

# はっ た たけ とし 八 田 武 俊

学位の種類	博士(文学)
学位記番号	文博第 201 号
学位授与年月日	平成17年 4月 8日
学位授与の要件	学位規則第 4 条第 1 項該当
研究科・専攻	東北大学大学院文学研究科 (博士課程後期 3 年の課程) 人間科学専攻
学位論文題目	電子メディア交渉に関する社会心理学的研究
論文審査委員	(主査) 教授 大 淵 憲 一      教授 畑 山 俊 輝 教授 仁 平 義 明 教授 行 場 次 朗 教授 正 村 俊 之

## 論文内容の要旨

交渉研究は心理学だけに限らず、経済学や社会学、法学といった社会科学の諸領域において進められてきた。交渉研究における理論的目標は、人々が行う交渉過程や交渉結果について予測することであり、それによって我々は短絡的な交渉の決裂や大きな損失を伴う安易な合意といった最悪の状況を免れることができる。そして、交渉研究における実践的目標は理論的な予測から人々により効果的な交渉行動や方略を具体的に示すことである (Bazerman, 1986)。これらの目標は多くの交渉研究に共通し、本論文も例外ではない。ここで、最良の交渉とはお互いの当事者が満足できる交渉であり、具体的には相互に受容可能で、かつ相互の自己利益が最大となる結果を生み出すような統合的合意を生み出す合理的な意思決定である (Bazerman & Neale, 1998)。

交渉とは、「利害の不一致を解決するために 2 人以上の当事者同士が話し合うこと」(Chertkoff & Esser, 1976; Pruitt & Carnevale, 1993) と定義され、このことは交渉においてコミュニケーションが重要な役割を果たすことを意味する。コミュニケーションとは、「相手の行動に影響を与えようという意図を持った当事者が媒介を通して言語的、非言語的なメッセージを伝達する過程」と定義され (永井, 1997)、対面や電話などの様々なメディアを介することで実現可能となる。そこで、本論文では交渉者のコミュニケーションに影響を及ぼす状況要因としてコミュニケーション・メディアに注目し、特に近年最も注目を集めている電子メディアが交渉者の認知過程や交渉方略とその結果に及ぼす影響について検討することを目的とした。

本論文は全 7 章によって構成される。第 1 章では、社会心理学における交渉研究について説明した。

具体的には最初に本論文で扱う交渉を定義し、社会心理学における交渉研究の主要なアプローチについて説明した後、交渉研究における本論文の位置づけを行った。

さらに、交渉研究において用いられる分配課題、抱き合わせ課題、両立可能課題について説明した。本論文では実験の目的によってこれらの3課題、または一部を交渉課題として用いることで交渉者のとる方略を明らかにしようと試みた。具体的には、相互の利益を交換する交換取引方略、明確に自己の要求を示す提案方略、自己利益を相手に譲る妥協方略を建設的な交渉行動の指標とし、交渉決裂を仄めかすことで相手に妥協させる威嚇方略や自己の関心はその提案によってのみ満たされることを示す主張方略、特定の提案に関して固執することで相手に一方的な妥協を要求する要求方略、自己の提案が相手の関心を満たすことを示す説得方略を非建設的な交渉行動の指標とした。

第2章では、社会心理学におけるコミュニケーション・メディア研究を概観した。コミュニケーションとは自己の所属する社会的環境に調和することを目的として、送り手が内在する情報を意図的に伝達することである。その情報伝達を可能にする媒体をメディアという (O'Sullivan et al., 1994)。Griffith & Northcraft (1994) やRice (1984) はメディアを一つかそれ以上のチャンネルから構成される集合体と考え、メディアの特徴は複数のチャンネルの特徴が組み合わさって生まれるため、メディアはそれ自体独自の特徴を持つと論じている。特に、メディアの物理的特性による非言語情報の伝達の可否はコミュニケーション内容に影響を及ぼすことが示されてきた (例えば、Mehrabian, 1968)。

電子メディアを介したコミュニケーション (CMC: Computer-Mediated-Communication) は伝達される非言語情報が極めて少ないことから、メディア研究において注目を集めてきた。これまで、電子メディアの物理的な特性として、第1に利用者同士が時間や空間を共有する必要がないという非同期性、第2に伝達情報が文字である文字性、第3に相手に伝達する前に当事者が自己の発言を何度も修正できる修正可能性、第4に大量で詳細な交信記録を残すことができる記録性、第5に、不特定多数とのコミュニケーションを可能にするネットワーク性が挙げられている。

