国立国語研究所学術情報リポジトリ

# 美容院におけるマルチアクティビティ：鏡越しの視線と発話



| メタデータ | 言語: Japanese<br>出版者:<br>公開日: 2020-02-06<br>キーワード (Ja):<br>キーワード (En): Corpus of Everyday Japanese Conversation (CEJC)<br>作成者: 天谷, 晴香<br>メールアドレス:<br>所属: |
| --- | --- |
| URL | https://doi.org/10.15084/00002584 |

# 美容院におけるマルチアクティビティ：鏡越しの視線と発話

天谷 晴香（国立国語研究所音声言語研究領域）†

# Multiactivity in a Beauty Salon: Gaze and Utterance through a Mirror

Haruka Amatani (National Institute for Japanese Language and Linguistics)

**要旨**

美容院では鏡越しに会話が行われる。鏡越しの視線に注目し、美容院の特殊な物的環境の中で参与者が美容施術中の日常会話が成立するプロセスを記述し明らかにする。通常の会話に伴う視線の移動パターンとの違いはどのように見られるか。本発表では日常会話コーパスから４人のデータ提供者による美容施術場面を扱う。マルチモーダルな事例分析を通して美容院における顧客の視線パターンを例示し、日常生活にある複合活動場面における視線ストラテジーの多様性と普遍性の発見を目指す。

## １．はじめに

美容院では美容師が顧客に美容施術を行うために最適化された物的環境が設定されている。この環境の中で美容施術と同時に会話を含む日常的な相互行為が行われるが美容施術に適した環境であるため相互行為には特徴的な視線配布が行われる。

美容院での相互行為における参与者の視界は基本的に顧客と美容師が同方向を向いているという特徴がある。そして二者が向かう方向には鏡がありそれによって相手の状態の確認（特に顧客から美容師の状態）や視線の交差が可能になっている。名塩(2017)は理容室における顧客と理容師の会話を分析し、鏡越しの視線について指摘した。顧客と雑談が盛り上がった際に理容師は会話内容に沿ったジェスチャーをしながら視線を鏡に向ける場面が見られた。これは散髪をしながらハサミなどで手がふさがっているにも関わらずジェスチャーを行なったことに加え、視線も鏡越しに顧客の視線に合わせようとしており、相互行為のクライマックス的場面である。

美容施術場面において参与者の視覚は通常の相互行為場面より限定的になりやすい。美容施術場面では被術者の身体が施術対象となる。施術者は被術者を視線できるが被術者の視線は限定されることが多い。一例として Toerien and Kitzinger(2007)は眉切りの施術場面を分析した。伝統的な糸切り方式で眉を切る施術方法で、顧客は横になって目を閉じた状態でいる。美容施術者は目を閉じた顧客に触れるのにためらい何度も声をかけ触れる手が躊躇の動きを見せる[1]。美容施術場面における被術者の限定された視界は相互行為のあり方を変更させると考えられる。

視線は相互行為達成のために重要な働きをする。視線に関する研究は古く Darwin(1872)が表情研究の中で視線と感情の関係に言及している。視線と発話の関係については 20 世紀後半から詳細に研究されてきた(Argyle and Cook 1976; Goodwin 1981 他)。典型的に話者は視線

† h-amatani@ninjal.ac.jp

[1] この躊躇を Toerien and Kitzinger は感情労働の実例として分析した。

を聞き手から視線をそらして発話を開始し発話終了に向かうにつれて聞き手に視線を向けると言われている。

本研究では特に沈黙中の美容師と顧客の視線のあり方に注目する。沈黙中の視線について Rossano(2013)は会話の５秒ほどの沈黙の間に視線（と表情）のみによって二者が意思疎通する事例をあげた。このように、沈黙区間では発話区間以上に視線が相互行為にとって重要な資源となる。美容院での沈黙は個人差が大きいと予測されるが、名塩が分析した理容室における相互行為データにおいては５秒以上の沈黙があったのは全体の施術時間の 10%～20%だった。美容室（理容室）において沈黙は有標な行為でありうる。通常の相互行為場面とは異なる視界（被術者は背後にいる美容師を振り向くことができない、鏡によって背後の美容師をある程度確認することができる）が提供されている美容院の物的環境の中で、視線が重要な資源となる沈黙区間でどのような視線配布がされているかに注目する。

