

COVID-19 禍のオンライン・コミュニケーション
において大学生はどのような問題を経験したか
—インタビューによる予備調査—

粟 津 俊 二

実践女子大学人間社会学部

紀 要 第18集 抜刷

2022年 3 月 31 日発行

COVID-19 禍のオンライン・コミュニケーション において大学生はどのような問題を経験したか —インタビューによる予備調査—

粟津俊二

実践女子大学人間社会学部

目的

2019年12月頃から新型コロナウイルス（COVID-19）の感染拡大が始り、2020年度には外出自粛やテレワークが要請された。高等教育機関においても2020年4月末には90%程度の機関が授業開始を延期し、ほぼすべての機関で遠隔授業（オンライン授業）の実施が検討された（文部科学省高等教育局，2020）。その後、多くの大学においてオンライン授業やオンライン会議が導入されたが、十分な準備がなされたとは言い難く、様々な問題も指摘された。

特に、ビデオ通話を介したコミュニケーションが大幅に普及し、大学においても授業や会議に頻繁に使われるようになった。ビデオ通話は、対話相手や資料が視認できるため、音声だけの電話や、文字だけのチャットツールや電子メールよりも対面状況に近いものと考えられる。一方で、少なくとも現状では、ビデオ通話を用いたオンライン・コミュニケーションは対面よりも会話しにくいことが指摘されている。これは、日常的な雑談においても（狩野・布井，2020）、目的志向的な対話においても同様である（佐藤ら，2011）。

しかし、移動に要する時間的・金銭的なコストを考えれば、今後もオンライン・コミュニケーション、特にビデオ通話はさらに普及していだろう。それでは、オンライン・コミュニケーション、特にビデオ通話には、どのような問題が生じがちで、どのように対応すれば良いのだろうか。本稿では、2020年～2021年度のオンライン・コミュニケーションを体験した大学生へのインタビューから問題を抽出し、その対応を考察する。

調査方法

大学2～4年生23名に半構造化インタビューを行った。インタビューは著者が質問項目を定めたのち、学部3年生3名に委託して実施した。回答者は委託された3年生3名の友人知人であり、電話あるいはビデオ通話を介して行われた。したがって無作為調査ではなく、友人知人とオンラインでの会話が可能な大学生が調査対象である。本稿では、Covid-19以前の環境における大学生生活を知り、かつCovid-19によりオンライン化された大学生活も体験した2021年度学部3年生

17名のインタビュー調査をまとめた。質問項目は以下の通りである。

質問項目1 オンライン化の影響：2020～2021年度のコロナ禍におけるオンライン化の進展によって、自身にどのような影響が生じたかを尋ねた。具体的には、「色々なもののオンライン化が進んだことで、人間関係や健康、地域、進路など、自分と社会との関わりにどのような変化があったか」を尋ねた。

質問項目2 オンライン・コミュニケーションの問題点：各回答者自身が、オンライン・コミュニケーションで経験した困難について尋ねた。具体的には、「あなたが実際にオンラインで体験したもののなかで、オンラインでは良くなかった、不都合があったというものは何か」を尋ねた。

質問項目3 オンライン・コミュニケーションの特徴：オンライン・コミュニケーションについて、どのような意識を持っているかを尋ねた。具体的には、「対面で伝えるよりも直接会わない方が伝えやすい（zoom、LINE、電話など）というものはあるか。それはなぜか。また、その内容は自分が伝えられる側なら、対面が良いか合わない方が良いか。」を尋ねた。

質問項目4 友人関係：調査対象者である3年生自身が、入学年次にどのような友人関係が作れたかを尋ねた。この項目は、今後、2020年度入学生の長期的な友人関係に、2020年度の影響を調査するためのベースラインである。具体的には、「1年次の演習科目で、知り合い、友人はどれくらいできたか。その人とは、去年や今年のメディア授業期間中にも連絡を取ったりしているか。どの程度のやり取りがあるか。」を尋ねた。また、2019年度生からみて、2020年度生の友人関係がどのようなものか推測させた。この項目は、当事者以外から見て、2020年度がどのような環境と受け取られていたかを調べるものであった。具体的には「自身の友人関係は、2020年度入学生にも作れそうか。」を尋ねた。

結果

まず、社会全体のオンライン化によって、自身に生じた影響を尋ねた結果を、表1に示す。なお、N/Aは回答が得られなかったことを、「ない」は無かったという回答があったことを示す。対人関係が減った、友人と会えない、深い絆は気づけていないなど、人間関係が疎遠になったという否定的な意見が多かった。一方で、SNS（回答者3）を通じたやり取りや、一人で使える時間の増加（回答者14、15）を肯定的に捉える意見もあった。

