

# 高齢者—若年成人間のコミュニケーション： コールセンター場面における高齢者対応事例

## Communication between Older Adults and Younger Adults at a customer call center: A Case Study

池永 将和, 原田 悦子  
Masakazu Ikenaga<sup>1</sup>, Etsuko T. Harada<sup>2</sup>

<sup>1</sup> 筑波大学人間総合科学研究科, <sup>2</sup> 筑波大学人間系

{<sup>1</sup> Graduate School of Comprehensive Human Science, <sup>2</sup> Faculty of Human Science}, University of Tsukuba  
{information.ikenaga@gmail.com, etharada@human.tsukuba.ac.jp}

### Abstract

In order to see how conversation between older adults and younger adults differ, and how those differences or problems are treated by younger adults, we analyzed 18 real dialogue data at a customer call center of a food company. Based on the framework of the collaborative problem solving only by verbal conversation, 10 categories of problems in conversation with older adults were picked up, summed up from 21 subcategories. In this article, four examples were introduced with the matched categories, showing problems on the processes of collaborative problem solving, and also some demonstration of asymmetrical some social power, which may come from age differences and/or social roles of the customer call center.

**Keywords:** 世代間交流 communication between older- and younger adults, 電話会話 conversation through phone, 認知的加齢 cognitive ageing

### 1. 問題と目的

日本社会のさらなる高齢化に伴い、高齢者との対話・協同作業をする場面、必要性が増加してくることが考えられる。そのような状況の中、いくつかの先行研究において、高齢者と若年成人のペアでの協同作業により、高齢者群のみならず若年成人群にとっても正の効果があることが報告されている。原田・運天（2014）では、高齢者同士のペア、大学生同士のペア、あるいは高齢者と大学生ペアが、Kapla（積み木の種類）で、60分間自由に遊ぶ課題を行った。この結果、同世代ペアの実験参加者よりも、異世代ペアの実験参加者のほうが、自分たちの活動結果を肯定的に評価し、異世代ペアは課題自体もより楽しいと評価したことが示されている。さらに、作成した作品に対する参加者自身の印象評価では、同世代ペアにおいては高齢者—若年者間に有意な差はないが、異世代ペアにおいて、高齢者はより「空想的」、大学生はより「現実的」と評価したことが指摘されている。これらから、異世代との協同活動は、若年者と高齢者の両者にとって、「いつもとは異なる」活動、特に創発的な活

動が行われたことが示唆された。

さらに、この研究の追試的実験を行った Tabuchi & Miura (2018) は、異世代ペアの高齢者は、同世代ペアの高齢者よりも、若年者に対する「提案の要求（「何を作らしましょう？」等、相手に提案を促す発話）」の発話数が増加したことを報告している。また、異世代ペアでは、いずれの同世代ペアよりも、「新しい提案（「家を作りましょうか」等）」や「相手の提案に対するポジティブな反応（「それはいいね、賛成！」等）」の発話が増加したことが明らかになっている。これらから、異世代のペアでは、「高齢者が若年者に対して新奇な行動を促す役割を担う」といったように、同世代集団では生じ得ない相互作用があることが示唆されている。

このように、高齢者と若年成人のペアでの協同作業は実世界での必然性があり、また両者にとっての正の効果があるにもかかわらず、従来の高齢者における世代間交流研究の多くは、高齢者と子どもの相互作用のみ扱っており、若年成人から中高年までの「成人」と高齢者との交流を扱ったものは数少ない（金森, 2012; 林谷・本庄, 2012; Kessler & Staudinger, 2007; Kaplan & Thang, 2002 加藤訳 2008）。

池永・原田（2017）は、高齢者と若年者間の対面での協同問題解決場面を実験的に構成し、そこでのコミュニケーションにおいていくつかの種類 of 齟齬が生じること、とくに、若年成人からの発話がうまく高齢者に伝わらない事例があることを指摘した。特に、話題の転換点、具体的には「自分たちの発表内容」をまとめるための「内容（意見集約）」カテゴリーの発話と、報告資料の作成方針等作業・活動に関する発話である「資料作り（作業実施）」カテゴリー発話との変換点において、コミュニケーション上の齟齬が起りやすいことを指摘している。より具体的には、そうした齟齬は、「話題の切り替え時に、話者からの発話に対し、聞き手側の反応が遅延する」こと、さらにその結果として、(a) 聞き手側がターンを取って発話するが、既に終了した過去の話

