

ナラティブ生成を目的とした インタラクティブなインタビュー手法の提案 － 建築学科の設計課題を例にして

A Method of interviewing to Constructively Generate a Narrative through Interactions between Interviewer and Interviewee

- A Case Study to Examine Creative Thoughts of an Architectural Student -

忽滑谷 春佳¹ 諏訪 正樹¹

Haruka Nukariya¹, Masaki Suwa¹

¹慶應義塾大学 環境情報学部

¹Faculty of Environment and Information Studies, Keio University

Abstract: We discuss both a method of interviewing about an individual's creative thinking and a method of recording an interviewer's behavior. From the viewpoint of scientific examination, interviewing is supposed to be an act of retrieving an interviewee's thoughts in a raw manner without being influenced by the interviewer's viewpoints or intentions. An individual's thoughts are, however, mostly tacit knowledge. Even the individual himself is not necessarily able to externalize it by himself. We argue, rather, that interviewing should be an act of generating a narrative in a constructive manner through active interactions between an interviewer and an interviewee. Based on this paradigm change, we have devised a method of interviewing using a memo tool so that the interaction becomes active. Moreover we have developed a method of recording an interviewer's behavior situated in the interaction in order to examine what kind of behaviors make the interaction active.

1. はじめに

人間は日常の様々な場において創造的な振舞いをみせる。飲食店の変わらぬ味から歴史に名を刻む芸術作品まで、創造的な振舞いやその産物は時に我々の目に魅力的に映り、社会は常にそうした創造的な振舞いやそこに潜む思想に対して強い関心を抱いている。創造的な振舞いをする人（創り手）やその産物を目にする度に、彼らは環境から一体何を知覚し考え行動したのか、創り手が意図するところにわずかでも触れられないかと感じる人は少なくはない。

そうした人間の創造性に対する探究心の道具としてインタビューは社会に広く浸透している。インタビューの在り方について一石を投じた文献「アクティヴ・インタビュー」(原著 James A. Holstein and Jaber F. Gubrium 訳 山田富秋ら)によると、インタビューが社会学において社会調査の一手法として確立した19世紀中頃、「社会学者ヘンリー・メイヒュー自身の低い階級に対してインタビューを実施したが、それは「人々自身の口から発せられた」ことばを通

して、彼ら自身の生活や労働についての情報を獲得する」ことが目的であったそうだ。

しかし、その後の自然科学主義の台頭に伴い、インタビューの構造化や定量データへの傾倒が加速した。そしてインタビューにおけるインタビュアーの恣意性への懸念から、インタビュアーの消極的介入を前提としてインタビュー手法が多く誕生した。こうした傾向に対し、近年では自然科学主義にとられない、質的研究としてのインタビューやその手法に関する研究が興っている。(例えば、先に挙げた文献の原著者 James A. Holstein and Jaber F. Gubrium “THE ACTIVE INTERVIEW”) 本稿では、そうした質的研究の立場から、インタビュアーとインタビュイーとが話し手/聞き手という役割に過度に捕われることなく、積極的に議論を交わすインタビューの在り方を提案する。

本稿で述べる「インタビュー」とは、インタビュイーが持っている知識や経験を、出来るだけ手を加えることなく抽出する作業ではない。James. A Holstein らの言葉を借りるならば、「インタビューと

は、インタビュアーとインタビュウイーの相互行為であり、ナラティブ（物語）を生成するための共同制作」である。インタビューを相互行為と捉えるならば、両者の思考や行動における相互作用は必然である。ならば、より効果的な相互作用を仕掛けることでインタビュウイーの暗黙知を顕在化させ、インタビュウイーが自らの体験や感覚に根ざした身体性のある物語を生成することが出来るのではないだろうか。

我々はこの仮説をふまえ、暗黙知の顕在化を目的とした相互作用のデザインを行った。しかしながら、インタビューは状況依存性が非常に高いため、単に効果的な相互作用をインタビュー手法に盛り込むだけでは意味がない。真にインタラクティブなインタビューでは、インタビュアーがインタビュウイーの様々な言動に適切に対応し、インタビュウイーの思考促進がなされるような振舞い、すなわちインタビューの臨機応変な振舞いをする必要がある不可欠となる。しかしながら、状況依存性が高いゆえ、インタビュアーの適切な振舞いを全てマニュアル化することは容易ではない。そこで我々は、実際のインタビューにおいて、インタビュアーの振舞いをインタビュアー自身が分析することで、インタビュアーの振舞いに関する知見をボトムアップに記録／蓄積することで問題を解決する。よって本稿ではインタビュー手法に加えて、インタビュアーの振舞いに関する知見の記録方法についても言及する。