表1 オンライン化による影響

	色々なもののオンライン化が進んだことで、人間関係や健康、地域、進路など、自分と社会との関わりにどのような変化がありましたか？
1	N/A
2	ない。
3	SNS で昔出会った人達と繋がる機会が増えたことから、友達の幅が広がった。また、夜寝る前にスマホを見てしまうため目がとても悪くなった。
4	友達とのやり取りや進路に関して、人との関わりが減ったので、より自分から連絡したり探したりしなければならなくなった。
5	就職活動についての悩みなどを気軽に友人や大人に相談できなくなった。また、外に出る機会が減った。
6	授業がオンライン化したことで、大学での友達と遊ぶことが減った。
7	オンライン化が進んだことにより、直に接する機会が減ったため、人との距離ができたと感じるようになった。
8	これからより仲良くなれそうな友達と旅行に行けなかったため、深い絆は築けていない気がする。
9	特にないが、友人と会えないことが辛い。大学に入る前から進路については決まっており変化はないが、コロナの打撃を受ける職種のため少し不安がある。
10	社会人の姉と2人で都内に暮らしていたが緊急事態宣言になり実家に帰省した。都内での暮らしより家事の負担が無くなり健康的な生活をしていると思う。
11	健康面で言えばオンラインで家にいる時間が増えて、歩くことが減り運動不足が気になるようになった。大学は勉強する場であるが、交流を深める場でもある。だから、やはり、オンラインの授業だけでは大学生としての意義があまり感じられなくなり、社会との距離も感じるようになった。
12	思っていた大学生活とは違うことが1番の心情の変化で、社会に対してはいつこの状況が元の生活に戻るか、そして進路についても不安がある。
13	人と直接関わる機会は減ってしまった。健康状態に特に変化はない。趣味に費やせる時間が増えた。
14	このコロナ禍で、自分の性格が良く分かった。1人の時間ができたことで、いろいろ考える時間ができた。身体的な健康面では、運動不足が気になるが、精神的には落ち着くことができて、良かった。
15	寝てばかりで、太ったが、通学時間が無くなったことで、自由な時間が増えて快適。進路については以前と変わらず、友人関係も友達と会えないのは寂しいが、友情関係に問題はないと思う。
16	家にいる時間が多くなったため運動不足になった。
17	自粛期間中は地方に住んでいたため大学の友達と会えず、地元の子たちとも東京の大学に通っているという理由で会いにくかった。

第2の質問項目として、各回答者自身がオンライン・コミュニケーションで体験した不都合を、表2に示す。17人中3名(回答者2、3、7)が音楽のライブ配信を挙げたのみで、14名は授業等でのグループワークやミーティングであった。いずれもコロナ禍で急遽普及したものである。ライブでは臨場感がない、一体感がない、合えないなど、ライブという場にはないこと自体が不都合として挙げられた。一方、グループワークやミーティングで生じた不都合は、接続/音声不良(回答者5、6、8、9、11、12、13、14、15、16)、話しださない/沈黙(回答者1、4、10、12、15)、会話・発話困難(4、8、12、13、15)、事前調整(回答者17)の4つに分類できるだろう。

