LINE によるコミュニケーション

- 文字を伴ったスタンプに注目して-

服部圭子(近畿大学) 岡本能里子(東京国際大学)

1はじめに

今や、インターネットやソーシャルメディア(SNS: Social Networking Service)が欠かせない時代である. Facebook や Twitter、 Instagram などの SNS の中でも LINE は広く利用されている. 総務省統計局の調査 (2018) では、LINE の国内月間アクティブユーザーは 7600 万人で、月間アクティブ率は 85%だと報告されている。また、新入生のほぼ全員が連絡手段として LINE を利用しているという報告もある(東京工科大学 2018).メディアが発達する状況において、コミュニケーションの方法として、文字のみを媒介としたシングルモードのコミュニケーションだけではなく、音声や動画、文字・写真・映像を同時に使うマルチモードのビジュアルコミュニケーションが多用されるようになってきている。

本発表では、LINE コミュニケーションにおいて、 人々はスタンプを用いてどのような営みを行っているのか、特に文字を伴ったスタンプがどのように用いられているのかを明らかにすることを目的とする.

2 先行研究

LINE によるコミュニケーションの特性や実態解明に向けた研究は様々ある(西川・中村:2015,須田他 2016 他). 留学生や高校生・大学生のネットワークや友人関係に焦点を当てたものや,LINE による弊害について述べた研究も存在する(佐々木 2015; 若本他 2017;古谷・松井 2017 他). しかし,LINE のマルチモードに注目し,それぞれのモードの相互作用を通して複合的に伝えられる意味やイメージを読み解く視点(Kress & van Leeuwhen 1996)からの研究はまだ少ない.発表者らはこれまでLINE における相互行為を「ビジュアルコミュニケーション」として捉え,その中でも新しい機能であるスタンプに注目して研究を行ってきた(岡本・服部 2017; Hattori & Okamoto 2017).また,スタンプを効果的に配置することは,雑談では「のり」や「楽しさ」を演出していることについて述べた(岡本 2016).目的のある会話では,スタンプが会話全体を進める役割を果たす一方で,ラポートトーク(Tannen1990)的な役割を果たしていること,スタンプを用いて参加者が自身の期待される応答を回避したり放棄していることを見出した(服部・岡本 2018; 岡本・服部 執筆中).これらを以下に整理する.

2-1 参加の道具としての言葉とスタンプ

岡本・服部(2017)では、LINE というメディアを用いた相互行為においても隣接ペアの維持やターンテイキングシステム(Schegloff, Emanuel and Sacks 1973)、「参加の道具としての言葉」に挙げられた「形式的構造」(串田 2006)を利用していることを見出した.LINE 上のスタンプの配置には、スタンプのみで1ターンを形成して隣接ペアの第2発話部分を担ったり、発話にスタンプを付加したりすることで「ねぎらい」の気持ちをメッセージとして伝えているものなどが見られた。また、スタンプが1ターンの構成要素となっている例を見出した。さらに、スタンプのみの1ターン構成によっても、どの発話への応答かが視覚的に確認できることや、自然会話に存在する「沈黙」を表せないものの「ビジュアルタ

ーンテイキング」という秩序に沿って会話が共同構築されていることに言及した.

文字がスタンプに含まれるものとしては、"OK"や"Thank you"などの話題の終了や全体構造の終結の共同構築を志向し、参加の組織化のリソースとして機能していることを示した。

2-2 スタンプのグローバル, ローカルな機能

Hattori & Okamoto (2017)では、目的のある会話を分析し、"Hello" という文字を伴ったスタンプで開始した全体構造において、パワーを持つ者(学生とのやりとりにおける教員)が "Good"や「ありがとです!」などの文字を伴ったスタンプを依頼や指示の発話の後に添えることによって、目的達成のために会話をスムーズに遂行するための役割を果たしていることを示した。他方、スタンプがそれらの命令を緩和する働きを持つことや(服部・岡本 2018)、仕方なく引き受けた食事会の幹事が、幹事以外のメンバーと同じ種類のスタンプを用いるビジュアルシークエンスによって、幹事の役割放棄の志向を表明していることを指摘してきた(岡本・服部 執筆中).