2. 研究概要

本稿では、インタビュアー／インタビュウイー間の効果的な相互作用を促すインタビュー手法（以下、インタラクティブインタビュー）、並びにインタビュアーの振舞いに関する知見について、建築学科の学

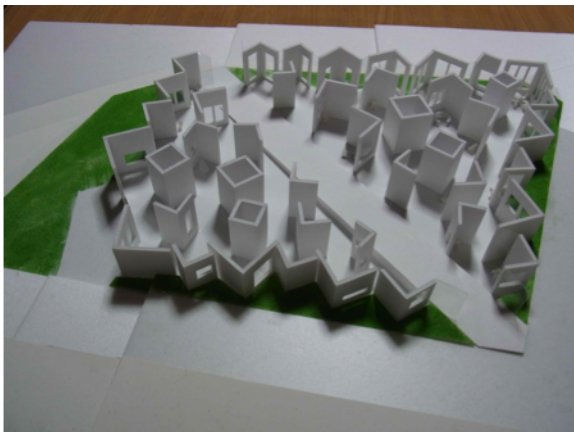


図1 制作した模型（屋根をはずした状態）

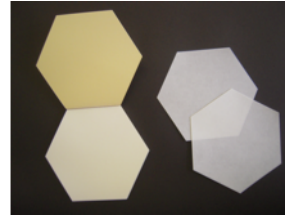


図2 hex



図3 hexを床に並べる

生1名（学部2年、女性）を被験者とし、模型設計課題「D駅に家具パビリオンを作る」（図1）に対する彼女の制作意図について模型完成後にインタビュー実験並びに映像分析を行った。具体的な手続きや知見、また事例については3章以降を参照していただきたい。建築学科の学生をインタビュー対象とした理由は、プロダクトデザインなどの創造的な活動における思考プロセスは一般的に暗黙的である事、またそうした暗黙知には創り手の身体性が深く関係していることが主な理由である。

3. インタビュー手法

3.1 文房具ツール

まずインタラクティブインタビューの実験では、インタビュウイーの暗黙知の顕在化に向け、文房具ツールを用いて思考促進を図る（図2）。この文房具ツールはhexといい、ユーザーのメタ認知を促進するメモツールとして西山、諏訪ら（西山 2010）によって開発されたものである。また、hexは「並べる」という行為を念頭においたデザインとなっており、今回の実験ではこのコンセプトを有効に利用するにあたり、hexを数十枚配置できるように、畳など広く平坦な床を環境として選択している（図3）。

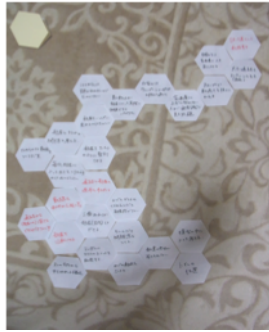
3.2 インタラクティブインタビュー

では、インタラクティブインタビューの具体的な手続きを紹介する。なお、インタラクティブインタビューはインタビュアー1名、インタビュウイー（被験者）1名の2名で構成される。1対1のインタビューであるため、会話が最低限継続するようインタビュアーはインタビュウイーの活動などインタビュー内容についてある程度の知識を持っている事が望ましい。また同様の理由から、手続き1では会話に参加せずhexに変数を記入する書記の役割を第3者が担うことが望ましい。

3.2.1 手続き1：変数の書き出し



左：図4 手続き3



右：図5 手続き4により

配置関係が変化した。

初めに、インタビュアーとインタビュウイーはテーマに関して自由に会話をする（30分程度）。この間、第3者は書記として両者の発言からキーワードや着眼点、作品に関するこだわり（以下、これらを変数）を1フレーズでhexに1枚ずつ記入する。このとき、hexに記入する文章は出来るだけ動詞句で終わるように心がけるとよい。単語のみの記入や体言止めの多用は、手続き2においてhexを配置する際に、文法的関係性での配置に陥る可能性があるため最小限にとどめる。書記はインタビュアーが兼ねることも出来るが、その際はhexへの記入によって会話が中断しないように留意する。また会話の妨げにならぬよう書き留めたhexは被験者に見せない。