表2 オンラインで不都合だった体験

	あなたが実際にオンラインで体験したものの中で、オンラインでは良くなかった、不都合があったというものは何か。それはなぜか。
1	グループワーク。発言をしない人がいて、チーム内で負担の差ができる。
2	ライブ。ライブの現場で体験できる臨場感が、オンラインでは画面上になってしまい、あまり入り込めなかった。
3	アーティストの配信ライブ。対面の方が音が良く、一体感が味わえた。
4	意見を言う場面や、初対面の人との顔合わせ。タイミングが掴めず沈黙が続くことがあり、相手の出方を伺いにくい。対面でも起こるが、その場合は同じ資料を見ながら一緒に考えたり、相手の態度を読み取って繋げられる。
5	話し合い。インターネットの調子が悪く、会話が途切れ途切れになってしまったり、画面が止まってしまったりすることがあった。
6	就活のグループワーク。ZOOM だったのだが、通信環境が悪く、画面が止まったりしてグループワークがしにくかった。
7	アーティストのオンラインライブ。オンラインならではのライブができるという利点があるものの、アーティストに会いたくてライブに行っているのに、オンラインでは物足りなさを感じる。
8	発言をしようと思っても、ハウリングが起きるため質問などがしづらい。
9	古いパソコンでの zoom 参加。古いパソコンで zoom を受けると 40 分後に画面が毎回真っ暗になってしまい、音声は聞こえるが、画面が見えないので授業にならなかった。去年の夏パソコンを買い替えたが、余計な出費が出てしまった。
10	ブレイクアウトセッション。必要なタスクが終わった後最後まで全員が沈黙してしまい嫌な気分だった。
11	Zoom の授業で PC が重く何度も落ちた。また、そのせいで授業の全体を聞くことができなかったこともある。オンデマンド課題の方が落ちずに聞けて良い。
12	電波が悪く落ちることや、初対面でいきなりグループになり話し出す勇気が必要だったりなど良くないことがあった。会話の内容が分からなくなってついていけなくなり、話し出す勇気がなくそのままブレイクアウトが終わったことがあった。
13	委員会のミーティング。資料を扱うものであると、やり取りが難しい。人数が多いと、接続が悪くなり、とぎれとぎれにしか聞こえない人もいる。また、伝える側であると、どう説明したらいいかわからなかった。
14	Zoom は使いづらい。何度も止まって、発表などでメンバーに迷惑をかけた。また、近所の子供の声、工事の音などがうるさい時に Zoom で意見を述べなければならず、騒音が一緒に入ったことがあった。
15	対話をしなくてはいけない時間があつた講義は、相手が話し出さなかったり、意見をまとめる人が居なくて、不都合というより苦痛だった。通信状況が悪く繋がらなかった時やエラーが出た場合も不都合。
16	Wi-Fi 環境が悪く zoom に何回もログインしなければいけないという手間。
17	グループワークでメンバーと話し合うときに、オンラインだと時間を調整したり相談したりするのが大変。

第3の質問項目として、オンラインコミュニケーションの方が望ましい、伝えやすいと考える内容と、自身が受け手である場合はその内容をどのように伝えて欲しいかを尋ねた。インタビュー結果を表3に示す。連絡が容易なこと（回答者7、8、13、15）、事前に送信内容が熟慮できること（回答者1、3）、対面では伝えにくいことの伝達（回答者2、4、6、10、13、14、16）、ない（回答者5、9、12、17）、使い分け（回答者11、15）に分類できるだろう。また、回答者が想定したオンラインコミュニケーションの手段が文字チャットツールだったことが、大きな特徴である。大学等でビデオ通話ツールを使用した経験があり、最も普及している文字チャットツールにもビデオ通話機能がある。しかし、ビデオ通話ツールと思われる回答は回答者12にしか見られず、しかも「（オンラインコミュニケーションの方が望ましい内容は）ない」という回答だった。

表3 オンラインコミュニケーションの方が望ましい内容

	直接会わない方が伝えやすいものはあるか。それはなぜか。	自分が伝えられる場合は、どちらが良いか。
1	感情を表に出さずに、一旦気持ちを整理して文章にできる。	対面
2	悩み事（電話、LINE）。直接伝えるのは恥ずかしかったり、他の話題に流れがちだが、電話やLINEだと打ち明けやすい。	非対面
3	重要な内容の会話（LINE）。考えて返信したいから	非対面
4	バイトのシフトに関する店からの相談。自分が明らかに嫌な表情をしているのが相手に見えないため。	対面
5	ない。対面の方が伝えやすいし、相手の反応が分かりやすい	対面
6	LINEでのやりとり。直接言いづらいことでも、文字でなら言いやすいときがあるから。	非対面
7	授業の質問。先生のみへ送信することで、誰が送信したかわからず、気軽に質問ができる。	非対面
8	授業の質問。対面だと先生を見つけるのが大変で結局聞かないこともあるが、オンラインだといつでも質問可能だから。	どちらでも良い
9	ない。snsだと返信の時間に余裕が持てているとは思いますが、大事な話が履歴に残ってしまうのが好きでは無い。どんな内容でも対面で伝えるのが自分の性格的にも一番だと思う。対面の方が相手の話し方や表情で気持ちが伝わっていると思う	対面
10	揉めた後は対面よりも電話の方が自分の気持ちを伝えやすい。個人的に相手の顔色に左右されずに話せるから。	非対面
11	どちらが良いというのは特にない。今はオンラインか対面かを選ぶ側ではなく、指定されていることが多く、どちらにも対応していきたいと思っている。	どちらでも良い
12	ない。Zoom、LINE、電話での会話も楽しいが対面で起きるハプニングや楽しさが違う。やはり会いたいなって思うため、対面を超えるものはない。対面が良い。	対面
13	オンライン上でいい。オンラインの方が、気軽な気持ちで会えるし、言いにくいことを伝えやすいと感じたから。	非対面
14	グループワークなどで、相手に何かを頼んだり、言いにくいことはオンライン（LINE）の方が言いやすい。言葉を選びながら、よく考えて伝えられるから。	非対面
15	簡単な用事の際はLINEでもいいと思う。会ってまで話すようなことではない、簡単な用であれば時間を取らないオンラインの方が伝えやすいし、手間も省ける。確認や相談は対面の方がいいと思う。対面の方が伝え方に工夫が出来るし、認識の間違いが少ないように感じる。また、メッセージのやり取りだと時差が生じるし、その話が重要である程、目を見て話した方が相手に伝わると思う。	
16	作業の分担依頼。人に仕事を頼みにくいため、合わない方がやりやすい。	N/A
17	ありません。直接話すことが一番相手に伝えやすいから。	N/A

