

コーパスに基づく日本語における謝罪への反応の分類

A corpus-based typology of reactions to apologies in Japanese

井上雅史 鈴木香里
Masashi Inoue Kaori Suzuki

東北工業大学
Tohoku Institute of Technology

We proposed a typology of reactions to apologies base on the analysis of dialogue corpus. Our typology regards forgiving as the default reaction to the apologies. The responses are classified into two categories: the case when forgiving expressions are explicitly used and the case when forgiving expressions were left out. Then, non-default reactions were categorized based on the possible reasons why the apologies were not accepted.

1. はじめに

社会的な関係を維持、構築するために、会話中に謝罪あるいは詫びとそれに対する応答が出現する。知的な対話システムを実現するためには、エージェントがそれらを自然に使用することが求められる。謝罪の類型についての分析と比較して、謝罪に対する反応の類型については、あまり調べられていない。困難の原因の一つは、謝罪においては、一般に想起される典型的な表現が実際に使用される一方で、謝罪に対する反応では、典型的な表現が必ずしも使用されない傾向にあることと考えた。そこで、我々は反応の不在を考慮に入れた反応の類型を検討する。対話コーパスを使用することで、規範ではなく実際にどのような反応があり得るのかという観点での分類を試みる。

謝罪に対する応答に関して先行する調査に、Kitao らの英語を対象としたものがある [Kitao 14]。これは、言語教育への応用を志向している。我々の取り組みは、日本語を対象とし、反応の生成への応用を志向するものである。まず謝罪における典型的表現を定め、それに基づき謝罪発話を抽出する。次に、それらの謝罪に対する応答を分類する。

2. データ

対話データとして、名大会話コーパスを使用する。合計約 100 時間の日本語母語話者同士の雑談を文字化したものである [藤村 11]。主に大学院生にテープレコーダーか MD プレーヤーと外付けのマイクを渡し、30 分から 1 時間ぐらいの会話を収録している。本研究では、収録参加者の内 2 名の会話 95 件のデータを使用した。

3. 分析手順

3.1 謝罪の抽出

発話内で特定の表現が使われているものを謝罪とする。コーパス全体を俯瞰した予備調査から、対象とする表現として、『ごめん』『ごめんなさい』『すみません』『すまん』『失礼しました』『申し訳ありません』の 6 つを選定した。これらの表現が含まれる発話を謝罪としてコーパスからすべて抽出する。発話に対すして聞き手が言語的に反応した場合、その反応を『応答』とする。対話者毎に発話と応答のペアを抽出する。

謝罪に用いられる表現の使用傾向は、対話ペアの関係性に応じて変化することが実験的に示されている [趙 12]。例えば、親しい間柄では、「すみません」よりも「ごめん」の使用が好まれる。本研究においてコーパスから抽出した謝罪表現についても、話者間の人間関係と表現の使用比率を調べたところ、同様の傾向が確認された。

3.2 反応分類の手がかり

3.2.1 許しを表明する典型的表現

抽出した謝罪を含む発話とそれに対する反応のペアを分析者の主観により分析したところ、謝罪の言葉に対する反応を、『許す』『悩む』『許さない』『反応がない』『訂正』に分けることができた。そして、通常選択されるのは、謝罪を受け入れる、許す反応であった。明示的な発話によって許す場合には、典型的な表現の使用により許す場合と、反応しないことにより許す場合とが存在した。以下の 9 つの表現が典型的である。

1. いえいえ
2. いいよ
3. ううん
4. いやいや
5. 大丈夫
6. いいえ
7. そんな
8. 全然
9. とんでもない

3.2.2 許す応答表出可能

明示的な許しの表明がない場合、「許す応答表出可能」という基準で許す応答であると判断する。「許す応答表出可能」な反応とは、典型的表現が省略されている場合に相当し、典型的反応の挿入を行っても、反応の意味合いが変わらない。

典型的反応の表出が可能な場合の例：

発話：うん、ちょっとごめんね。

応答：鏡あるけど。

ここでの応答は、発話の謝罪について触れずに新たな提案をしている。次の様にいくつかの典型的表現を挿入した発話で、置き換えが可能である。

置換候補 1: いいよ。鏡あるけど。

置換候補 2: ううん。鏡あるけど。

置換候補 3: 大丈夫。鏡あるけど。
置換候補 4: 全然。鏡あるけど。

次に、以上 3 つの分類（「典型的表現を使用した許し」「典型的表現を使用しない許し」「許す以外の反応」）全体の分析を行う。謝罪の回数上位 9 つのデータを使用し、3 つの分類に属する反応の使用割合の統計を取る。

4. 反応分析結果

4.1 典型的表現の使用

分析対象中に出現した典型的表現は、表 1 のような使用場面に
対応していた。グループ化を行うと、謙遜系、信頼系、遠慮系の 3 つの系統に類別が可能である。謙遜系は、発話が敬語を話している場合や、感謝の言葉を含んでいる場合に使用される。信頼系は、発話がタメ口の場合、応答側が妥協をしている場合に使用される。遠慮系は、謝罪の打ち消し、謙遜を表すとき、許しを表すとき、親しい関係のときに使用される。

