

チャット会話における文末の三点リーダーが送り手への評価に与える影響

—送り手が助言や指示を求められる場面での検討—

酒井拓人(愛知学院大学)

1. 問題と目的

電子メールや SNS など CMC (computer mediated communication) における言語表現である「打ち言葉」では、声の調子や表情などの非言語的情報が欠落していることから、顔文字や絵文字、記号類といった補完表現が用いられ発達してきた(文化庁文化審議会国語分科会, 2018)。それらの中でこれまでに検討されることが少なかった三点リーダー(…)について本研究は着目した。

三点リーダーは「リーダー」(leader)との名が表すように、出版物の目次や索引などで項目や語をつなぎ読者の視線を誘導するために使われる記号の一種である(日本印刷学会, 2002)。しかし、書き言葉ならびに打ち言葉の文章中においては、文章の公私やジャンルを問わず多くの場合でそれ以外の使い方とされており、とりわけ、「言いよどみ」や「言いさし」、「間」、「余韻や含み」などを表現するとされている(e.g. 文部省教科書局調査課国語調査室, 1946; 小学館辞典編集部, 2007; 清, 2022)。

以上のような、言わないことや言外の含みを表現するという用法を反映してか、近年では打ち言葉における三点リーダーの使用に関して、メールやメッセージアプリにおける三点リーダーの使用(多用)はメッセージの送り手の印象を悪くするという言説が現れている。この言説は 2021 年初頭に雑誌やテレビ、新聞等のメディアに取り上げられて話題となった。発端となった女性セブン(2021)の記事では、メッセージの文末に三点リーダーをつける上司に対して、部下はどのように行動すべきか何度も返信をしなければならぬため困っているという事例が紹介されている。当該記事では、三点リーダーを文末に付与して曖昧な言い回しをする人は「三点リーダー症候群」と呼ばれており、「相手に考えさせたり、あわよくば相手のせいになろうという思惑」を持つため、「相手を困らせ、やり取りに手間がかかるのが共通点だ」としている。また、三点リーダーを「使えば使うほど『はっきりしない人』の印象が強くなるため、ビジネスの場ではなるべく避けた方がいい」と評している。

しかし、以上のような三点リーダーの使用(多用)は印象を悪くするという言説は、上記のようなメディアによる事例紹介やインターネット上での個人の経験談の表明に端を発しており、何かしらの研究に基づいたものではない。そのため量的、質的にかかわらず研究の必要性が指摘されている(酒井, 2024)。そこで本研究では、打ち言葉における三点リーダーの使用がメッセージの送り手の印象に対してどのような影響を与えるかについて、実験で検討することを目的とした。具体的には、架空のチャット会話上で送り手のメッセージの文末記号の種類を操作し、送り手に対する印象や送り手のメッセージに対する評価に差がみられるかを検討した。文末記号の比較対象は句点(.)と文末記号なしとした。句点については書き言葉において文末に用いることが規範として共有されている点と、近年では文末の句点に威圧感や圧力を感じる人がいるといういわゆる「マルハラ(マルハラメント)」なる言説が存在する(加藤, 2024)とされている点から比較対象とした。また文末記号なしについては、日本人大学生の LINE トーク(加納ら, 2017)や X(旧 twitter)のツイート(吉川, 2021)において文末に記号を付与しない例がすでに数多く確認されており、打ち言葉コミュニケーションでは文末に句読点がない表記も一般に用いられていると考えられるため比較対象とした。

2. 方法

実験参加者 中部地方の大学生 169 名。そのうち最後まで実験に参加し回答データの送信に同意した 157 名(男性 68 名, 女性 89 名, $M_{age} = 20.71$, $SD_{age} = 0.80$)を分析対象とした。

実験計画 呈示したチャット会話の文末記号(なし条件 vs 句点条件 vs 三点リーダー条件)を操作した 1 要因 3 水準参加者間計画のオンライン実験であった。

呈示会話 筆者と社会心理学を専門とする大学教員 1 名が協議して架空のチャット会話を作成した(図 1。画像は LINE 風トーク画面メーカー (<https://hi0a.com/demo/~js/js-talk-line/>)を利用して作成)。実験参加者の属性を考慮して、学生(図 1 背景緑)が次のゼミ発表の内容などについてゼミの教員(図 1 背景黒)に助言や指示を求める内容とした。文末記号の操作は教員のコメント(教員 C)で行った。文末記号は教員 C-3 と C-5 一文目の文末に共通で疑問符(?)を付与し、その他について句点条件は句点(.), 三点リーダー条件は C-1 を除き三点リーダー(…)を付与し、なし条件では文末記号を付与しなかった。