最後に、友人関係について尋ねた。2019年度生自身の友人関係に関する回答を表4にまとめる。入学年である2019年当時に、1年次必修の演習科目を通してできた友人数は、回答者17名でまとめると、以下ようになった。友人数20名以上が1名、友人数9～10人程度が5名、友人数5～6人程度が5名、友人数2～4人程度が6名であった。また、このうち11人は、学年が変わった後にも連絡を取っていた。一方で3名は連絡を取っておらず、3名はそのうちの一部とだけ連絡を取っていた。なお、連絡を取っていない3名は、1年次の友人数がそれぞれ2名、5名、10名程度だった。一部とのみ連絡を継続している3名もそれぞれ、9～10名、3～4名、5名だった。1年生の友人数の多寡が、友人との連絡が継続しているかどうかに関係しているとは考えにくい。

表4 2019年度入学生の友人関係

	1年次必修演習科目でできた知人友人の数	その知人友人と、現在（2021年度）はどの程度のやり取りがあるか
1	10人程度	取っている。LINEで、授業の話をする程度。
2	4人程度	取っている。分からないことがあるときに、尋ねる程度。
3	5人程度	取っていない。
4	9～10人程度	取っている人もいる。授業や大学に関することで、思ったことがあったときに話す程度。
5	2～3人程度	取っている。分からないことや聞きたいことがあるときに連絡する程度。
6	2名	取っていない。
7	9人	取っている。月に3、4回程度。
8	5人程度	取っている。誕生日をお祝いするぐらいには親しい。
9	40人程度	取っている。1～2人はほぼ毎日やりとりがある。授業で分からないところを相談したり、不定期に連絡を取る相手は他に何人かいる。
10	3～4人程度	その中の1人とだけ取っている。1週間に数回程度。
11	3～4人程度	取っている。1か月に1回程度。
12	5人程度	取っている。そのうち1人とは週に1回以上。
13	5人程度	課題があるときに取っている。週4回程度。
14	6人程度	取っている。同じ授業をとっていれば、課題のことなどで相談した。週3回くらいLINEで近況報告などもした。
15	2～3人程度	取っている。全員と月に2、3回。
16	10人程度	取っていない。
17	10人程度	取っている。数か月に1度くらい。

2019年度入学生からみた2020年度入学生の環境について、インタビュー結果を表5に示す。友人関係が作れると考える回答者が5名、友人を作りにくいと考える回答者が12名だった。2020年度入学生という当事者以外から見ると、友人関係がつくりにくいと推測されがちと言えるだろう。回答者4、5、7、9、10、17のコメントを見ると、最低限グループワークなどで話す機会があれば、授業関係の連絡を取る程度の知人はできそうだが、授業時間内だけのつながりでは日常的な雑談やプライベートな会話ができる友人は難しい、と推測される傾向がある。これは当事者外が持つ印象であり、正しいとは限らない。次年度以降、2020年度入学生の友人関係について、長期的な影響を検証する。

