXX先生、大沼。
- B 大沼
- C 大沼ね。大沼ていうのも最初言ってたよね。
- G うん、言ってた。
- E 全然遠くてもいいの。
- A まありアリティィーのある話って言ったけど。
- E うんうん。
- A し、知床とか。
- E 旭山動物園とか。
- 

図2 考慮要因の直接的表示

- 
- C 出身どこ。
- B 秋田。
- C 秋田だよ。自分は。
- G 江別。
- C 江別。Dさんは。
- D ここ。
- C あ、札幌か。じゃあ、だいたいマツチャイ(?)だ、みんな。めっちゃ家、近いな。
- G みんな近いね。
- C XXさんが、XXさんが青森。
- B 青森。
- C じゃあ、北海道の方がいい。北海道は好きなんですよ。
- B 好き。行ったことないところ。
- C 行ってみたいところとかある。
- B 旭川か。
- 

図3 考慮要因の間接的表示

ゼミ合宿の計画立案が課題で約30分会話を行ってもらった。

グループ旅行計画では、具体的な計画に関する合意に達する前に、旅行での活動、飲食、日程、予算などさまざまな考慮要因があり、グループの成員ごとにどの要因を重視するかが異なっている。実際の計画立案過程では、そのようなグループ成員間での考慮要因に対する主観的重要度判断の擦り合わせが起こっている。さらに、そのような主観的重要度判断の擦り合わせが順調であることがグループ内に相互信頼感を作り出すために貢献していると考えられる。

#### 考慮要因の導入

合意形成に関わる考慮要因の主観的重要度評価軸の導入は直接的に行われる場合と、間接的に行われる場合とがある。図2では、旅行の目的地に関する議論の中で、C,Bから「他グループとは異なる場所」「(もっと)遠いところ」という考慮要因が明示的に表明されている。考慮要因の導入には、このように自分自身の考慮軸を提示する場合と、後半のEの「遠くてもいいの?」のように他者の考慮軸を尋ねるといった形とがある。

図3では、Cは参加者の出身地を尋ねることによって間接的に「参加者にとって馴染みの無い新規な場所」という考慮要因を提示している。そのような考慮要因提示がなされたことは、後のBによる「好き・行ったことないところ」という発言によって承認を受けて初めて明示化されている。

## 考慮要因に関する主観的重要度評価表明

導入された考慮要因に関する主観的重要度評価軸に対して、会話参加者は主観的態度表明を行う。これは多くの場合に正あるいは負の評価表現の発話によって行われる。図3におけるBの「好き」、図4におけるBの「無理」、Bによる「嫌だ」、Eによる「嫌い」、Eによる「すごいね」などがこれに相当する。しかし、当然参加者全体が常に自分の態度を表示するわけではない。図2において、B,Cが「違う場所」「遠いところ」という考慮要因を示した後で、続いていくつかの場所を挙げた時に、他の参加者から特に別意見が表明されないのは考慮要因に対する(強くはないが)間接的な支持と解釈することができる。さらに対面会話では、このような言語的手段だけにとどまらず、あいづち、うなずき、視線配布など非言語的手段によっても主観的態度表示がなされていると想定される[4]。

## 主観的重要度評価の擦り合わせ

4のやりとりでは主観的重要度評価の表明に続いて、その擦り合わせが起こっている。Cによるキャンプという考慮要因の提案に対して、当初Bは「無理」と否定的な主観的態度表明を行う。しかし、Cによる「絶対無理な人?」という問いかけに反応して、「お風呂に入れれば」という別な考慮要因を提示することによって歩み寄っている。その後、Eが「きれいなところ」(虫が出ないところ)という考慮要因を提示して、EだけでなくBからも「嫌だ」「嫌い」という賛同を得たために、最終的にGはそれまでに挙げられた考慮要因を満足する候補として、キャンプ場にある「超きれいなコテージ」という案を提示して、取り上げられた考慮要因への配慮を示している。その配慮の結果、Eの「すごいね」の発話に示されるように積極的な評価を引き出すことに成功している。このような考慮要因の絞り込みによる歩み寄り、考慮要因への反応に適合した提案提示などの行為が、参加者間の主観的重要度評価の擦り合わせであり、その結果として参加者が満足する合意に達すると同時に、参加者の間の相互信頼感が強化される。

## 4. 信頼とどうつながるか?

山岸[5]は、裏切りに対する確実な罰則が用意されていれば裏切り行動を防ぐことができるが、それは安心ではあるかもしれないが信頼に基づく行動とは異なると主張している。そのような罰則機構を針千本マシンと名付けている。実際には村八分のような社会的制裁がこれに相当する。それに