手続きと設問項目 オンライン調査サイト Qualtrics を用いたオンライン実験であった。大学の授業時間内で実験を実施した。まず、コミュニケーションにかんする調査を行う旨と、参加が自由であること、参加の有無や回答中断の有無にかかわらず参加者には不利益が生じないこと、回答データは匿名で処理されることなど実験実施における確認事項を説明した。次に確認事項と実験サイトにアクセスするための QR コードが記載された用紙を配布し、QR コードを読み込んで実験に参加するよう求めた。なお、QR コードを読み込むと表示される冒頭ページには用紙と同じ確認事項を記載し、「調査に参加します」を選択した者のみが以降のページに進めるように設定した。以降のページ構成と設問項目は以下の通りである。

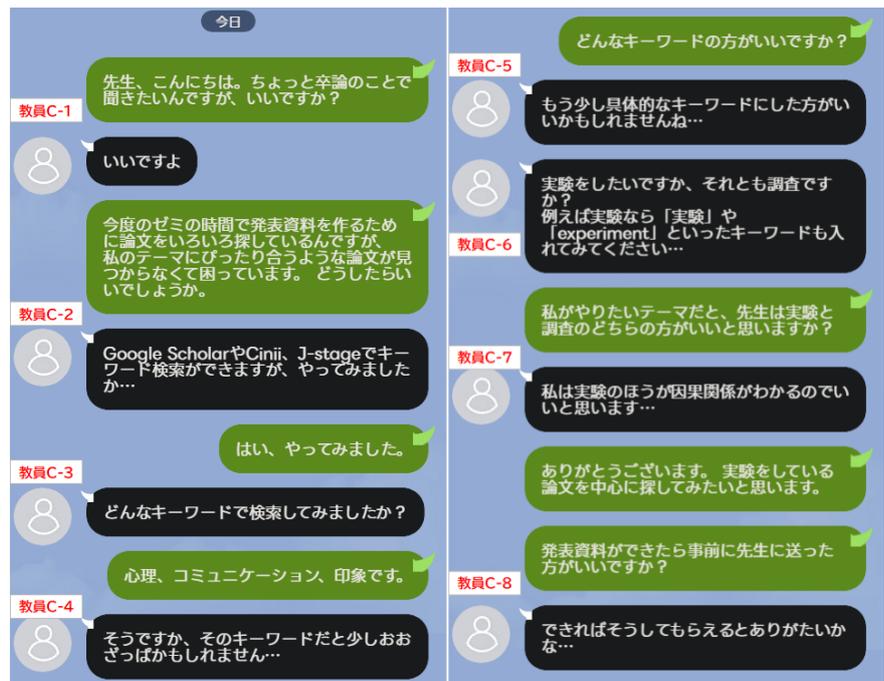


図1. 呈示会話の例(三点リーダー条件)

教示ページ 「これからある学生とゼミの先生とのチャット会話の画面をお見せします。あなたは学生になったつもりで、先生とチャットしている場面を想像しながら会話画面を見て、そのあとにある質問に回答してください。」と教示し、次のページへ進むよう促した。なお、ページ遷移において Qualtrics のランダムマイザー(均等表示)機能を用い、参加者が各文末記号条件へ同程度の人数でランダムに割り当てられるよう設定した。

印象評定ページ ページ上部に架空チャット会話を呈示し、会話をよく読んでから送り手の印象を問う項目に回答するよう求めた。印象の評定には特性形容詞尺度(林, 1981)を使用した。「積極的な-消極的な」、「感じのわるい-感じのよい」などの SD 法 20 項目について 7 件法(1・7:非常に、2・6:かなり、3・5:やや、4:どちらでもない)で評定を求めた。

メッセージ評価ページ 印象評定ページと同じ架空チャット会話を呈示し、送り手のメッセージに対する評価項目への回答を求めた。評価項目は①「指示の意図がわかりにくい-指示の意図がわかりやすい」、②「学生が何をしたらいいのかわからない-学生が何をしたらいいのかわかる」、③「あいまいな言い方である-はっきりした言い方である」、④「高圧的な言い方である-謙虚な言い方である」、⑤「雑な言い方である-丁寧な言い方である」の計 5 つであり、印象評定と同じ 7 件法で回答を求めた。なお、印象評定並びにメッセージ評価の各設問は、参加者ごとに項目の順番がランダムになるように設定して呈示した。