について無標で発話する、あるいは、(b) 話者が同じ内容の発話を繰り返す、が生ずるとして、この現象を操作的に定義し、齟齬の生起回数をカウントした。この結果、異世代グループのみにおいて、コミュニケーションの齟齬が生じていることが指摘されている。

たとえば、下記事例は、話題の切り替え時に、話者からの発話に対し、聞き手側の反応が遅延し、続いて聞き手側の発話が(無標のまま)旧話題に関するものとしてなされた事例である。この事例は若年者2名と高齢者2名で構成されるグループの会話であり、会話の序盤に、成果発表会では動画を用いて発表することが決定した後の会話である(若年者をY: Younger Adults, 高齢者をO: Older Adults で表記。発話の重なり部分は、記号//で表記する)。

【例】異世代グループ(4)発話番号 46-59

- 46 Y2: あとその、「高齢者にとって使いやすいかどうか」とかそういうところは、たぶんまじめに発表しないと<笑>。
- 47 O1: まじめに<笑>。
- 48 Y2: まじめに<笑>。
- 49 O1: 「楽しかった」だけじゃね<笑>。
- 50 Y2: そうなんですよ。
- 51 Y2: なんで、それ(動画)とはまた別に発表方法、動画とは別に、       /
- 52 Y1: うん。 /
- 53 Y2: 別に、うん。 /そのパソコンのパワーポイントっていうので発表するか、それとも紙でここがこうだったとか地図でここに書いてまとめて発表するか、       / 決 /めたいですね。
- 54 O2:        / そっかあ。 /
- 55 Y1: うん。
- 56 O1: そうだねえ、「年寄りが使いや、使いやすいくところとか使いづらい」とか、んーまた行きたーい / ーい /
- 57 Y1:        / あ、そうですね。 /
- 58 Y1: 思ったところとか。
- 59 Y1: (3秒沈黙) へ、へ、へ、へ、へ?

この例では、若年者(Y2)の発話番号46の発話に対して、高齢者(O1)は、発話番号47, 49で反応を示し、さらに、発話番号56において、「そうだねえ、『年寄りを使いや、使いやすいくところとか、使いづらい』とか、んーまた行きたーい、」と話題を続けた。しかしながら、発話番号49-56において、若年者(Y2)の「動画とは別にパワーポイントや地図の資料を作ったほうが良いか」という発話により、話題が移行している。このた

め、高齢者(O1)の発話(56番)は、直前の若年者(Y2)の発話を無視することになり、この結果、若年者(Y1)に混乱が生じている。こうした会話上の齟齬は、若年成人にとって、高齢者とのコミュニケーションの難しさを感じさせる可能性があること、またその多くが若年成人側で回収されていること(Harada, Ikenaga, Shimoya-ma, & Sawada, 2018) から、若年成人の側に異世代成人としての高齢者との協同活動、相互作用に負担感をもちやす可能性が示唆されている。

しかしながら、池永・原田(2017)では、「調査結果をまとめて発表する」という実際の課題遂行のための協同作業の場面であったため、その特定の課題特性が、高齢者-若年成人間のコミュニケーションに大きな影響を与えている可能性が否定できない。また対面による協同問題解決の中で、会話としての特性と他の活動が一体となっていることから、高齢者の対話特性としては判別しにくい場面も多い。

そこで本研究では、より日常的な、実際の生活活動の中で発生する問題であり、さらに言語的コミュニケーションのみによる協同問題解決の場面として、コールセンター(お客様相談窓口)での電話会話をとりあげた。コールセンターの顧客対応は、客が持ち込む「問題」を、オペレータが客との協同により解決する協同問題解決場面である。そこでの会話、すなわち顧客である高齢者とオペレータ(若年成人)間のコミュニケーションにおいて、高齢者との対話に特有な特徴があるのか、その結果としてどのような問題事象が発生しているのか、それに対して若年成人はどのような困難を体験しているのか、それらをどのように解決しているのかを検討することにより、若年成人にとって、高齢者とのコミュニケーションへの困難さ、あるいは認知的負担となっている可能性を検討することを目的として、会話の音声実データを探索的、質的に検討した。

コールセンター場面を分析対象とした理由は、1つ目に、上述の通り、顧客である高齢者とオペレータによる協同問題解決の構造を有していること、2つ目に、顧客とオペレータのように、二者間の役割構造が明確であることがあった。後者については、先行研究において、高齢者と若年者の協同場面において、年齢群間による役割が明確化された状況でコミュニケーションの齟齬が生じている可能性が示された(池永・原田, 2017) ことから、重要な対話特性として挙げられた。