3.2.2 手続き2：ミクロな思考構造の模索

変数を含む1文が記入されたhexをすべてメモ帳から切り離しインタビュウイーに手渡す。インタビュウイーは記入された変数を見ながらhexを床の上で自由に並べる（図4）。インタビュウイーがhexを並べる際に手続き1の会話の時系列の影響を受けぬよう、hexを手渡す際は切り離れたhexの順序を入れ替えておく。

インタビュウイーは発散的な会話内容が記されたhexを1枚1枚配置することで、自らの思考構造をミクロにメタ認知する。また、平面充填形のhexはインタビュウイーに並べるという行為をアフォードする。hexの形状が配置関係の模索を促し、並べられたhex、すなわち顕在化した思考構造はそれ自身もまた新たな視覚情報として被験者の配置関係の模索を促進させる。

3.2.3 手続き3：暗黙的な思考構造の模索

hexを並べている間、インタビュアーが新たに思い付いた変数はその場で追加することを奨励する。さらに様々なhexの並べ方（直線的配置、平面充填エリアと空きエリア、hex同士の重なり具合等）に対

して、インタビュアーはインタビュウイーにhexのミクロな配置関係の意味を細かく質問する。例えば図4にもあるようにhexの集合が2つの島に分かれたり、島の一部分が湾のようにくぼむ現象がしばしば見られる。こうした場合に、インタビュアーはなぜ湾が形成されたのか、その島を繋ぐバルグとしてのhexはあり得るかなど、hexの集合が作り出す形状について質問をするとよい。単に島がなぜ2つに分かれたのかという質問はこの後に出てくる手続き4でのマクロな配置関係の意味付けと同様の作業となる。手続き3では、そうしたマクロな視点ではなくミクロな配置関係について質問を重ねるようインタビュアーは留意する。なぜならば、インタビュウイーがhexのミクロな配置関係を詳細に意識できている可能性は低く、hexの配置にはインタビュウイーの暗黙的な思考構造が反映されている。そのため、インタビュアーがhexの並べ方に対して質問をすることで、配置へのメタ認知が起これ、インタビュウイーは自らの思考構造について暗黙的であった部分についても認識する事が可能となる。インタビュアーとの議論を通じてhexの配置は大きく変化する（図5）。

3.2.4 手続き4：マクロな思考構造の模索

hexの配置関係がある程度確定したら、並べられたhexを俯瞰できるように全体像を撮影し、A4用紙1枚にカラー印刷する。インタビュウイーは印刷されたA4用紙と筆記具を受け取り、hexの群などマクロな配置関係の意味付けを行い、群の名前や境界線などを用紙に直接記入する（図6）。記入にあたり、インタビュアーはインタビュウイーにマクロな配置関係についても手続き3と同様に詳細に質問をする。具体的変数が書かれたhexの操作から、それらを俯瞰するA4用紙への書き込みに移行することで、インタビュウイーは操作概念のレベルが低次から高次へ上がり、手続き2を踏まえた新しい思考構造が定着する。

3.2.5 手続き5：思考の具体化

A4用紙への書き込みが終了したインタビュウイーは同用紙の中で重要だと自分が思うhex（図6で黒く塗りつぶされた六角形がこれに相当する。）を複数個選び、用紙にhexの枠をなぞるなど目印を書き込む。ここで選ばれたhexをすべて重要hexと呼ぶ。また、図6において赤実線で囲まれた範囲のように、2枚の重要hexとその間に配置されている複数枚のhexを1つのエリアと定め、インタビュウイーには、1つのエリアに関する自らの考えを“具体的に”語り、その後語った内容に対してタイトルをつけてもらう。手続き1～4によってインタビュウイーの思