## ２．方法

### ２.１　データ

現在構築中の『大規模日常会話コーパス（以下、CEJC)』(Koiso et al. 2018)から美容院での施術場面を録画したセッションを分析対象とした。協力者４人からそれぞれ１セッション計４セッションである。CEJC は協力者が貸し出されたビデオカメラと IC レコーダーで日常の会話場面を自ら撮影した会話データから成り立っている。

### ２.２　アノテーション

発話の書き起こしは CEJC の転記マニュアルに基づいて行われており本分析においてもそのように書き起こされたトランスクリプトを使用した。CEJC の転記基準は『日本語話し言葉コーパス(CSJ)』の基準を口語表現等、日常会話に現れやすい発話により適すよう改定されたものである。

視線のアノテーションには ELAN ソフトを用いた。ELAN は動画に複数層のアノテーションを行えるソフトで、コマ送り再生が行えるため微細な相互行為分析に適している。CEJC のデータは基本的に中央カメラと脇カメラ２台、計３台のビデオカメラによって死角が少ないように撮影されている。ただしセッションによっては中央カメラ１台しか用いられておらず場面によっては頭の向きなどから視線を推測する必要があった。

### ２.３　量的分析

本研究で扱うデータは４セッション(合計 125 分)であう。このうち５秒以上の沈黙が続いた区間の視線配布を分析した。沈黙に注目することで、発話終了時と次の発話開始時の視線配布の傾向がわかりやすく観察できる。各セッションの録画時間と施術内容、５秒以上の沈黙回数は以下である。コーパスの性質上、施術の開始から終了まででなく施術場面の一部がデータとして収められている。また、全体の録画時間に対して沈黙が占める割合が高い協力者 D で 4 割弱、他の 3 名では 2 割前後であった。これは名塩の理容室における沈黙の割合の結果とほぼ同等である。(表１)

表１　各セッションの協力者・データ情報と沈黙の回数

| 協力者 | 録画時間 | 施術内容 | 沈黙(5 秒以上) | 全体に対する沈黙の割合 |
|---|---|---|---|---|
| A(60 代女性) | 18 分 | カラーリング | 14 回 | 17.68% |
| B(40 代男性) | 24 分 | カットとセット | 33 回 | 37.02% |
| C(60 代女性) | 26 分 | カットとカラーリング | 24 回 | 18.67% |
| D(50 代女性) | 57 分 | カットとカラーリング | 35 回 | 21.11% |

沈黙中の鏡への視線の有無の傾向が以下である。沈黙中に鏡を見た沈黙区間の数と沈黙区間全体の数に対する割合を協力者ごとに算出した。(表２)

表２　各協力者が鏡を見た沈黙区間

| | 鏡を見た沈黙区間(全体における割合) |
|---|---|
| 協力者 A | 14 / 14 (100%) |
| 協力者 B | 29 / 33 (87.87%) |
| 協力者 C | 16 / 24 (66.66%) |
| 協力者 D | 14 / 35 (40%) |

このように鏡への視線配布パターンは個人差が大きい。また鏡を見ている時間長も沈黙中に鏡を見た回数が多い協力者ほど沈黙中に鏡を見続ける時間が長く、鏡をあまり見ない協力者ほど鏡を見続ける時間が短かった。

また美容師の視線傾向は協力者 A と C の美容師が鏡を見る回数が多く、協力者 B と D の美容師は鏡を見ることが少なかった。A と C のセッションでは協力者（顧客）と美容師が会話中に明らかに視線を合わせて反応し合う場面が複数回見られたが、B と D では見られなかった。

### ２.４　事例分析

本節では、鏡をずっと見続ける協力者（事例１）と、鏡をほとんど見ない協力者（事例２）および美容師（事例３）によるある種極端な視線配布の事例を挙げる。

#### ２.４.１　事例１

鏡をずっと見ている顧客は自身の発話開始直前に視線を鏡から外すことが多かった。このパターンの視線変化を見せたのは協力者 B と C である[2]。

以下、協力者 B のセッションからの事例である。協力者 B は施術中ほとんどずっと鏡を視線している。この視線は必ずしも相互行為のための視線とは言えない。自身の頭髪が施術を受けている状態を観察している視線とも考えられる。

(1a)