一般には、コールセンター場面の特徴は、(a) 顧客が持ち込む「問題」をオペレータが顧客と協同で解決していく協同問題解決場面である、(b) その問題は、認知的心理学的な枠組みにおける不良定義問題(Kaney, 1986;

Simon, 1978) であり, 解決者たち自身で問題の「初期状態と目標状態とオペレータ」の情報を持ち寄り, 問題を定義しなければならない, また (c) 問題の解決には, 解決者, 特に顧客自身が「解決した」ことを認識し, 合意をすることが必要である, と考えられる. 加えて, (d) 顧客に直接対応することが業務であり, その中に感情労働要素を含むこと (Hochschild, 1983; 安賀・大蔵, 2015) や, (当然ながら) (e) 電話を通した, 電話ならではの会話であること (ザトラウスキー, 1993; Hopper, 1972; Schegloff, & Sacks, 1973; 今石, 1992; 岡本, 1990; 小野寺, 1992; 林, 2002), (f) 大部分の場合において, 相手をよく知らない, 初対面同士の会話であること, といった特徴も加味しながら, コールセンターでの実データ分析を試みた.

## 2. 方法と結果の概要

**データ** 大手食品関連企業の顧客対応関連事業部より, 「高齢者との対応が難しかった場面」として選定・提供された録音データであり, 高齢者対応事例 18 事例 (長さは 1 分 33 秒から 45 分 25 秒, 平均 11 分 33.88 秒), およびその比較対象として, 同一テーマに関する若年成人の対応 2 事例 (1 分 55 秒, 5 分 10 秒) を対象として分析を実施した.

データが記録された期間は, 高齢者対応の事例が, 2017 年 1 月 20 日から 3 月 13 日, 若年対応の事例は, 2017 年 1 月 17, 28 日であった. コールセンターに勤務するオペレータは, 11 名であり, 全員が女性の社員であった (平均年齢 40 歳前後, 平均勤続年数は約 10 年).

本研究での「高齢者」は, コールセンターのオペレータが業務上行っている主観判断によるものであり, 業務用システムに入力された顧客の年齢推定値により, オペレータが 60 歳以上の年齢と推定した顧客であった.

**分析方法** まず, すべての会話を文字化し, 文として読める形の書き起こしをした上で, 話者が移行する (ターン), あるいは同じ話者の発話中に 3 秒以上の間が空くことを基準として分節化した.

次にザトラウスキー (1993) を参考に, すべての発話命題に対して発話機能をラベリングし, さらに, 「話段」の概念に基づき, おのおの発話命題が問題解決の段階のいずれにあるかを推定した上で, 各コールにおける, 会話による問題解決の段階変化を記述した.

これらの記述をデータに対し, 各事例において, 高齢者とのコミュニケーションに「難しさが生じている」場面をリストアップしながら, 「高齢者とのコミュニケーションの困難さ」事例の 카테고리を生成したところ, 最終的に 21 のカテゴリが生成された. そこで全事例に対して,

再度 21 のカテゴリに対する再ラベリングを実施した. 21 のカテゴリを, 場面の特徴や話し手の違い等によって, 11 の大カテゴリにまとめた (Table 1).

Table 1 のカテゴリにおいて, まず#1 から#4 は, 全体的問題解決がスムーズに展開しない要因を中心にラベリングしている. また#5 から#9 については問題解決話段の特定の段階において, 局所的に見られる現象を示した. また, 各カテゴリについて, 高齢者特有の現象と考えられるか否か, また顧客用コールセンターならではの会話特性であるか否かについて, 判断を付している.

いずれのカテゴリについても, 個々の事例に複数の要素が関与しているため, 特性が分かちがたく融合している側面があり, またモデルベースの分析ではないためにその構造的性は必ずしも明らかではない. 本論文は, こうして得られた「困難さカテゴリ」をベースとして, いくつかの事例紹介をしながら, そのカテゴリやさらにはその背後にある高齢者との会話の困難を引き起こす諸要因を検討分析のためのモデル化に向けて, 検討分析枠組を構築していくための事前分析として, 中間的に報告するものである.

## 3. 事例に基づく分析結果の説明と考察

本論文では, 11 の「高齢者とのコミュニケーションが難しい場面」カテゴリのうち, 特に問題解決が順調に進まなかった 4 事例をとりあげ, その分析を発話事例として報告している. 以下, 事例においては発話の重なり部分は / 記号に挟まれた部分が示す.