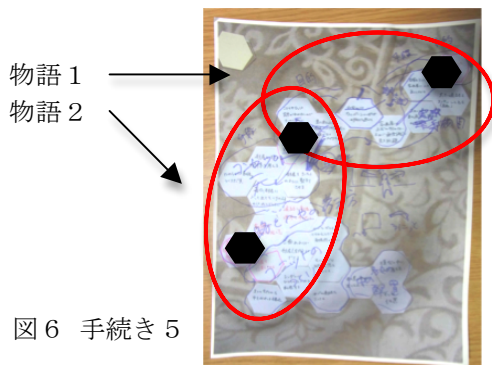


図 6 手続き 5

考は現在進行形で新たに構築されている可能性が大きい。そのため、手続き 5 では、まず先に自由に語り思考を整理してもらう。その後、タイトル付けをすることで生成された物語を集約させる。インタビューウィーが具体的に語るあいだ、インタビュアーは随時質疑や意見を行う。ここでの両者の発話内容を我々が期待しているナラティブ（物語）と呼ぶ。複数の重要 hex の組合せに対し、具体的に思考／発言してもらい全行程を終了とする。

4. インタビュー事例

3章のインタビュー事例として、模型設計課題「D 駅に家具パビリオンを作る」に対して最終的に生成された 2 つの物語のタイトル／重要 hex の記述内容／物語本文をそれぞれ以下に記す。

なお、物語の文体はインタビューウィー／インタビュアー両者の発言を書き起こし文章化したため一部、口語表現となる。

物語 1 「敷地からの抜け道」

重要 hex

- ・抜け道として利用する
- ・部屋をいっぱい見られるのは楽しい

D 駅はやっぱり人がたくさんいるから、外から建物を見る人もいっぱいいる。外の人をどうやって店内に呼ぶか、どうやって家具の存在を気付かせるか。それがポイント。普段、何気なく服屋に入る人はいなくても、何気なく家具屋に入る人ってあんまりいないでしょ。私もそうだし。敷地（店舗）を斜めに抜ける道を、階段でなくスロープにしたのは、通る人間を制限したくなかったから。ベビーカーとか車いすとかね。それならばいっそ敷地（店舗）全体をスロープにすればとも思ったけれど、ユニット（ディスプレイ用の部屋）という空間はひとつの部屋を表しているのだから、やはり、ひとつひとつ平坦の床である

べき。平坦な床とスロープを分けて、何気なく通るといった行為を作ることによって、家具との偶然の出会いを設けた。駅のアーケードを通っているうちにふと店頭飾られたコートが目にとまる、そういった感覚で。まずは見ているだけでもいい。

物語 2 「部屋と通路」

重要 hex

- ・部屋をいっぱい見られるのは楽しい
- ・通路から部屋への深さを出来るだけでなく最初は四角い空間（部屋）を並べようと考えていたけども、それではそこらへんにある建物と変わらない。店内をなるべく短い動線で部屋から部屋へ移動したいとおもって。既存の家具屋さんにはディスプレイ用の部屋がひとつひとつ独立していて、出入りの動線に無駄がある。だから店を巡って行くうちに、私は疲れて、最後の方は部屋に入る事すら面倒になってしまう。なので次に考えたのは丸い部屋をたくさんつくること。どんな方向からも出入りできたり見ることができるのでいいかなと。でも家具を置く場所ってやっぱり角がある四角い部屋。結局、角はなくせないなと。そうして角を意識最初の段階ではさきに外壁を一周作ってしまった、その後で中の設計がとても難しかった。隙間のある壁を少し斜めに配置する事で、四角い空間を確保しつつ、無駄のない動線を作った。部屋の中を歩いていると次の部屋に入ってしまうような感じ。廊下に出て部屋に入ると、また廊下に出てはわずらわしい。

手続き 2～4 で暗黙知の顕在化とマクロな思考構造を把握し、手続き 5 で改めてミクロな配置関係に立ち返ることで、インタビューウィーは手続き 1 に比べ、明快かつ身体性のある思考や発言が促される。また、インタビュアーはインタビューを通じて作品に対する創り手（インタビューウィー）の思考構造を聴覚情報のみならず視覚情報として構造そのものを断片的ではあるが知る事ができる。これにより、インタビュアーは創り手や作品に対する豊かな理解が得られる。

5. インタビュアーの振舞いに関する知見

5.1 振舞い記録シート

次に、インタビュー時におけるインタビュアーの振舞いを記録する手段としてどのような手法が有効

か。我々は、記録手法として FNS ダイアグラム (藤井ら 2010) を参考にした映像分析シートを作成した (図 7)。FNS ダイアグラムとは、現象学に基づき考案された概念で、芸術やスポーツなど様々な分野における現象を、構成的プロセスとして表現することができる。記録シートは列に時間軸、行に認知サイクルを表している。行のセルは左から順に、「action(E)/action(S)発言/action(S)行動/C1.5+NC/NF」となっており、それぞれが以下の意味を持つ。なお、action(E)/action(S)の E と S はそれぞれ環境 (environment) と主体 (subject) を示しているが、これは記録シートがインタビュアーの振舞いを対象としているためであり、インタビュイーを環境 (environment)、インタビュアーを主体 (subject) とする。