デモグラフィック項目ページ 年齢と性別への回答を求めた。

デブリーフィングページ 最終ページでは本研究の簡単なデブリーフィングを呈示し、本研究に対する感想欄(回答は任意)を設けた。また、実験参加の最終確認を問う項目への回答を求めた。本項目が未回答もしくは「同意しない」を選択した参加者のデータは、実験参加に同意しなかったとみなし分析データから除外した。

3. 結果

印象評定 まず、図 2 に各条件の送り手に対する印象の評定値の平均を示す。なお、結果の表示にあたって、ポジティブな意味が高得点になるように得点の逆転処理を行った。なし条件と句点条件はほとんどの項目においてポジティブ側(中点 4 以上)で同程度になっており、送り手に対して比較的ポジティブな印象評定をしていた。一方で、三点リーダー条件は他 2 群よりもおおむね 0.5~1.5 点分ほど値が低いことから、他 2 群ほど送り手に対してポジティブな印象評定をしておらず、ニュートラルもしくはややネガティブ寄りの印象評定をしていたと考えられる。

メッセージ評価 次に、図 3 に送り手のメッセージ評価における各条件の評定値の平均を示す。各項目について分散分析(有意水準は $\alpha = .05/5$ 項目 = .01 に設定)を行った結果、④を除く 4 項目で条件の主効果が有意であった(① $F(2, 154) = 12.18, p < .001, \eta_p^2 = .137$; ② $F(2, 153) = 7.78, p < .001, \eta_p^2 = .092$; ③ $F(2, 154) = 26.29, p < .001, \eta_p^2 = .255$; ④ $F(2, 154) = 0.73, p = .485, \eta_p^2 = .009$; ⑤ $F(2, 154) = 13.07, p < .001, \eta_p^2 = .145$)。多重比較(Games-Howell 法、各項目の有意水準は $\alpha = .05/5$ 項目 = .01 に設定)を行った結果、分散分析で主効果が有意であった 4 項目すべてにおいて三点リーダー条件の評定値は他 2 群と比べて有意に低かつ