これまでのCMC研究では、非言語情報の欠如は利用者の匿名性を高めるため、フレーミングのような社会的規範に反した言動を促すことが示されているが (例えば、Kiesler et al., 1984)、これに対して、Spears et al (1990) は社会的手がかりが欠如するからといってフレーミングなどの非抑制的行動が生じやすいわけではないと主張した。このことは電子メディアが利用者を与える影響について議論の余地があることを意味する。

第3章では、これまでに示された電子メディア交渉の知見を概観した後、筆者の研究を含めて電子メディアや、視覚情報の欠如が交渉に及ぼす影響について論じた。電子メディア交渉に関する研究の多くは、視覚情報を中心とした非言語情報の減少による匿名性の増大や相手の関心の不十分な理解、信頼感の低下を論拠として、電子メディア交渉が交渉決裂を促し、偏った個人的利益を生み、満足感を低下させ、交渉効率の悪化を招くため、対面交渉よりネガティブな結果を生み出すメディアであると論じている (Carnevale & Probst, 1996; Poole et al., 1992)。しかし、電子メディア交渉に関する研究は始まったばかりで、交渉結果について一貫した知見はほとんどない (Morris et al., 2002)。

そこで、研究1では、これまでに挙げられてきた研究結果について再検討するために探索的に電子メディア交渉と対面交渉を単純に比較したところ、メディアの違いは交渉結果に影響しないことが示された。対面交渉は電子メディア交渉よりも早い時間で合意に到達していたが、発言回数は多かった。このことは、電子メディア交渉が少ない発言で対面交渉と同等の結果に到達できることを意味し、それゆえ、電子メディア交渉は交渉の進行にとって効率的なメディアであると考えられる。

次に、研究2では視覚的情報が交渉に及ぼす影響について検討した。対面交渉において当事者間に衝

立をおくことで、視覚情報の有無を操作したところ、視覚情報の欠如は相手の虚偽性の知覚を弱め、妥協発言を促し、合意に要する時間を短縮させることが示された。これより、視覚情報の欠如は交渉結果にポジティブな影響を及ぼすかもしれない。

これまで、CMCや電子メディア交渉に関する研究では視覚情報や非言語情報に重点が置かれ、他の電子メディア特性が及ぼす影響について検討した研究は僅かである。また、ネガティブなCMCの特徴ばかりが指摘されており、ポジティブな影響をもたらす要因を実証した研究はほとんどない。そこで本論文では、視覚情報以外の電子メディア特性にも注目し、より包括的に電子メディアが交渉に及ぼす影響について検討を試みた。

第4章では、視覚情報の欠如に加えて物理的距離の拡大が交渉に及ぼす影響について検討した。電子メディアの非同期性によって交渉者は物理的に離れた相手と交渉を行うが、その拡大は相互作用相手の存在感である社会的存在感を低下させるため、他者と共有された社会的相互作用に関する暗黙のルールである対人規範の認識を弱める。研究3と4では交渉という社会的場面において「一旦交渉を始めた以上、自分勝手に交渉を打ち切ることなく、できるだけ交渉を継続する努力をほらうべきである」という交渉継続規範が存在すると仮定し、これが社会的存在感の低下によって弱まると考えた。こうした継続規範は視覚情報の欠如によっても低下する。電子メディアの特性である文字性は相手に伝達される自己の視覚情報を減少させる。自己が視覚的に顕現的でない状況では、自意識が低下するため規範意識が弱まることが知られている。それゆえ、自己が視覚的に匿名である状況も交渉継続規範の低下をもたらすと考えられる。

研究3では映像によって視覚情報の有無を操作し、教示によって相手との物理的距離を操作したところ、視覚情報が欠如し、物理的距離が大きいと知覚した交渉者は社会的存在感が低く、交渉継続規範の知覚が弱かった。さらにそのような交渉者は早くに交渉から離脱していた。しかし、社会的存在感と交渉継続規範、離脱行動の関係は示されなかった。そこで研究4ではこれらについて確認するため、視覚情報がない状況において物理的距離を操作したところ、視覚情報の欠如と物理的距離の拡大は社会的存在感を低下させるため、交渉継続規範を弱め、離脱行動を促すことが示された。これらのことから、電子メディア交渉における交渉者は途中で交渉を離脱しやすいことが示された。