01 協力者 B: でも なんか しゅう 週末だけ外に あの 遊び行ってたんですよ。

[2] 協力者 C のデータはビデオカメラ一台で撮影されている。協力者 B は３台のカメラを使用しているため、協力者 B のデータの方が視線の同定が容易であった。

02 B:で 遊び行って: 外の　レストランとかで食べたやつは結構おいしかったっつってたんで。
　美容師:　　んー。

03 B:うん。だか そこの　施設: で調理してるのがあんまりおいしくなかったのかもしんない。
　美:　　じゃその。あー。　　あー。

04 (7.1)
　(B はずっと視線を鏡に置いている。ポーズ最後に視線を横にそらし次の発話を開始する。)

05 B: なんかそこ:は日本人が:経営してて: ま 日本人の子達がくるからってゆんで
06 B: フィリピン風日本料理みたいのがけっこ出てたらしいんすよ。
　美:　　あー。

07 美: 味付けが じゃあもう フィリピンなっちゃってんすね。

(1b)
01 協力者 B: で 外ではなんか普通にフィリピン料理ってゆうか 向こうの
　美容師:　　ふーん。
02 B: 食べてたみたいで: そっちのがおいしいとかっつってたから。
　美:　　ふーん。

03 (10.7)
　(B はずっと視線を鏡に置いている。ポーズ最後に視線を横にそらし次の発話を開始する。)

04 B: なんか三週間行ってたんですけど なんかあっとゆうまでしたね。

協力者 B のセッションはカットとブローの二つの髪への美容施術が行われている。カットとブローどちらの際も B は多少の揺れは当然あるものの常に視線を目の前の鏡の方向に置いている。

B は発話開始直前あるいは直後に視線をすこし横にそらす傾向がある。「なんか」という発話をしながら視線をそらすことが多いため、語彙サーチ時の視線逸らしの可能性が考えられる。また発話直前に視線を動かすことは発話開始の合図として視線を利用していると言える。

### ２.４.２　事例２

鏡をほとんど見ずに目を閉じているか俯き加減で下を見ている協力者 D（顧客）が自身の発話開始時に視線を上げる事例を挙げる。

(2a)
01 美容師: もう スーツ着たのだって 僕 もう 三年以上前
02 美: もう四年近く前じゃないかなと思いますね。
協力者 D: あー。はーい。

03 (5.5)
(D はずっと下を見ている。そのまま発話開始。)
04 D: 逆に私の父親はもうサラリーマンだったから (F あの:)
美: はい。 はい。

(2b)
01 美容師:やはり: 今まで着てた反動とゆうか:そゆので: 着なくなってしまうんでしょうかね:。
協力者 D: ええ。 はーい。

02 (12.9)
(D はずっと下を見ている。頭を上げるように促され少し上げるが視線は下のまま。美容師が次の発話を開始すると視線を前に向ける。)

03 美: なので 僕なんか: 逆に (F その) スーツを着る機会がほぼないので
D: あ。はーい。

(2c)
01 D: きっちり(D シ) なんか 襟 なんか(D タ)
美: はい。
02 D: そうゆう:のも たまにはいいなと思ってますね:。
美: そうですよね。 はーい。

03 (10.6)
(D はずっと下を見ているが、美容師が後方に下がるとその間だけ視線を上げる。その後美容師が後方から戻ってくる右方向に視線をやり美容師に向かって発話開始。)

04 D: あー。すいません。なんか。

協力者 D はセッション中ほとんど目を閉じているか俯き加減で下を見ており、ほとんど鏡を見ることがない。(2a)は視線を一切動かすことなく俯き加減で下を見たまま発話を開始する例である。また(2b)では美容師に促されて頭を少し上げるが視線は下に向けたままである。

(2c)は鏡に視線を向ける例である。この鏡への視線は非常に短いものである。この時、美容師が 2 秒ほど髪に染料を塗布するのを中断し後ろに回っている。この姿を確認するように D は視線を上げている。このように D が視線を上げるのはセッションを通して美容師がそばを離れた時だけだった。美容師が施術中は鏡を見ない、視線を上げないことが D の視線パターンで、それに応じるかのように美容師もほとんど鏡を見ることなく施術が進められた。