以下の事例の表記においては, 高齢者の客を OA (Older Adults), 若年者の客を YA (Younger Adults), オペレータの発話を OP (Operator) で表記する. また, バックチャネルについては, 発話番号を「先行発話の発話番号\_通し番号」と表記している.

例えばカテゴリ #1 の「オペレータの反応によって顧客が話そうとする発話テーマが変容する」では, オペレータが(それ以前の顧客からの発話をベースとして)同一の内容を反復して確認をとろうとしているにもかかわらず, 顧客高齢者が確認に対する回答として, 異なる情報を付与していくために, 顧客からの電話のテーマが変化する (ように受け止められる) 事例である (事例 1.1~事例 1.4). すなわち, 最終的に了解された事例 1 での問い合わせの要件は, 顧客が「ドリンクの定期購入を中止する」ことの伝達であったが, 事例 1.1 では, 高齢者の発話では用件がうまくまとめきれなかったために, オペレータが, 「(この電話の用件は) ドリンクの定期購入を中止することで間違いな(か)を確認しようと試みている.

Table1 高齢者とのコミュニケーションの難しさを感じさせる特徴一覧：  
(Opはオペレータ、CCはコールセンターへ電話をかけてきた顧客を示す)

番号	観察される特徴	(付加的な説明)	高齢者特有	業務特有
1	Opの反応によってCCが話そうとする発話テーマが変容する	CCからの発話についてOpが確認をする途上で、新たな情報が負荷され、何をしたいのかが変化するなど、問題の全容がつかめない	○	
2	Op-CC間のやりとりの中で、最終的に求める情報・目標設定が変化していく	Opによる情報提供、質問などによって、CCが求める情報・解決状態がずれて(変化して)いく	○	
3	自己に対するエイジズム的発言	「もう70だからね」などの個人情報を含めたエイジズム的発言(Opへの承認要求?)	○	
4	CCからの発言者の立場・関係性・主張表明の根拠が、会話の展開の中で変化	不満の表明(感情の受容、補償要求)、Opの会社のための提言、高齢であるなどの立場の理解、など「私は○○だから」などの発話が様々に語られる	○	○
5	個人情報開示のタイミングが異なる			
5.1	会話開始時に自分の個人情報(住所・電話番号)を言う		○	
5.2	会話開始時にOp(会社)の住所を聞く		○	○
5.3	Opから名前を聞かれて、住所を答える		○	○
6	問題の説明理解が困難			
6.1	単純な質問へのOp回答に対し、次の質問へ移行する。		○	
6.2	一度の電話会話での複数の質問を試みる		○	
6.3	問題説明を、極めて大きな前提、枠組から語り始める		○	
6.4	問題説明の過剰な簡略化	抽象化・簡略化された問題提起があり、その解決後に、その背景にある情報や経緯を説明し、そこに他の問題が発見される	○	
7	感情的爆発(Opによる感情的なケアを必要とする)	感情労働的にお客様の不満の声に心遣いをしないとき、オペレータの問題状況の質問が重なると不満が爆発する		○
8	OpからCCへの情報伝達がうまくいかない			
8.1	Opによる同一質問の反復が必要	Opが質問していること(回答が求められていること)が伝わらない	○	
8.2	CCがOpの説明の途中で判断する	説明の途中で結論を述べる	○	
8.3	CCがOpの説明を十分に聞いていない	CCがOpの説明について、要点のみを聞いて話を進めようとするが、要点理解がずれているために会話が停滞する	○	
8.4	Opの説明や質問をささげる	話がうまく通じなくなると、会話が重なるようになる		
8.5	Opが質問の前提・意図を明言しないと話が進まない	Opから複数の質問をする際、「質問の意図」を伝えることで、質疑応答が進み始める	○	
8.6	質問の意図からずれた回答	Opからの質問に丁寧に答えるが、質問の意図からずれた回答になっている	○	
9	会話終了の不備	突然電話を切る		○
10	CCがOpに同意を(強く、何度も)求める			○
11	CCによる問題の引き取り、引き下げ	CCが消化できていない会話を一度「持ち帰る」ように試みる	○	

## 【事例 1.1】OA012 ライン番号 22—25

: のほうでお金を払うようになったんですよ

23 Op : あーえー、あのでは、お客様は/ /何か

: ね。

: (23\_1) //はい。/

25 Op : あーそうだったんですか。

: 定期的に黒酢のしゅ、ドリンクをご注文

: / / いただいていて、これからはもうご注文

: //はい。/ (23\_2)