- action(E) ……インタビュイーの言動
- action(S)発言…インタビュアーの発言
- action(E)行動…インタビュアーの行動 (ノエシス)
- C1.5+NC ……インタビュアーの知覚内容 (現在ノエマ)
- NF ……インタビュアーの未来ノエマ

前章の手続きからもわかるように、インタビュアーの振舞いは非常に状況依存性が高い。人間は常に環境 (E) からいくつかの情報 (C1.5) を知覚し (NC) さらに思考し (NF)、行動する (A) という認知サイクルを繰り返している。我々は、こうした認知サイクルに基づいた記録シートを使い、インタビュアーが自らの振舞いを分析することで、インタビュアー自身が感覚的または無意識に行った振舞いについての知見を抽出できると考える。

5. 2 記録の手順

実際の記録手順と記録における注意点を以下に述べる。

5.2.1 映像撮影による記録

インタビュー後にインタビュアー/インタビュイー両者の振舞い (発言、ジェスチャーや指示などの動作、表情) を確認できるよう、映像撮影は 1 台のデジタルカメラを用いて、両者の顔/身体/手元/hex を配置する床がすべて確認できる角度から撮影する。特に、インタビュー中は hex を指し示す動作が両者とも多く見られるため、hex を配置する床や手元については留意すべきである。

5.2.2 分析箇所の指定

time	action(E)	action(S)		C1.5+NC	NF
		発言	行動		
0:05	えっと、今は	うん			
0:07	セカンドハウス、	セカンドハウス、	ペンを持つ Eを見ている	セカンドハウスという言葉が出てきたが、聞き慣れないことばだ	書き留めよう確認しよう
0:09		セカンドハウス?	視線を落とす hexを書き出す		
0:11	うん、別荘を考えている なう。			びしょと書うな。これはもう埋りだすかな	聞き手に書いてもいいだらう
0:14		ふーん		やばい、話が通らない	口火をきろう

図 7 記録シート (一部)

インタビュー終了後、インタビュアーは撮影された映像を全て見返し、臨機応変な振舞い (ある程度意図して行った振舞いや、無意識に行っていたがインタビュイーに影響を与えたと思われる振舞い) を映像からピックアップする。

5.2.3 映像の書き起こし

インタビュアーが指定した箇所の映像からインタビュアー/インタビュイー両者の言動を記録シートに書き起こす。なお、記録シートに両者の言動すなわち目視できる action(E)および action(S)を記入することがここでの目的であるため、この作業はインタビュアー本人または第 3 者のどちらが行っても構わない。

5.2.4 現象に対するメタ認知

指定箇所の現象の書き起こしが終了したら、記録シートをインタビュアーに渡す。インタビュアーは指定箇所の映像を見返しながらか action(E)および action(S)に対する情報の知覚 (C1.5 を受けての NC) や思考 (NF) を実際の状況を思い出しながらか記入する。ある程度意図的に行われた振舞いであれば、NC や NF の記述は容易に行える。一方で無意識的に行われた振舞いについては映像を見ながらその場で NC や NF を考えることを奨励する。

こうした後付けの解釈はデータの信憑性に欠けるとして非難的になりうる。しかしながら、あらゆる状況における自身の振舞いとその意図を明確に記憶しておく事は不可能である。我々の目的は、こうした海の泡のように儚い知見を少しでも具体的に、その都度の状況を含めて記録することにある。ともすれば、後天的解釈であっても実際にインタビューをした人間が映像分析をすることによってデータの価値は保たれると考える。

また、インタビュアー自身が分析をすることは、インタビュアーにとってメタ認知が促進されるため、インタビュアーの技術向上にも有効であるといえる。

5. 3 記録シートの効果

記録シートの記入はインタビュアーにとって非常

に地道な作業である。しかしながら、インタビュー中に意識して行った振舞いについて一定のフォーマットに従って記述を続けることで、インタビュアーはインタビューにおける自らの着眼点の特徴や偏りを文字という視覚情報として認識し、インタビューのスキル向上が促される。