電子メディア交渉では自己だけでなく相手もまた交渉から離脱しやすい。それゆえ、電子メディア交渉では、現在の交渉を容易に離脱することができるため、交渉者は相手が途中で交渉を離脱する可能性を強く知覚すると考えられる。そこで、第5章では非同期性や文字性によって生じる離脱可能性が交渉行動や結果に及ぼす影響について検討した。離脱可能性とは相手の離脱によって交渉者に交渉継続の不安定さを知覚させる心理的要因である。研究5では、交渉者の離脱可能性が高い順に、お互いに一回しか交渉できない一回交渉条件と、制限時間内であれば、複数回提案できるが相手は交渉を途中で打ち切る権利を持つ交渉決裂権あり条件、両方の当事者が交渉を途中で打ち切る権利を持たない交渉決裂権なし条件を設定したところ、きわめて高い離脱可能性を知覚した交渉者は自己の要求水準を下げ、たとえ合意の質を低下させても、とにかく早く合意することを最優先に交渉を行うことが示された。しかし、現実の電子メディア交渉における離脱可能性を最も反映していると考えられる相手次第で継続が決まるような中程度の高さの離脱可能性が交渉に及ぼす影響は発言にしか見られなかった。その理由として、被験者は相手が実際にその権利を行使するとは思わなかったことが挙げられる。

そこで、研究6では電子メディアのネットワーク性は交渉者に代替交渉機会を与えることから、相手が代替的交渉機会を有すると教示することで離脱可能性を強めたところ、中程度の高さの離脱可能性を知覚した交渉者は要求額の低い提案を行い、主張的方略が少ないことが示された。研究5と6の結果は

相手による交渉継続の不安定さを知覚した交渉者が相手を交渉に留めるため低い要求額の提案を行い、主張的な発言を避けることで合意に到達しやすいことを示しており、このことは相手の離脱可能性が交渉者の利己的行動を抑制することで円滑な交渉を促すと考えられる。

さらに、研究5と6では離脱可能性以外にもうひとつの電子メディア特性である修正可能性が交渉に及ぼす影響についても検討した。修正可能性は利用者に自己のメッセージを相手に伝える前に、それを何度も書き直し、修正する機会を与える。こうした修正可能性は交渉者に二つの点で発言の精緻化を促すと考えられる。第1は、言語表現上における精緻化で、交渉者は言語的により明瞭で分かりやすい表現に発言を修正することができる(情報的精緻化)。第2は発言内容に関する精緻化で、利用者が自己の発言をより社会的に適切な内容に修正することを意味する(社会的精緻化)。研究5と6における実験では、相手に伝達する前に自己の発言が修正可能な状況とそれが不可能な状況を設けた。研究5では、自己の発言が修正可能な交渉者は交換取引発言を多く行っていたことから、修正可能性は社会的精緻化を促すことが示されたが、情報的精緻化に及ぼす影響は示されなかった。その理由として隣接する防音室で交渉を行った研究5では、交渉者が相手の存在を強く知覚し、できるだけ早く発言を返すようにという圧力を感じていたためと考えられる。

そこで研究6では異なる建物で交渉することによって交渉者間の物理的距離を拡大し、発言に対する圧力を緩和したところ、自己の発言が修正可能な交渉者は発言する際に、要点を絞ってから発言できたと回答しており、そのような交渉者は合意の統合性が高かった。研究5と6の結果は、修正可能性が社会的精緻化と情報的精緻化を促し、合意の統合性を高めることを示唆している。しかし、電子メディアで交渉した後、相手と直接接触する機会がない研究6では社会的精緻化の効果は見られなかった。これらのことから電子メディア交渉は将来的に直接相互作用が期待される状況において最も効果的に利用できる可能性が示唆された。