: 文されないということなんですか? はい。/

24 OA : /あ の ね、/

: 最初ね / / お断りしたんですよ。/ /

: (24\_1) //はい。/ (24\_2) //はい。/

: それがお断りしたのが、/ / あの一はっ

: (24\_3) //はい。/

: きり、しなかったらいいんですよ私がね。/

: (24\_4) /あー、はいはい。/

: そしたら結局3か月経って、/ / 電話

: (24\_5) //はい。/

: 来ないから、/ / あの一3か月間結局うち

: 24\_6 //はい。/

事例 1.1 では、高齢者の応答は、オペレータの質問に対して、直接的な回答になってないことが観察された。しかしながら、高齢者の状況を推察すると、(購入中止をする前に)商品自体が悪いものであったのではなく、他の理由から注文を終了することを明示する必要性を感じていたためであったものと考えられる。

そこで、続く事例 1.2 では、注文を停止したい商品特定した後に、「その商品を注文しない」という要件で誤りがないかを、オペレータが確認した場面である。ここでは、オペレータからの質問内容は事例 1.1 と同じであったが、高齢者から、「そうです」との直接的明示的な返答がなされた。このことによって、オペレータは、「特定の商品の定期購買を中止する」要件を受領し、この後で問題解決の次の段階に進めている。

## 【事例 1.2】OA012 ライン番号 31—32

31 Op : あ、そちらはもうこれからはご注文にならない  
: ということですか?

32 OA : そうです。はい。/

事例 1.3 は、高齢者 (客) の住所や電話番号等を聞いた後の場面であり、最終的な確認として、オペレータが用件を確認した。この確認行為は、オペレータとしては、話すべきことはすべて話し終えたことを示し、終結部 (Closing-Section) に入ることを示す発話 (ライン番号 99, 101) と考えられる。

この確認に対して、高齢者は、購入をやめる商品に対して、賞賛の発話を続けていることが観察された (ライン番号 102)。「その場の会話が終わったとしても、二者の関係が終わるわけではないことを示し、次の行為との間をつなぐ役割を担う」ことは、終結部の意義の一つであることから (岡本, 1990), ライン番号 102 の発話も同様に、終結部 (Closing-Section) に入ることを示す発話と考えられる。つまり、本事例 1.3 において、顧客高齢者自身は、企業との関係の一切を終了することは望んでいるわけではないことを伝えていると考えられる。しかしながら、発話内容は、オペレータによる確認に対する応答となっていなかった。

## 【事例 1.3】OA012 ライン番号 99—108

99 Op : かしこまりました。ではこれ、このあととはご  
: 注文は続けてはなさらないということですか  
: ね?

100 OA : そうですね。

101 Op : かしこまりました。/

102 OA : / あの。 /3 か月間とって、/        /3  
: (102\_1) /はい。/  
: か月間と、って、体に確かにいいですこれお  
: 酢と、黒酢酢。あーの。

103 Op : はい。

104 OA : 黒酢、なんですか??

105 Op : ええ、黒酢ですよ。##### (商品名) ですよ  
: ね??

106 OA : そうですね。=

107 Op : はい。

108 OA : 体に確かに良いですねこれは。

そのため、その後、事例 1.4 では、オペレータが「また注文したくなったら電話してください」と発話し、高齢者は感謝を示した。そこで再度、オペレータは用

件の受領を伝え、会話を終了することを試みた。この時点で、高齢者から「まだわからないですけどね」という、確認を覆す語が発話された (ライン番号 114) ために、オペレータは発話を聞きなおし、その結果として、顧客が、まだ飲みきれていないドリンクが 2 箱あることを説明した。すなわちこの説明によって、製品自体には満足しているが、購入を中止するという矛盾した発話が、ドリンクを消費しきれないためである、という原因が、間接的に表明されている。

## 【事例 1.4】OA012 ライン番号 113—118

113 Op : /とんでもないです。/あのもし万が一ですが、  
: 何か確認したいことがあれば、お電話させて  
: もらうかもわかりませんが。/ええ。この /  
: (113\_1) /はい、いいですよ。/  
: ## (商品名) のドリンクを、もうこれから  
: はおたの、ご注文されないということで  
: / 確かに承りました。 /