表 1: 許すための典型的表現と使用場面	
典型的表現	使用場面
いいえ	謙遜を表すとき。
いいよ	許しを表す。友人などの親しい関係。妥協。
ううん	謝罪の対象の行為に対して、応答側に支障がないとき。
いやいや	遠慮を表すとき。逆に、謝罪の理由が明確に違う時も使用。
大丈夫	謝罪の対象の行為に対して、応答側に支障がないとき。
いいえ	謝罪の対象の行為に対して、応答側に支障がないとき。30代以上会話で使用する。 友人などの近い間で使用される。 敬語もたまに出るような関係で使用される。

4.2 許す応答表出可能

明示的に許すことが表明されていない場合に、典型的な表現が挿入候補として現れる割合は、信頼系 70.6%、謙遜系 22.5%、遠慮系 3.9% であった。

4.3 許す以外の反応

許す以外の反応の場合は、謝罪を受け入れなかった原因の観点から、以下の 9 つの場合に類別が可能であった。

- 1. 発話者の 1 ターンがとて長い場合
- 2. 1 つ前のターンの謝罪に対して発話者が謝罪している場合
- 3. 発話から次の質問をされている場合
- 4. 発話者の謝罪理由を確認している場合
- 5. 発話者の態度に呆れている場合
- 6. 発話者の謝罪理由が違っている場合
- 7. 発話者の謝罪に対して納得していない場合
- 8. 発話者のフォローをしている場合
- 9. 発話者の次の発言を待っている場合

4.4 集計結果

謝罪の回数が多かった上位 9 つのデータの反応別の統計を取ると図 1 の様な結果だった。参加者 F130 の場合、data112, data110, data111 において、典型的表現を使用せず、許しを表明していた。この様に、典型的表現の使用には謝罪を受け入れる際に必須ではない可能性が高い。

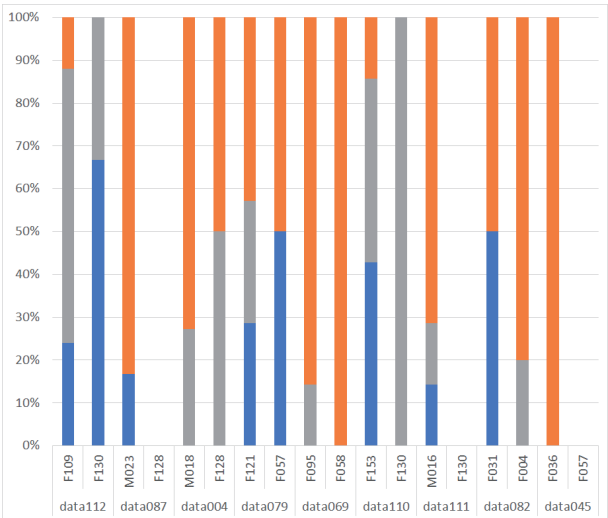


図 1: 話者ごとの反応の種別割合。横軸は話者とデータ ID。各バーの下から「典型的表現を使用した許し」「典型的表現を使用しない許し」「許す以外の反応」を表す。

5. おわりに

対話コーパスから抽出したデータを基に、謝罪への反応を、「典型的表現により許す反応」、「許す応答表出可能な反応」、「許す以外の反応」に類別した。「典型的表現により許す反応」には、9 つのよく使用される典型的表現が存在し、それらは使用する場合によって謙遜系、信頼系、遠慮系に類別が可能であった。「許す応答表出可能な反応」は、典型的表現が発せられていないが、文脈から許しの意味と捉えることが可能な反応である。「許す以外の反応」は、許さない原因から、9 つの場合に類別が可能であった。

本研究の結果は、人間同士の会話においては、明示的に謝罪を受け入れる表現を使用しないことによって、謝罪を受け入れる反応が頻繁に使用されていることを示唆しており、対話システム等においても、応用可能と考えられる。ただし、反応を生成する場合には、どのような分類があるかの情報だけでは不足であり、例えば謝罪の表現をいくつかの類に分ける試みを参考に [滝浦 08]、反応の種類との関係を調査するなど、反応選択の規則を明らかにしていくことが必要となる。

参考文献

[Kitao 14] Kitao, S. K. and Kitao, K.: A corpus-based study of responses to apologies in US English, *Journal of culture and information science*, Vol. 9, No. 2, pp. 1–13 (2014)

[滝浦 08] 滝浦 真人: ポライトネス入門, 研究社 (2008)

[藤村 11] 藤村 逸子, 大曾 美恵子, 大島ディヴィッド義和: 会話コーパスの構築によるコミュニケーション研究, 藤村逸子, 滝沢 直宏 (編), 言語研究の技法: データの収集と分析, pp. 43–72, ひつじ書房 (2011)

[趙 12] 趙 翻: 日本語と中国語における謝罪表現の対照研究: 家族と親友間の異なりに注目して, 東洋大学大学院紀要, Vol. 49, pp. 124–98 (2012)