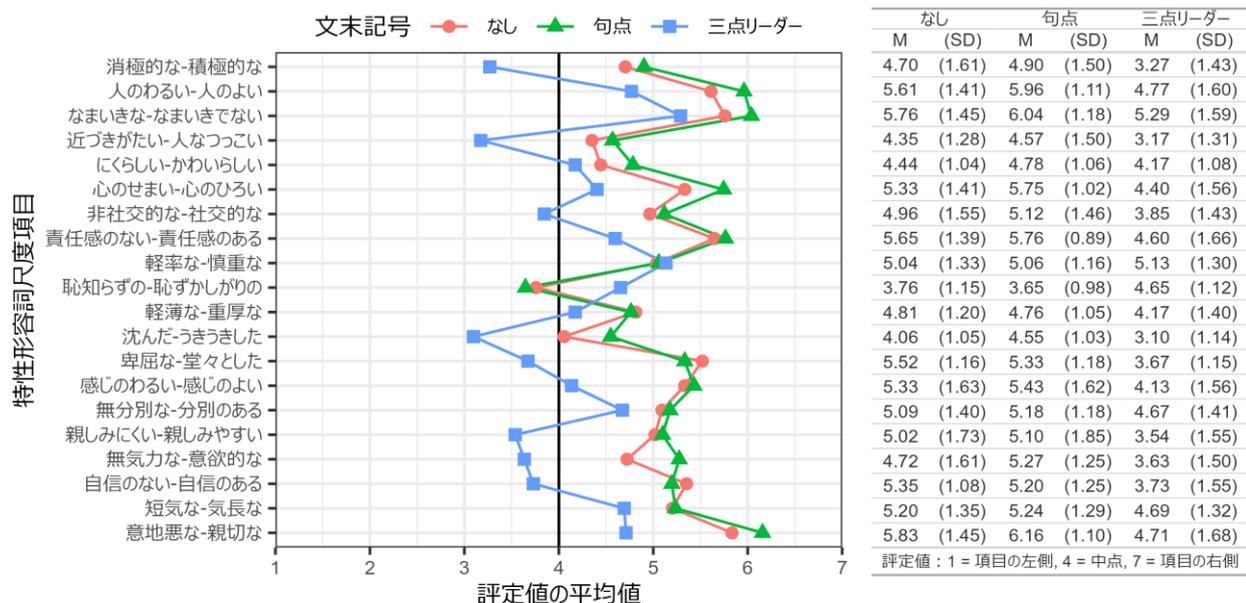


図2. 特性形容詞尺度20項目における各群の評定値の平均

た①なし vs 句点 $p = .987, d = -0.03, 95\%CI = [-0.45, 0.35]$, なし vs 三点リーダー $p < .001, d = 0.83, 95\%CI = [0.45, 1.27]$, 句点 vs 三点リーダー $p < .001, d = 0.83, 95\%CI = [0.43, 1.33]$, ②なし vs 句点 $p = .798, d = 0.13, 95\%CI = [-0.24, 0.52]$, なし vs 三点リーダー $p < .001, d = 0.73, 95\%CI = [0.36, 1.18]$, 句点 vs 三点リーダー $p = .009, d = 0.59, 95\%CI = [0.2, 1.07]$, ③なし vs 句点 $p = .847, d = -0.11, 95\%CI = [-0.48, 0.27]$, なし vs 三点リーダー $p < .001, d = 1.13, 95\%CI = [0.73, 1.68]$, 句点 vs 三点リーダー $p < .001, d = 1.3, 95\%CI = [0.89, 1.82]$, ④なし vs 句点 $p = .971, d = -0.04, 95\%CI = [-0.45, 0.31]$, なし vs 三点リーダー $p = .639, d = 0.18, 95\%CI = [-0.2, 0.57]$, 句点 vs 三点リーダー $p = .516, d = 0.22, 95\%CI = [-0.15, 0.6]$, ⑤なし vs 句点 $p = .384, d = 0.26, 95\%CI = [-0.14, 0.67]$, なし vs 三点リーダー $p < .001, d = 0.90, 95\%CI = [0.51, 1.33]$, 句点 vs 三点リーダー $p = .002, d = 0.7, 95\%CI = [0.31, 1.14]$. 効果量 d の $95\%CI$ はブートストラップ法 ($n_{boot} = 1000$) による。すなわち三点リーダー条件のメッセージは、他2条件ほどわかりやすくはなく、明確ではなく、あいまいで丁寧ではないと評価されたといえる。

4. 考察

本研究は、打ち言葉コミュニケーションにおける文末の三点リーダーがメッセージの送り手に対する評価に対してどのような影響を及ぼすかについて、句点条件と文末記号なし条件を比較対象とした実験を行った。その結果、三点リーダー条件では他2条件ほど送り手に対してポジティブな印象評定をされておらず、ニュートラルかややネガティブな印象評定がされていた。またメッセージに対する評価についても同様に、三点リーダー条件では他2条件ほどポジティブな評価はされておらず、ややあいまいなメッセージであると評価されていた。このことから、送り手が助言や指示といった明言を求められている文脈で文末に三点リーダーを付与すると、それほどポジティブな印象は得られず、あいまいなメッセージであると評価される可能性が示唆されたといえるだろう。

送り手は様々な意図を持って三点リーダーを使用する(酒井, 2024)。しかし、様々な文献が示すように、三点リーダーは「言いよどみ」や「余韻や含み」といった発言をしなかったりためらったりすることや言外の含みを表す記号である、という認識が一般的に広く共有されていると考えられる。したがって、送り手がどのような意図で三点リーダーを文末に付与したかに関わらず、三点リーダーがある文は言いよどみや言外の含みなどがあるメッセージとして受け手に捉えられてしまう。そこで、受け手が助言や指示といった明言、すなわちはっきりとしたメッセージを伝えるよう送り手に求めている文脈では、明言を求めているのにあいまいなメッセージが返ってきたという点から、受け手は送り手に対して少なくともポジティブな評価はしないということが考えられる。

本研究では実験参加者募集の都合上、学生と教員のチャット会話を実験刺激として呈示した。しかし、「三点リーダー症候群」の事例記事(女性セブン, 2021)を考慮すれば、今後は社会人を対象として上司と部下の仕事でのチャット会話やメールなどを刺激として呈示する実験を行う必要があるだろう。ほかにも、送り手と受け手の関係性(例: 友人同士)や会話の文脈(例: 雑談)、コミュニケーション媒体(例: SNS の投稿)などといった要因を操作する実験も、三点リーダーが送り手の印象に与える影響を検討するのに有益だろう。

最後に、本研究の主目的とは異なるが、「マルハラ」言説について述べる。本研究では、句点条件は文末記号なし条件と同程度にややポジティブに評価されており、マルハラ言説とは相いれない結果が得られた。しかし、本研究で呈示した会話のような、教員