第6章では、より現実的な電子メディア交渉を想定して相互に離脱可能な状況が交渉者の心的過程や方略に及ぼす影響について示すことを目的とした。また、これまで電子メディア交渉では信頼感が形成されにくいためネガティブな結果が生じやすいと論じられてきた。そこで、本章では相互の離脱可能性に加えて、交渉前に相互作用する機会が電子メディア交渉に及ぼす影響について検討した。研究7では相手だけでなく自己もまた離脱可能な状況においても交渉者は交渉継続に対する不安を感じることを示された。また、交渉前に交渉とは無関連な話し合いの機会を持つことで相手に対する信頼感が高まることを示された。興味深い点は、交渉継続に対して不安を感じている状況においてのみ、事前相互作用を行った交渉者は交渉継続を促すために積極的に情報交換を行うことである。このことは相手が離脱可能な状況ではいつ交渉が終わってしまうかもしれないというリスクが存在するにもかかわらず、そのリスクを克服しようとする動機づけが事前相互作用によって生まれる可能性を示している。それゆえ事前相互作用機会によって電子メディア交渉は合意の促進だけでなく、相互の関心の理解を促すため、統合的合意を促進すると思われる。

第7章では、まず本論文で示された研究の成果について概観し、それらをまとめることに努めた。本論文では、電子メディアが有する物理的な特徴を電子メディア特性とし、それによって生み出される電子メディア交渉における心理的影響を電子メディア交渉の特徴として捉えることで電子メディアが交渉行動や結果に及ぼす影響について示すことを目的とした。図は本論文で得られた知見をもとに、電子メディア交渉をモデル化したものである。

これまで最も注目されてきたメディア特性は文字性であり、それは視覚情報を中心とした非言語情報を減少させるため、CMCにおける利用者は匿名性が高まり、信頼構築が困難であると論じられてきた。

しかし、電子メディア特性は文字性だけに限らないし、匿名性や信頼感以外にも交渉者の心的過程に影響を及ぼす電子メディアの特徴は複数存在する。そこで、電子メディアが遠隔地にいる当事者間で利用される機会が多いことから、本論文では最も顕著な電子メディア特性として当事者同士が時空間的な共有を必要としないという非同期性に着目した。

本論文の研究3と4では物理的距離の拡大と視覚情報の欠如が交渉者の心的過程に及ぼす影響を検討したところ、これらの電子メディア特性は相互作用相手の存在に関する顕現性の程度と定義される社会的存在感を弱め、暗黙的な対人相互作用ルール的一种である交渉継続規範に対する認識の低下をもたらし、現在の交渉からの離脱を促すことが明らかにされた。それゆえ、視覚情報の欠如や物理的距離の拡大は社会的存在感を低下させ、継続規範に対する認識を弱めるため、離脱行動を促すと結論づけられる。

これらのことから電子メディア交渉における交渉者は現在の交渉を離脱しやすいが、それは自己だけでなく相手にも共通する電子メディアの特徴である。それゆえ、電子メディア交渉における交渉者は相手が離脱する可能性を高いと見積もる。筆者はこのような相手の離脱行動に関する認知を離脱可能性と定義し、電子メディア交渉の特徴と考えた。本論文の研究5では離脱可能性が極端に低い状況において、交渉者は低い要求額の提案を行い、合意に到達しやすいことが示された。

また、電子メディアはネットワーク性の高いメディアであり、この特性によって電子メディア交渉における交渉者は代替的な交渉機会の探索が容易であるため、代替交渉可能性が高いと考えられる。そこで、研究6では代替交渉可能性によって離脱可能性を操作したところ、代替交渉可能性による離脱可能性は交渉継続に対する不安を強め、低い要求額の提案を促し、質を低下させることなく合意を促進することが示された。

さらに、研究7においてはお互いに離脱可能な状況においても依然として交渉者が交渉継続に対して不安を感じていることを示した。ただし、それは事前相互作用によって相手との信頼感が高まった状況においてのみ、情報交換行動を促した。それゆえ、非同期性や代替可能性は交渉継続に対する不安を喚起させる離脱可能性を知覚させ、交渉者に低い要求額の提案を促し、主張方略を抑制するため合意を促すが、自己が離脱可能な状況においてその効果は弱まると結論づけられる。

次に、電子メディアの特性である修正可能性の効果を検討した研究5と6では、交渉者は社会的精緻化過程において、相手の視点に立って自己の発言を産出するため交換取引発言を多く行うことや、情報の精緻化過程において自己の発言を相手が理解しやすいように明確に表現するよう努めるため、相互の