114 OA : / そうです。まだわからないです /けどね。

115 Op : はい??

116 OA : 今のところはまだ二箱あるから。

117 Op : あ、まだ二箱お持ち/で\*\*/

118 OA : / ひと、/一人で飲んでま  
: すから。

119 Op : そうですね。/        /かしこまりました。/ /  
: (119\_1) /うん。/ (119\_2) /はい。/  
: すいません、あのありがとうございました。  
: /お電話いただきありがとうございました。/

※注 「\*」は聞き取り不可の箇所を示す。

これらのように、同じ内容を質問したとしても、オペレータの話し方 (言葉) によって、あるいは、どのような会話の流れの中で質問されるかによって、高齢者の回答がそれぞれに異なってくる場面が観察された。

このことは、こうした協同問題解決的な会話において、通常は、多様な対話文脈の中であっても、自分の問題解決・目標達成のために、一定の目的が共有され、実施までこぎつけられるように、個々の発話においては「何を発話しないか」という選択が行われている可能性がある。これに対し、加齢に伴う抑制機能の低下 (Hasher, Stolzhus, & Zacks, 1991) によって、高齢者がオペレータの話す内容や話題の個々の状況に反応して、うまく抑制をかけながら会話 (協同問題解決) を進めることが難しくなっている可能性がある。特に本事例においては、定期的な購入予約となっているドリンクが、消費の速度が追いつかないために (一時的に)



て明確化されることなく) 付加されてきている発話となっている。

このような状況において、オペレータは顧客の問題を理解するために、高齢者の話す情報のうち、「主要ではない」情報を判断し、切り捨てたうえで理解しなければならないといった負担が加えられると考えられる。

逆に、カテゴリ6「問題の説明・理解が困難」では、説明が足りない事例もリストアップされてきた(6.4「問題説明の過剰な簡略化」)。事例4は、焼餅の調理方法についての問い合わせであり、最初の問題説明は、過度に簡略化された事例であった。

#### 【事例4】OA013 ライン番号 2—20

2 OA : あーもしもしー

3 Op : はい。

4 OA : ええとおー、##、##、##/## (商品名)、/

5 Op : / ##/

: ## (商品名)、はい。

6 OA : これ焼いて食べるのど、おいしいのはわかっ  
: てるけど。

7 Op : ありがとうございます。

8 OA : うん、これ煮たらどうなの? /ス/ープと。  
:

(8\_1) /こ。/

9 Op : ああーはい。まあスープ餃子のようにして、あ  
: の煮て、お召し上がりになるということでござ  
: いますか?

10 OA : そうそうそうそう。

11 Op : あはい。そうですねーそうしますと、どうし  
: ても皮がとても、うすうございますので、や  
: はりあの一水分を通しますと、それが溶けや  
: すくなってしまいますので、中の具材が出て  
: くる可能性がございますので、うまにお召し  
: 上がりになっていただけないかもしれません。

12 OA : いや、いやあのスープ中入れるんだったら、  
: 焼いてから入れた方がいいってということ?

13 Op : んーそうですね、焼いて入れられても、やは  
: りお餅の成分が水を吸うと柔らかくなってし  
: まうので、ま、もともとはもう、あのいつも  
: 通り焼いていただいて召し上がっていただく  
: のが、一番おいしい方法でございます。

14 OA : でも焼き餃子だって同じようなことでしょ?  
: ぎー、や、焼き餃子とか水餃子とかあるでし  
: よ?

15 Op : うん、水餃子の場合には、もともとの皮が、  
: あのやはり私どものほうでもあのそういった  
: スープ餃子など作っているのですが、餃子の

: 皮が厚いんですね。あの中から、漏れないよ  
: うなちよと厚めの皮を使っております。

16 OA : ふーん。いやこれ#### (商品名) はいつも  
: 常に焼いて食べてんだけど / \_\_\_ / いや残った  
:

(16\_1) /はい。/

: ときにはね、/ \_\_\_ / スープとかに入れて食べて  
:

(16\_2) /はい。/

: いたけど、/ \_\_\_ / あんたが言うようなことは気  
:

(16\_3) /はい。/

: にしなかったよなあと。

17 Op : ああ、そうですか。あのお餅が溶けてきたり  
: 中から具材が出てくるようなことはなかった  
: ですか?

18 OA : あったね。

19 Op : あ、さようでございますか。それである  
: /あの、はい。/

20 OA : /だからね、/だから、なま、生の状態で、最初  
: から煮たらどうかなどという気持ちでお電話し  
: て / \_\_\_ / 訊いてみました。  
: /あつ、/ (20\_1)

この事例4では、高齢者が「焼餅を煮ても食べられるのか」を質問し、オペレータは、中身が溶けだす可能性があるため勧められないと回答した。しかしながら、オペレータの説明後のやりとりの後、実際に高齢者が困っていた(質問をしたい内容)のは、「焼いた焼餅の食べ残しを、スープに入れて食べると、中から具材が出てきてしまう」ために、(最初から煮る加熱ならば)その問題が回避できるのかということであったとオペレータに話している(ライン番号20)。