例えばある時点の C1.5+NC に既に意識できている着眼点として「(インタビュウイーが) だんだん喋るようになってきた」という記載があり、同時刻の action(S) 行動 に、まだ意識できていない「視線を下げる」という記載があるとする。まず、インタビュアー自身は“視線”が自分にとって無意識に行っていた振舞いであることに気付く。記録シートを通じて自分が無意識であったという事実を意識することで“視線”はそれ以降、インタビュアーにとって意識できる着眼点となる。さらに、C1.5+NC と action(S) 行動の項目が並列に並んでいるため、インタビュアーは両者を関連づけようとする。同時刻のインタビューが失敗であったならば、“視線”を下げたという行動が悪かったのではないかと反省し、反対にインタビューが上手くいっていたのであれば、“視線”をさげるといふ行動がなぜ“発話量”を増やしたのかを解釈しようとする。こうした反省や解釈によって、インタビュアーは自らの振舞いと環境(インタビュウイーやインタビューを行った空間)とのインタラクションを多角的に捉え、自身の経験則を顕在的に蓄積することができる。

また、記録シートはこうしたインタビュアー個人個人のスキルアップ向上に貢献するばかりでなく、各々のシートを集約/分析することでインタビュアーという役回りに必要とされる普遍的な振舞いを抽出することも考えられる。

6. まとめ

本稿では、インタビュアー/インタビュウイー間の相互作用をデザインしたインタビュー手法と、インタビュアーの振舞いに関する知見の記録方法について、インタラクティブインタビューと記録シートを紹介した。インタラクティブインタビューに対しては、被験者からは「今までは感覚的に模型設計を行っていたが、完成した作品に対して言葉が伴うようになった」という感想を得た。通常、模型を制作する場合、ラフスケッチや製図を行うが、その作業工程には感覚やイメージを言語化するフェーズがあまり設けられない。しかしながら、社会的にプロダクトデザインは作品について世の中から説明を求められる。ならば学生の段階から自らの思考について言語化の能力を養う事は決して無用の長物ではない

と筆者は考える。そうした言語化の実践として、自分ひとりで考えるのではなく他者との相互作用を利用することは有効であるし、そうした観点からインタビューにおけるインタビュウイーへの影響をデザインした。また同時に、インタビューとはインタビュアーという1人の人間がインタビュウイーという他者の思考に触れる場だと筆者は考える。(またその逆もしかり。)序論にも述べたがインタビュアーは決して一方の人間の思考を抽出する作業ではない。インタビューは他者の思考に触れる場であり、触れた瞬間から互いに影響を与える。せつかく触れるのであれば表面をなでるだけでなく、その造りや表情などを豊かに味わいたい。インタビューにおけるインタビュアーの積極的な介入や振舞いに関する知見の記録はそうした豊かなインタラクションを生むための手立てとなりうる。

インタビューの手続きに関しては、今後 hex の効用や他の類似ツールとの比較実験を行い、より効果的な相互作用を狙った手続きを模索する。また、建築などプロダクトデザインを対象としたインタビュー研究を行うにあたり、単に創り手とのインタビュー環境を整えるに留まらず、創り出されたプロダクトを観賞する第三者にいかに関与内容を伝えて行くか、すなわち観賞の在り方を研究する必要性は十分あるといえる。

謝辞

本研究にあたり実験/考察に関する議論の中で被験者は多くの示唆を与えてくれた。この場を借りて感謝の意を表す。

参考文献

- [1] ジェイムズ・ホルスタイン, ジェイバー・グブリアム著, 山田富秋, 兼子一, 倉石一郎, 矢原隆行訳: アクティヴ・インタビュー - 相互行為としての社会調査 せりか書房 (2004)
- [2] James A. Holstein and Jaber F. Gubrium: THE ACTIVE INTERVIEW (1995)
- [3] 西山武繁, 諏訪正樹, 佐山由佳, 浦上咲恵, 泉二肇: 身体と意識の開拓を促す文房具のデザイン - 2つのメモツールに関する考察, 身体知研究会 (人工知能学会第2種研究会), SKL-09-04, pp. 27-pp. 35 (2011)
- [4] 藤井晴行, 中島秀之: デザインという行為のデザイン, 認知科学会, Vol. 17, No. 3, pp. 403-416, (2010)