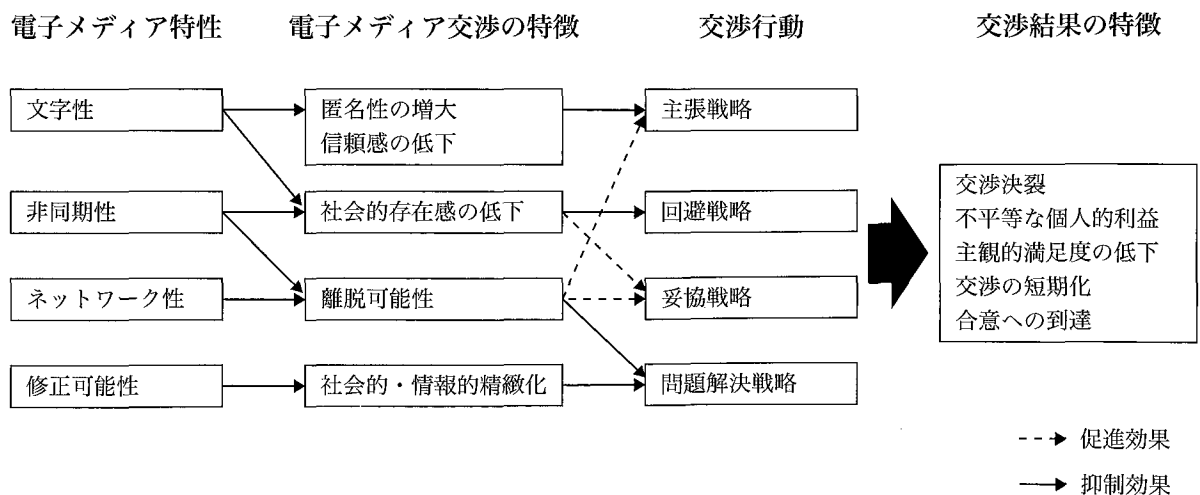


図 電子メディア特性が交流過程・結果に及ぼす影響

関心の理解を促すことが示された。これらのことから電子メディアの発言修正可能性は言語表現の精緻化に関する情報的精緻化と発言内容の精緻化に関する社会的精緻化を促し、それによって統合的な合意を促す可能性が高いと結論づけられる。

しかし、本論文もまた電子メディア特性の一部が交渉者の心的過程や方略に及ぼす影響を示したに過ぎない。例えば、電子メディアの記録性といったメディア特性の影響や、加えてこれまでに示されたメディア特性の相互作用が交渉に及ぼす影響は不明である。また、個々の物理的特性や電子メディアの特徴が交渉方略に及ぼす影響は多様であるため、それらが交渉結果に及ぼす影響については明示できない。これらは今後の研究課題として残されたままである。

第7章の最後では、電子メディア交渉の有効な利用について本論文で得られた実証的知見をもとに筆者の見解を述べた。これまで、電子メディア交渉に関する多くの研究はCMCの顕著な特徴である匿名性がネガティブな交渉結果を生み出すと結論づけているが、資源交換を含む交渉場面では匿名性を維持することは困難である。それゆえ、電子メディア交渉における匿名性はそれほど重要な電子メディア交渉の特徴でないと考えられる。

研究3と4で示されたように電子メディア交渉における社会的存在感の低下は交渉者の離脱行動を促す。それゆえ、電子メディア交渉は交渉相手を探索するような段階において有効であると思われる。なぜなら、交渉の序盤では現在の交渉によって期待される利益を見極めることが重要であり、非言語情報が少ない電子メディア交渉はそのような規範意識を弱めるため、より高い利益が期待できる交渉への移行を促すからである。

次に、本論文において提案された離脱可能性は主張的戦略を抑制し、合意を促進することから、早期解決が求められる状況において効果である。ただし、この効果は相互に離脱可能な状況において弱まること示されている。それゆえ、電子メディア交渉の利用に際して、交渉者はお互いに離脱する可能性が低下した状況、例えば、ある程度交渉が進行した段階において電子メディア交渉を有効的に利用できると思われる。