このように、一見、簡潔な質問のように思われる問題提起が、実際に、オペレータの立場からの最も有効な回答を引き出すためには、情報が不足している事例が観察されている。情報が不足した形での問題に対するオペレータの回答は、多くの場合、顧客によって「問題が解決された」とは受け止められず、そこから追加的な質問がなされる等、問題が特定されるまでに時間を要する展開となる。また、オペレータ側が先に高齢者の説明が不足していることに気づいた場合には、若年成人は、高齢者が語っていない要素の発話を促すために、既に両方で理解されている内容を説明したり、不足している情報を補足しながら質問を行うなどの負荷が生じていると考えられる。

こうした問題解決の過程での困難さとは別に、カテゴリ4「発言者の立場・関係性・主張表明の根拠が、会話の展開の中で変化」する会話では、高齢者が、一人の消費



1991; 町田, 2007). こうしたことから, 高齢者がこうした電話対話において, 強い社会的な力を示している可能性もまた示唆された. もし, こうした発話が「社会的な力の誇示」であると受け止められれば, オペレータ側には, 顧客の電話の主たる要件を推定することが求められており, その多層性と不確定性が対話上の負荷となりうることに加えて, そうした社会的圧力への対応も影響を与えるものと思われる.

#### 4. 総合考察

本研究では, 推定年齢 60 歳以上の高齢者が, お客様相談窓口に問い合わせを行う際の音声対話データを取り上げ, 現実場面での高齢者—若年成人間の対話の特徴や, それらが若年成人にとって, 高齢者とのコミュニケーションへの難しさ・負担感につながる可能性について, 探索的な検討を行った. この結果, 高齢者によってうまく説明されなかった問題状況や会話自体の目的性を, 若年成人が補完するといった負担を抱えていた可能性が示唆され, さらに, 高齢者が示す社会的な力に対応していく負担も生じる可能性が示された. 若年成人—高齢者間との対話の中で, 複数の原因による多様な負荷や困難さが若年成人に生じていたことが示唆されている.

高齢者であろうとも, 若年成人であろうとも, 自身の問題状況を説明することは難しいことである. しかし, 本事例において, 高齢者の対話事例から, 簡潔な情報で説明を完結するが, 情報が不足している場面や, 逆に多くの情報を説明するが, 問題状況にほとんど関連しない情報を説明する場面が多く観察された. 対して, 比較事例として提供された若年成人対応事例では, 若年者は, 情報を整理した上で「より少ないエフォートで」問題状況を説明していた. 今回の分析対象とされた若年顧客対応事例は 2 事例のみであったため, この時点で結論を導くことは不可能であるが, 直観的な印象としては, 若年成人が, 問題状況を説明する際に, 数少ない情報で説明を完結させる, あるいは, 周辺の状況の「不要と考える」情報を説明に織り込むといったことはかなり少ないと考えられる.

このように, 高齢者が対話場面において問題状況をうまく説明できないことは, 先行研究から明らかになっている高齢者の認知特性(認知的制御の困難さ, 抑制機能低下など)とも関連し, 高齢者—若年成人間の対話の特徴であることが示唆される. しかしながら, 若年成人と高齢者の間で, 問題状況の説明について, さらに十分なデータにより, 詳細な検討が必要であることはいうまでもない.

また, 日本には, 儒教的な考え方の中でも, 年長者を敬うという「孝」の考え方が根付いていると言われている.

本研究において, 高齢者が(自在に?) 話題を変更しながら話をしているのに対し, 若年者であるオペレータは, 高齢者の話す話題に合わせた対応を行っている実情が示された. このような高齢者—若年成人間の会話特徴は, 孝という道德概念の影響も考えられる. また本研究の対象データでは, 若年成人が社員であり, 高齢者が顧客であるという, コールセンターという業務特有の会話特性が影響を与えていることも否定できない. こうした影響を検討するために, 比較文化的な検討を行う必要があり, また異なる課題状況での異世代間対話を様々に分析していく必要があることを示しているといえよう.