### ２.４.３　事例３

鏡をほとんど見ることのない美容師が顧客の発話開始時に鏡を見る事例が見られた。対象とした４セッションに参与した４名の美容師のうち、2 名は時々鏡に視線し顧客と視線でコミュニケーションをとり、２名はセッションの間中ほとんど鏡を見ることがなかった。

協力者 B のセッションに参与する美容師の事例である。この美容師はほとんど鏡を見ることをせず顧客（協力者 B）の頭髪を見ながらカットを進めてきた。場面は、カットを終了した後シャンプーをしてさらにその後ドライヤーで髪を乾かしている途中である。以下の会話(3a)(3b)の間中、美容師は協力者 B の頭頂部付近の頭髪を右手で触りながら左手でドライヤーをかけている。

(3a)

01 B: なんか 義理の妹たちが今スウェーデンに行ってたんですけど:。

↑

美:(視線を上げて鏡を見る)

02 美: あー。お%くさんの:。　　はいはい。

B:　　はい。

03 B: それが一緒。こないだうちのね 息子なんかと一緒の: に帰ってきて:。

美:　　うん。

(3b)

01 B: 飛行機なんかも見ても結構安いの見ても意外とかかるんですね。往復で一人十二 三万なんで:。子供も入れるとちょっと高いな:(U と)。

02 (13.2)

03 B: でも なんか そうゆう口実がある　ないと なかなか　あっちのほうまで行かないから。

美:　　そうですね:。

04 B: なかなか:やっぱ行けないだろうってゆう。

美:　↑　　うん。　そうですね。

美:(視線を顔とともに鏡に向ける)

(3a)(3b)は他の場面でほとんど鏡を見なかった美容師が鏡を見た場面である。この時美容師はドライヤーを使用しておりドライヤーの雑音が発話音声の遮るため鏡像の協力者 B を見たと考えられる。このような聴覚資源が乏しい時の視覚資源の利用は鏡を介さない相互行為においても見られるものだが、鏡像も実際の相手と同様の利用のされ方があることがわかった。

## ３．おわりに

美容院での鏡越しに行われる会話を、沈黙直後の視線に注目して分析した。発話開始時に

話者が視線を聞き手から逸らすことは通常の相互行為研究から言われてきた。美容院の鏡越しの会話でも鏡を見ていた話者が発話開始時に視線をそらす例が見られた。このような特殊な状況でも通常と同様のストラテジーをその場で利用できる資源を用いて行なっていることが示唆された。また発話音声が聞こえづらい状況で聞き手が話し手の鏡像を見る例が見られた。これもまた鏡像を通常の会話相手と同様に利用している例である。

美容院という美容行為に特化した環境における会話の視線配布について分析した本研究を契機に日常に現れる会話に特化していない場面での会話の特殊性と普遍性を見出す一歩としたい。

## 謝　辞

本研究は国立国語研究所の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」による成果を利用して行われたものである。

## 文　献

Michael Argyle and Mark Cook (1976). *Gaze and Mutual Gaze*. Oxford: Cambridge University Press.

Charles Darwin (1872). *The Expression of the Emotions in Man and Animals*. London: John Murray.

Charles Goodwin (1981). *Conversational Organization: Interaction Between Speakers and Hearers.* New York: Academic Press.

Hanae Koiso, Yasuharu Den, Yuriko Iseki, Wakako Kashino, Yoshiko Kawabata, Kenya Nishikawa, Yayoi Tanaka, and Yasuyuki Usuda (2018). Construction of the Corpus of Everyday Japanese Conversation: An interim report. In *Proceedings of LREC 2018*, Miyazaki, Japan.

Lorenza Mondada (2012). Talking and driving: Multiactivity in the car. *Semiotica 191, 1/4*, 223-256.

名塩征史 (2017). 理容室でのコミュニケーション−利用行為を<象る>会話への参与−. 片岡邦好・池田佳子・秦かおり編『コミュニケーションを枠づける−参与・関与の不均衡と多様性』, pp. 243-262. 東京：くろしお出版.

Federico Rossano (2012). Gaze in conversation. In Tanya Stivers and Jack Sidnell (eds), *Handbook of Conversation Analysis*, pp. 308-329. Chichester:Wiley-Blackwell.

Merran Toerien and Celia Kitzinger (2007). Emotional labour in action: Navigating multiple involvements in the beauty salon. *Sociology, 41-4*, 645-662.