さらに本論文では、修正可能性による社会的・情報的精緻化といった電子メディア交渉の特徴が交渉者の視点取得や伝達情報の明確化を促し、固定資源知覚を弱めるため、生産的な交渉結果を促す可能性が示唆された。ただし、これらの効果は限定された状況においてのみ有効である。なぜなら、交渉者同士が隣接し、交渉の前後で対面による相互作用機会があった研究5では社会的精緻化による効果のみが生じたのに対して、物理的に離れた場所で交渉を行い、その前後で対面による相互作用機会が全くなかった研究6では情報的精緻化の効果のみが示された。このことは、即時に返答を求めるような社会的圧力が情報的精緻化を妨げ、将来的な相互作用の機会への期待の低さが社会的精緻化を妨げたと考えられる。このことから同じ組織内の離れた部署や支所のように物理的に離れた内集団メンバーとの交渉において両精緻化は生産的な交渉結果を促すと思われる。

これまでの研究は信頼感の低下を補うことで電子メディア交渉を有効利用できることを示してきた。そこで、研究7では電子メディア交渉の前に対面で自己開示を含む相互作用機会を操作したところ、それは交渉者の信頼感を高め、協力行動を促すことが示された。それゆえ、交渉前の自己開示を含む相互作用機会によって相手との信頼関係を築いた上で電子メディア交渉を利用する方が無難であるといえるだろう。

本論文は課題や文脈に応じたメディアの選択が重要であることを示しており、電子メディア交渉は一連の交渉において段階に応じた利用や、複数のメディアと組み合わせて利用することが薦められる。それゆえ、電子メディア交渉の特徴の理解を目的とした本研究は、われわれが日常において経験する葛藤

を解決する際のメディア選択にとって有意義な研究であるといえるだろう。

## 論文審査結果の要旨

電子技術の発達によってインターネットなどを使った電子コミュニケーションが急速に普及し、これは現代社会生活のあらゆる局面において不可欠のツールとなりつつある。今日では、市民の買い物から国の重要な政策決定に至るまで、取引や交渉もその多くが電子メディアを介して行われるようになった。これに伴って、従来の対面交渉には見られなかったトラブルも発生している。本論文は、電子メディアを介した交渉の特徴を心理学的視点から実証的に解明し、その効果的な活用方法を探ろうとした研究である。論者が特に注目したのは交渉者の認知過程と交渉方略、それに交渉結果などで、電子メディアがこれらに対してどのような影響を与えるかが分析の焦点となっている。

本論文は全7章から成る。第1章では、社会心理学における交渉研究の主要なアプローチを論述し、多岐にわたる交渉研究の中で論者自身のアプローチを位置づけた。第2章では、社会心理学におけるコミュニケーション・メディアの研究を概観した。従来の研究においては、電子メディアでは非言語情報の欠如が利用者の匿名性を高め、これによってフレーミングなど社会的規範に反した言動が生じやすいといった指摘がなされるなど、悲観的な見方が強かった。論者は、これが電子コミュニケーションに対する一面的な見方ではないかと疑問を呈し、電子メディアの物理的特性について論じたあと、それらがコミュニケーションに及ぼす影響について理論的に考察を行った。

第3章では、電子メディア交渉に焦点を移し、これを扱った過去の研究知見を取り上げて論評した。その中から論者は、このメディアの本質的特徴の一つである視覚情報の欠如を要因として取り上げ、交渉に対する効果を研究1において実験的に検討した。電子メディア交渉と対面交渉を端的に比較したこの実験では、メディアの違いは交渉結果に影響しないことを見出した。また、対面状況において視覚情報の有無を操作した研究2では、視覚情報の欠如がむしろ交渉相手の虚偽性の知覚を弱め、妥協発言を促し、合意に要する時間を短縮させることを見出した。このように、論者自身が行った研究1と2では、姿が見えないことが交渉にとってからならずしも有害というわけではなく、むしろ有益な効果を持つ可能性があることを示唆した。