"OK"や "Hello"などの挨拶や応答を示すもの以外にも文字を伴ったスタンプがある.それらは課題として残った.

3調査と分析の方法

本発表の目的は、挨拶や応答を示すもの以外の「ちらっ」「じーっ」などのイラストに文字を伴ったスタンプはどのように用いられているのか、 その機能は何かを探ることである。また、それらには日本人のやりとりに特徴的な感情や、社会文化的側面が埋め込まれているのではないかという仮説を立て、それらを解明することである。

3-1データ収集と概要

データは、発表者である教員と複数の学生が参加している LINE メッセージ、および学生や知人から 提供された LINE メッセージを対象とした.データ収集や利用に際しては、研究のみに使用すること、 個人情報に関わる部分は匿名にすることを伝えた.データは主に 2012 年 9 月~2018 年 9 月に発表者らがや りとりした LINE メッセージを対象とするが、一部新たに得たメッセージ(2018 年 12 月)も利用する.なお、可能な場合は情報提供者に LINE 上または対面でフォローアップインタビューを行った.

3-2分析の枠組み

これまで会話分析の手法で分析してきたが、本発表では、それらのデータを相互行為の社会言語学 (Interactional Sociolinguistics)の観点から、Goffman(1981ab)の Participation Framework、production format や footing 等を用いて分析することを試みる. Goffman は、会話の参与者を話者と聞き手という二者一対とする伝統的なモデルでは不十分だと考え、言葉が話されている事象を知覚できる範囲に存在する者は、すべて会話に関連した participation status を持つとした。そして、より細かい分析のために話し手を、実際に声を発する animator、内容の表現の選択に関わる author、信念や信条の発信主体としての principal、会話の中で描写される figure などを用いた。LINE コミュニケーションでも、参加者はいつどのようなスタンプを利用するかを無意識のうちにも巧みに選択し発信しているのではないだろうか。

4分析と考察

図 1, 図 2 は、学生と教員のグループ LINE において、食事会の幹事・場所・時間を決めるまでの一連のやりとり $(1A\sim43D)$ の一部 $(23B\sim31E)$ である。ここでは文字を伴ったスタンプ 43D に注目する。

4-1 animator, author, principal としての役割

「まがり」という店が食事会の場所の候補として挙がり、24Bで幹事が予約の確認をしている。それまで全く反応をしてこなかった E は、27E で「ごめんなさい.ちょっと都合悪くて行けません」と不参加を表明する。それに対する 28D、 29C の反応に対し、「おんじが寂しそうに覗いている」という言葉と「ひょこ」という文字を伴ったスタンプを使用するのである。実際に自分の意見を文字化しているわけではないが、このスタンプの絵(おんじ)+文字自体が author、 animator、 principal としての E の役割を示していると言えるのではないか。 つまり自分の意見をスタンプに含まれる figure に合わせ、 他人の声である figure の力を借りて言いにくいことを述べている。 須田他(2016) はスタンプには文字化しにくい感情を表現し曖昧さを残す機能があることなどに触れているが、ここでも食事会は辞退したいが消極的な関与を示す感情表現を、隠れていることを見せることで表している.壁の利用は自然会話の overhearers や evesdroppers という status を示す機能を担っていると考えられる。





図1 食事会への断り1

図2 食事会への断り2

4-2 発話の待機

以下の図 3, 図 4, スタンプと言葉が 2 ターンになっているが図 5 は、相手の発話を待機している様子が窺える. unadddressed recipient が principal として「聞いている」「見ている」「待っている」「参加している」という表明だと捉えることができると共に、物理的な場を共有しない LINEのやりとりにおける沈黙の表れだとも捉えることができる.