表5 2019年度生からみた2020年度生の環境

	自分のような友人関係は、2020年度入学生にも作れそうか。
1	厳しいと思う。
2	つukれないと思う
3	つukれると思う。
4	会って話すからこそ分かる距離感やノリがあるので、難しいと思う。
5	話す機会があっても、授業時間内だけだと思うので、難しいと思う。
6	つukれないと思う。
7	直接会わないと関係は築きにくいと考えるので、難しいと思う。
8	自分と同じぐらいの友人は作れると思う。
9	授業の相談はできると思うが、実際に会わないとその人の人柄が分からないので毎日話すような友達ができるかと言われたら分からない。ほとんどくだらない話をする為、オンラインだけでそこまで砕けた仲になれるのが1番不安だった。
10	授業内でのグループワークなどを経っていないと難しいと思う。
11	友人関係を作るのが難しいと思う。
12	作れると思う。
13	可能であると思う。
14	2021年度以降の授業で、そういった関係を作ることは可能であると思う。
15	自分であれば作れると思うが、他の人が全員そういう訳には行かないと思う。
16	オンライン授業だと友達を作るのは難しいと思う。
17	連絡を取るぐらいの友達はできると思う。

考察

本稿は、2020～2021年度にかけて、大学生に生じたオンライン・コミュニケーションの問題を抽出し、今後のオンライン・コミュニケーションの対応を考察することが目的だった。オンライン化による影響（表1）と、オンラインで不都合だった体験（表2）からは、少なくとも3層の問題が考えられる。

第1層は通信環境である。オンライン・コミュニケーション、特にビデオ通話を行う通信環境が整っていないと、コミュニケーション自体が成立困難となる。円滑なオンライン・コミュニケーションにおいて、第1層の問題がクリアされることは、本来ならば前提である。しかし実際には、特に不特定多数の参加者を考える時には、全員が十分な環境で通信しているとは限らない。どの程度の通信環境を想定するか、また通信環境をクリアできない参加者がいた場合にどう対応するかを、想定しておくことが大事になるだろう。

第2層は、オンライン・コミュニケーションのスキルである。オンラインで不都合だった体験（表2）において、通信環境以外で多く見られた内容は、対面よりも話者交代が難しい、沈黙が生じやすい、積極性が必要などのことである。接続/音声不良はコミュニケーションを実施する環境の問題であるが、話し出さない/沈黙や、会話/発話困難、事前調整はそうではない。基本的な社会的スキル（菊池, 2007）や日常生活スキル（島本・中原, 2006）に当たる。社会的スキルに

は、文化・社会への適応において必要な能力であるストラテジー、対人関係に主眼がおかれた社会性に関わる能力であるソーシャル・スキル、言語・非言語による直接的コミュニケーションを適切に行う能力であるコミュニケーション・スキルの3種類がある(倉元・大坊, 2012; 藤本・大坊, 2007)。沈黙や発話困難は、直接的なコミュニケーション・スキルの問題であろう。

第3層は、情緒的・心理的な満足感である。音楽ライブでの臨場感や、友人関係が挙げられる。なお、第3層において注意すべき点は、真に喪失したとは限らないという点であろう。1年次が対面授業であった2019年度入学生が、1年次に築いた友人関係は表4の通りである。表5にあるように、2020年度入学生が友人知人を作るのは難しいという推測がなされているが、2019年度入学生においても、翌年には連絡を取っていない者も見られる。より長期的な影響を確かめる必要があるだろう。あるいは実害ではなく、「あるはずの機会が無かった」という機会損失かもしれない。

第1層の問題は情報通信技術や通信環境に対する社会・組織的な対応が必要であり、本稿では扱わない。また、第3層の問題は、第1層や第2層の問題が克服され、円滑で満足度の高いオンライン・コミュニケーションが頻繁に行われるようになれば、ある程度克服され则认为される。以下、第2層の問題に焦点を当てて考察する。

第2層の問題も、現在のビデオ通話システムの画面構成等を変えるなど、工学的な解決が提案されている(飯塚・川口, 2021; 佐藤ら, 2011; 玉木ら, 2012)。また、アバターを用いたVR空間では顔の向きやジェスチャーも使用可能となるため、より対面に近いコミュニケーションが可能となる。これらの技術が普及し、より対面コミュニケーションに近い環境となれば、オンライン・コミュニケーション特有の困難は、減少することが期待されている。しかし、そのようなコミュニケーション環境は、より高度な機器を必要とし、より通信負荷の高いものとなるだろう。つまり、第1層の問題がより明確になる。加えて、そもそもビデオ対話において映像を通して相手を見たり、あるいは相手に自分の身体を見せるという行動が、対面場面と同じように生起するとは限らない(南部・原田, 2002)。また現実のビデオ通話を考えてみると、画面には共有された資料を映す場合もあるため、対話相手が画面から隠れることもありえる。通信技術や工学的な手法だけで、解決するとは限らない。