第4章では、電子メディアの第2の特徴である非同期性を取り上げ、交渉者間の物理的距離の拡大が交渉に及ぼす影響について実験的に検討した。物理的距離と視覚情報を操作して交渉状況を観察した2つの実験（研究3、研究4）は、いずれも、これらのメディア特性が交渉者の離脱を促すことを見出した。論者は、交渉に参加する人々の間には「合理的な理由なく交渉を離脱することを避け、合意するよう努力すべきである」という暗黙の交渉規範がはたらいていると仮定する。研究3と4の結果から論者は、この交渉規範は、相手が近くにいまいと姿が見えないなどの理由で社会的存在感が希薄化すると弱まり、その結果、交渉離脱が増えるのであろうと推論した。

離脱可能性は電子メディアの非同期性によって生じ、電子メディア交渉の行方に最も強い影響力を持つ要因と考えられる。第5章ではこの要因に焦点を当て、代替交渉を導入して相手の離脱可能性が高いときと低いときを比較しながら、その交渉行動や結果に与える影響を実験的に検討した（研究5、研究6）。相手の離脱可能性は交渉者に交渉継続の不安定さを知覚させる。この研究5と研究6では、離脱可能性が高い条件では、交渉者たちは要求水準を下げ、たとえ合意の質を低下させても早期の合意を目指すよう交渉者を動機づけるが、離脱可能性が中程度の条件では、交渉者たちは建設的提案を行うこと

によって結果の質を落とすことなく、合意形成を成し遂げる様子が観察された。これらの結果は、ある程度の離脱可能性は交渉者の利己的行動を抑制し、生産的な交渉に寄与する可能性があることを示唆するものである。

研究5と6では、更にもうひとつの重要な電子メディア特性である文字性と、これによって生じるコミュニケーション特性である修正可能性を取り上げた。これはメッセージ送信に先だって修正する機会があることで、実験的な検討を通して論者は、この特性が、簡明な表現に修正する情報の精緻化と社会的により適切な内容に修正する社会的精緻化の2種類の精緻化を促進することを確認した。そして、条件付きではあるが、修正可能性はコミュニケーションの精緻化を通して交渉における合意の統合性を高めることを見出した。

電子メディア交渉は様々の形態で利用されているが、最もよく用いられるのは対面交渉との併用である。これは離脱可能性を削減するなどの効果があると考えられている。論者は、むしろそれよりも、対面交渉は個人的な信頼感の醸成に資するところがあると仮定し、第6章では、事前相互作用を導入して電子メディア交渉への影響をやはり実験的に検討した(研究7)。その結果は論者の予想通りであり、事前相互作用機会を持つことによって交渉者間の信頼感が高まり、これによって電子メディア交渉の合意が促進され、かつ、質の高い統合的合意が得られた。

最終章である第7章では、まず、本論文中で記述された7個の実験的研究の結果について整理し、その成果と意義を全体として検討した。その結果、第一に、電子メディア特性である非同期性や文字性は、交渉相手の社会的存在感と継続規範の低下を生み、離脱行動や主張行動を促すこと、第二に、しかしながら、適度の離脱可能性は、反対に、自己主張を抑制し、一方的妥協を避けながら問題解決を試みるよう交渉者を動機づけることが示された。第三に、修正可能性は社会的精緻化と情報の精緻化を促し、交渉を建設的合意へと導くものであることが示された。第四に、事前相互作用など他のルートでの社会的交流を併用することによって交渉者間の信頼が醸成されるなら、電子メディア交渉の有害なはたらきを抑制し、有益な機能を引き出すことができることが示唆された。こうした研究成果を踏まえ、論者は、最後に実践的示唆として、電子メディア交渉は一連の交渉過程においてその進展段階に応じて使い分けること、また、対面を含め複数のメディアと組み合わせて利用することによって最も効果的に利用できることなどを述べた。

本論文では、実験に用いられた対象者や交渉課題に制約があり、成果の一般化は慎むべきだが、堅実な方法を繰り返し用いることによって一定条件の範囲内では高度の信頼性を持つ知見を提供することに成功している。その中には、電子メディア交渉に関する従来の見解を覆すと思われる新しい知見も含まれている。このように、本論文は、現代社会において今後ますます重要性が増すと思われる電子メディアの心理学的特性を、交渉という社会的文脈において実証的方法を用いて検討し、理論的にも実践的にも有意義な成果を上げたもので、この分野の進展に寄与するところが大きいと判断される。よって、本論文の提出者は、博士(文学)の学位を授与されるに十分な資格を有するものと認められる。