本研究において観察された高齢者—若年成人間の会話特徴が, どの程度の一般性を持ちうるのか, そうした会話は若年成人に本当に負荷をもたらしているのか, さらにそこの若年成人側の負荷は(もしあるとすれば)いかにすれば低減していけるか, これからさらに検討すべき点だが, 「今ここに存在することが示された」といえよう.

#### 参考文献

- [1] 原田 悦子・運天 祐人 (2014). 異世代コミュニケーションがモノの創発的利用に及ぼす影響 日本認知心理学会第 13 回大会発表論文集, 21.
- [2] HARADA, E.T., IKENAGA, M., SHIMOYAMA, R. & SAWADA, T. (2018). Conversation with Elderly: What kind of communication loads do younger members bear? 2018 Cognitive Aging Conference.
- [3] Hasher, L., Stolfus, E. R., & Zacks, R. T. (1991). Age and Inhibition. *Journal Experimental Psychology*, 17, 163-169.
- [4] 林谷 啓美・本庄 美香 (2012). 高齢者と子どもの日常交流に関する現状とあり方, 園田学園女子大学論文集, 46, 69—87.
- [5] Hochschild, A. R. (1983). *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. Berkeley, CA: University of California Press.  
(ホックシールド, A. R. 石川 准・室伏 亜希 (訳) (2000) 管理される心—感情が商品になるとき— 世界思想社)
- [6] Hopper, R. (1972). *Telephon Conversation*. Bloomington: Indiana University Press.
- [7] 池永将和・原田悦子 (2017) 高齢者と若年成人間のコミュニケーション齟齬—活動構築の方法との関係—, 日本認知心理学会第 15 回大会発表論文集, P3-09.
- [8] 今石 幸子 (1992). 電話の会話のストラテジー, 日本語学, 11, 65—72.
- [9] 金森 由華 (2012). 高齢者と子どもの世代間交流—交流内容を中心に—, 愛知淑徳大学論集 福祉貢献学部篇, 2, 69-77.
- [10] Kaney, H. (1986). *Problem Solving: A Cognitive Approach*. Milton Keynes: Open University Press.  
(カーニー, H. 認知科学研究会 (訳) (1989) 問題解決 長町三生 (監修) 認知心理学講座 3 海文堂)
- [11] Kaplan, S. M., & Thang, L. L. (2002). *Intergenerational Programs in Japan: Symbolic Extensions of Family Unity*. In Kaplan, M. S., & Henkin, N. Z., Kusano, A. T. (Eds.), *Linking lifetimes: a global view of intergenerational*

- exchange. Lanham, MD: University Press of America.)  
(カプラン, M.・タング, L., L. 加藤澄 (訳) (2008) 日本における世代間交流プログラム: 家族統合の象徴的拡大 カプラン, M., & ヘンケン, N. (編) 草野 篤子 (編・監修) グローバル化時代を生きる世代間交流 (pp. 219-243) 赤石書店)
- [12] Kessler, E. M., & Staudinger, U. M. (2007). Intergenerational potential: Effects of social interaction between older adults and adolescents. *Psychology and Aging*, 22, 690-704.
- [13] 町田 佳代子 (2007). 日常会話の中のパワーマネージメント, 北海道東海大学紀要, 20, 35-49.
- [14] 岡本 能里子 (1990). 電話による会話終結の研究, 日本語教育, 72, 145-159
- [15] 小野寺 典子 (1992). エスノメソドロジーにおける電話会話の研究と日本語データへの応用, 日本語学, 11, 26-38.
- [16] ポリー・ザトラウスキー (1993). 日本語研究叢書 5 日本語の談話構造分析 くろしお出版
- [17] Schegloff, E. A. & Sacks, H. (1973). Opening up Closings. *Semiotica*, 8, 289-327
- [18] Simon, H.A. (1978). Information-Processing Theory of Human Problem Solving. In Estes, W. K. (Ed.), *Handbook of Learning and Cognitive Processes*. (5th ed., pp. 271-295). Hillsdale, NJ: Psychology Press.
- [19] Tabuchi, M. & Miura, A (2018). Intergenerational interaction between old and young in creative task, *Journal of Intergenerational Relationships*, 16:3, 275-286..
- [20] 好井 裕明 (1991). 男が女を遮るとき ー日常会話の権力装置ー 山田 富秋・好井 裕明 (編著) 排除と差別のエスノメソドロジー 「いまーここ」の権力作用を解説する (pp. 213-249) 新曜社

以上.