第2層の問題への対応として参考になるのは、電話でのコミュニケーションであろう。電話は、対話相手の見えない、ビデオ通話よりもさらに情報が限定される非対面コミュニケーションであるが、少なくとも2者間の電話では比較的円滑なコミュニケーションが取られている。これは、電話には開始、終結、話者交代などに一定の構造やルールがあり(Holmes, 1981; Schegloff, 1968; 吉野, 1994)、それが少なくとも母語話者間では、共有されているためである(初鹿野, 1998; 岡本・吉野, 1997)。ビデオ通話よりも情報量は低下するにもかかわらず、電話に関する社会・文化的ルールが共有されていれば対話が安定する(南部・原田, 2002)。したがって、ビデオ通話に関するコミュニケーションルールが確立され、それを見に付けることで、円滑なビデオ通話が可能となっていく可能性も考えられる。今後、オンライン会議等の導入が進むことを考えれば、必要なルールやスキルとなっていくかもしれない。現状でもオンライン・コミュニケーションのスキルに関する研究はあるが、文字チャットやテキストメッセージでのやり取りを対象としたものが

粟津：COVID-19 禍のオンライン・コミュニケーションにおいて大学生はどのような問題を経験したか

多く（石川，2020a, 2020b）、ビデオ通話のルールやスキルを対象としたものは、ほとんどない。円滑にビデオ通話が進んだ事例の分析など、ビデオ通話のルール、スキルの抽出を進める必要があるだろう。

引用文献

- 藤本学・大坊郁夫. (2007). コミュニケーション・スキルに関する諸因子の階層構造への統合の試み. *パーソナリティ研究*, 15(3), 347-361.
- 初鹿野阿れ. (1998). 発話ターン交代のテクニック—相手の発話中に自発的にターンを始める場合—. *東京外国語大学留学生日本語教育センター論集*, 24, 147-162.
- Holmes, J. (1981). Hello-Goodbye: An analysis of children's telephone conversations. *Semiotica*, 37(1-2), 91-108.
- 石川真. (2020a). 円滑なオンラインコミュニケーションを実現するためのスキルに関する研究. *上越教育大学研究紀要*, 39(2), 247-256.
- 石川真. (2020b). オンラインコミュニケーションスキル評価のためのループリックの開発と検討. *上越教育大学研究紀要*, 40(1), 1-10.
- 飯塚陸斗・川口一画. (2021). 多人数ビデオ会議における話者交代のための視線提示手法. *情報処理学会インタラクシオン 2021*, 762-766.
- 狩野蘭姫・布井雅人. (2020). 日常のコミュニケーションの評価の違い — LINE のビデオ通話機能を用いた検討 —. *聖泉論叢*, 28(1), 105-116.
- 菊池章夫. (2007). *社会的スキルを測る：KiSS - 18* ハンドブック. 川島書店.
- 倉元俊輝・大坊郁夫. (2012). 大学生のコミュニケーション・スキルの特徴に関する研究 —ENDCOREs を用いた検討—. *対人社会心理学研究*, 12, 149-156.
- 文部科学省高等教育局. (2020). *新型コロナウイルス感染症対策に関する大学等の対応状況について (令和2年4月24日)*.
- 南部美沙子・原田悦子. (2002). ビデオ対話における相互作用過程の分析—対象指示コミュニケーション課題による検討—. *心理学研究*, 73(3), 219-226.
- 岡本能里子・吉野文. (1997). 電話会話における談話管理 —日本語母語話者と日本語非母語話者の相互行為の比較分析—. *世界の日本語教育*, 7, 45-60.
- 佐藤良・坂本考丈・兵藤幸与・石川智之・市川淳・後藤知彦・竹内勇剛. (2011). 円滑な会話を実現する多人数ビデオチャット環境の構築. *日本認知科学会第28回大会発表論文集*, 205-212.
- Schegloff, E. A. (1968). Sequencing in conversational openings. *Advances in the Sociology of Language*, 2, 91-125.
- 島本康平・中原淳. (2006). 大学生における日常生活スキル尺度の開発. *教育心理学研究*, 54, 211-221.

玉木秀和・東野豪・小林稔・井原雅行・岡田謙一. (2012). 遠隔会議における発話衝突低減手法. 情報処理学会論文誌, 53(7), 1797-1806.

吉野文. (1994). 電話の会話におけるかけ手と受け手の言語行動—開始部を中心として—. 言語文化と日本語教育, 7, 1-13.