図3 絵+「チラッ」

図4 絵+「ジーッ」

図 5 文+スタンプ(1)

図 6 文+スタンプ(2)

フォローアップインタビューでXは、「ジーッ」は誘いや問いかけの返事待ちの時や遠慮気味に伺ってる様子だと答えた。またYは、申し訳ないお願い事をした時か、「いいなーうらやましーっ」という時に使うイメージだとコメントした。また「チラッ」は既読になっているのに相手が返信を忘れていると思われる時や、「あら、そういえばどうかな?」と思う時に使うことが多いということであった。

上の図6のように相手への細かい配慮を示すスタンプを author として選ぶ事例や、自身独自のスタンプから他者が用いたスタンプの種類に切り替えることで、footing をシフトさせている例も見られた.

5 今後の課題

今回は文字を伴ったスタンプを中心に扱ったが、同様の機能を持つ文字を伴わないスタンプもある。今後は多言語による LINE コミュニケーションとの比較なども課題である。幼少期に海外で過ごした X は、英語の場合には親しい友達であってもスタンプや絵文字は少なく簡単なやりとりで完結すると述べた。 LINE スタンプ自体がかなり日本的に感じることに触れ、特に「よろしくお願いします」やぺこりとオジキをする「謝罪系」のスタンプに加え、「それな」「りょ」などの「流行系」、「あけおめ」などの「シーズン系」に日本文化が反映されていると感じると答えた。若者のこれらのスタンプ利用に関する分析も今後の課題である。本発表でふれた自然会話における沈黙に加え、視覚的には表せない発話の重なりが LINEコミュニケーションにおいてはどのように行われているのかの詳細の分析も今後明らかにしていきたい。

参考文献

- Goffman, E. (1981a). Radio Talk: A study of the ways of our errors. *Forms of Talk*. Philadelphia: University of Pennsylvania Press. 197-327.
- Goffman, E. (1981b). Forms of Talk. Philadelphia: University of Pennsylvania Press.
- 服部圭子・岡本能里子(2018).「LINE による話し合い」ラウンドテーブ : 話し合いの 可能性を考える. 主催: 龍谷大学地域公共人材・政策開発リサーチセンター(於: 龍谷大学)発表資料
- Hattori, Keiko and Noriko Okamoto.(2017) Participation to LINE Communication as Multi-modal Communication. 15" International Pragmatics Conference.
- Kress, Gunther. and Theo van Leeuwen, T. (eds.) (1996): Reading Images: The Grammar of Visual Design, Routledge.
- 岡本能里子(2016). 雑談のビジュアルコミュニケーション: LINE チャットの分析を通して 村田和代・井出里 咲子(編著) 雑談の美学 ひつじ書房 213-236.
- 岡本能里子・服部圭子(2017). LINE のビジュアルコミュニケーション:スタンプ機能に注目した相互行為分析を中心に 柳町智治・岡田みさを(編著) インタラクションと学習 ひつじ書房 129-148.
- 岡本能里子・服部圭子(執筆中) LINE による話し合い(仮) 村田和代(編) 話し合いの可能性を考える一問いを作り直す—(仮) ひつじ書房
- 佐々木泰子(2015). SNS の利用実態から見た留学生のコミュニケーション・プラットフォーム 御茶ノ水女子大学人文科学研究 No.11 15-25.
- Tannen D. (1990) You Just Don't Understand!: Women and Men in Conversation. Harper Collins.
- 串田秀也(2006). 相互行為秩序と会話分析 世界思想社
- 須田康之他(2016). LINE スタンプを用いたコミュニケーションの特質 兵庫教育大学研究紀要 49号, 兵庫教育大学 1-8.
- 東京工科大学(2018). 東京工科大学 2016 年度新入生の「コミュニケーションツール」利用実態調査を発表. https://www.teu.ac.jp/press/2018.html?id=119
- 西川勇佑・中村雅子(2015). LINE コミュニケーションの特性の分析 東京都市大学横浜キャンパス情報メディアジャーナル 16 号 東京都市大学環境情報学部情報メディアジャーナル編集委員会 pp.47-57.
- 若本純子・西野泰代・原田恵理子(2017). LINE コミュニケーションにおけるトラブル行為の様態と パーソナリティ特性に関する研究 —現実との連続性と傍観行動に注目して—. 佐賀大学教育学部研究論文集 佐賀大学教育学部 vol.1 no.1 pp.223-235.