- 
- C じゃあ、あれなんだよね。キャンプ、最近した。泊まりがけではないよね。
- G ない。
- C テント張ってでしょう。
- E うん。
- C 大丈夫なの、あの。ナツちゃんとは大丈夫。
- B **無理**。
- C 絶対無理な人。
- B でも、でもないけど。あのう、お風呂さえ入れれば、どこでもいい感じ。
- C あ、そうなの。
- G だいたい温泉あるよね、そういうとこ。
- C あるっけ。
- ...
- E きれいなとこがいいな、でも。
- B あ、きれいなとこ。
- E 何かトイレとかさあ、何か虫とか、わっとわいてるとこ、あるじゃん。
- B わあ、**嫌だ**。
- E あれは無理だから。私も虫、**嫌い**。
- ...
- C じゃあ、もうキャンプで、キャンプ、濃厚。キャンプなの。
- E きれいな、きれいなキャンプ場。
- G テントを張るかどうかは分かんないけどね。
- C じゃあ、あれだ。ロッジ借りれた方が多いね。
- E うん。
- C テントじゃなくて、コテージだとかね。
- G コテージ、たぶん超きれいなのが、あるんですよ。
- C ねえ、うん。
- G 何でもありというか、テレビとかもあるし、冷蔵庫もあるし。
- E **すごいね**。
- 

図4 考慮要因表明に対する応答

対して評判情報の社会集団内での流通，共有化はブランド化を通して信頼に基づく協力的行動選択を生み出すことができるとしている。

評判情報は対象となるエージェントの信頼性に関する第三者を経由した情報である。それに対して本稿で取り上げた会話コミュニケーションを通じた相互信頼感構築は，エージェントとの直接的なインタラクションを通じて得られる(得ようと試みられる)信頼性情報ととらえることができる。

片桐[3]ではmulti-level selectionの考え方に基づいて，相手が自分と同じ集団に属するかどうかの判断が正確であれば，利他的行動をとる集団は進化的に生き残ることをシミュレーションによって示した。自分と同じ集団に属するかどうかの判断は，相手を信頼できるかどうかの判断とみなすこともできる。人間は自分が利他的協力的行為をとる存在であることをさまざまなシグナルを用いて他者に提示し，同時に他者の発するそのようなシグナルを正確に読み取ることによって，利他的行動のもたらす集団レベルでの利得を享受して来た。会話による相互信頼感構築も(評判情報の流通も)そのようなシグナル交換の重要な手段のひとつである。

裏切りによる抜け駆けを抑制するには，最終的には裏切りに対する罰則機構が必要と思われる。発達した社会では法制度がその役割を担うが，それ以前に人間には裏切りを罰する感情が社会的感情として備わっている。ブランドが信用を裏切る行為をとった時に被るpenaltyは，法的な罰もあるが，それ以上に信用失墜すなわち人々の感じる裏切りに対する復讐感情が大きな位置を占める。

このような考察から，信頼は社会的感情に基礎づけられて利他的行為を生み出す行動選択要因と位置づけることができるだろう。個人の行動選択が個人に委ねられる以上，原理的に信頼が正しいという保証は得られないため，各個人はさまざまなコミュニケーションチャンネルを通じて信頼を維持管理する必要がある。

## 5. おわりに

会話コミュニケーションを通じた相互信頼感構築の過程を，信念の共有，意図の共有と並列した参加者間の価値の擦り合わせととらえることを提案し，合意形成会話の実例を用いてその過程の特徴付けを試みた。会話における価値の擦り合わせ，信頼感，行動選択との対応関係についてはさらに理論的・実証的な探求が必要である。

## 参考文献

- [1] Herbert H. Clark. *Using Language*. Cambridge University Press, 1996.
- [2] <http://ja.wikipedia.org/wiki/合意形成>.
- [3] 片桐恭弘. Identity文化パラメータの進化シミュレーション. 日本認知科学会第27回大会, 2010.
- [4] Yasuhiro Katagiri, Yosuke Matsusaka, Yasuharu Den, Mika Enomoto, Masato Ishizaki, and Katsuya Takanashi. Implicit proposal filtering in multi-party consensus-building conversations. *SIGDIAL*, pp. pp.9-16, 2008.
- [5] 山岸俊男. 信頼の構造—こころと社会の進化ゲーム. 東京大学出版会, 1998.