が学生に指導をするという社会的に望ましいであろう文脈ではマルハラ現象が生じにくい可能性、すなわちマルハラは文脈依存な現象である可能性が考えられるし、個人の性格によるところが大きい可能性も考えられる。したがって、三点リーダーと同様に、マルハラについても研究を続ける必要があるだろう。ただし、三浦・鳥海(2024)が指摘するように、特定の言語表現や用法に対する研究が不十分な状況であるにもかかわらず、マスメディアが「ハラスメント」や「症候群」という強い否定的表現を使い、普遍的な現象であるかのように取り上げるのはいかがなものだろうか。言語使用の実態を研究する立場からすると好ましくないといえるだろう…。

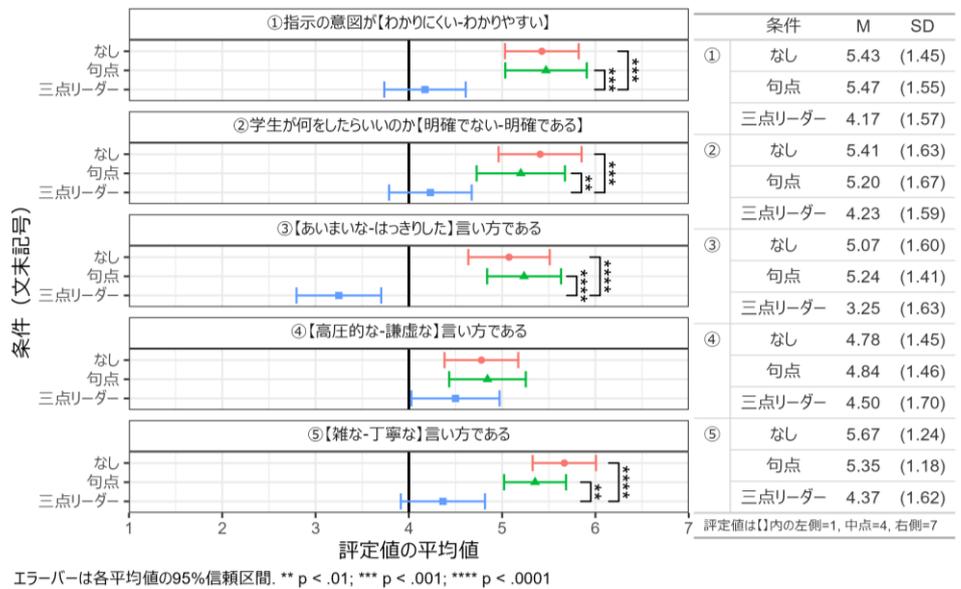


図3. メッセージ評価における各群の評定値の平均

謝辞 本実験の実施にあたり、塚本早織氏に多大なるご協力をいただいた。また本稿の執筆にあたって岡本真一郎氏、伊藤君男氏、金田宗久氏から有益なコメントを頂いた。ここに感謝する。

参考文献

文化庁文化審議会国語分科会 (2018). 分かり合うための言語コミュニケーション(報告) 文化庁 Retrieved April 28, 2022 from https://www.bunka.go.jp/seisaku/bunkashingikai/kokugo/hokoku/wakariau/pdf/r1403493_01.pdf

林 文俊 (1981). 対人認知構造における個人差の測定(6) 心理学研究, 52(4), 244-247.

女性セブン (2021). 語尾が「…」ばかり「三点リーダー症候群」相手のせいにするズルさも 女性セブン 1月28日号 Retrieved March 4, 2022 from https://www.news-postseven.com/archives/20210115_1627800.html?DETAIL

加納 なおみ・佐々木 泰子・楊 虹・船戸 はるな (2017). 「打ち言葉」における句点の役割: 日本人大学生の LINE メッセージを巡る一考察 お茶の水女子大学人文科学研究, 13, 27-40.

加藤 勇介 (2024). 「。」は冷たい? 句点に感情深読み 会話型ツールで薄れる必要性, 世代間ギャップ 朝日新聞 3月4日朝刊, 25.

三浦 麻子・鳥海 不二夫 (2024). 「マルハラ」は実在するのか? Retrieved July 8, 2024, from <https://team1mile.com/asarin/R-maruhara.html>

文部省教科書局調査課国語調査室 (1946). くぎり符号の使い方[句読法](案) 文化庁 Retrieved April 28, 2022 from https://www.bunka.go.jp/kokugo_nihongo/sisaku/joho/joho/kijun/sanko/pdf/kugiri.pdf

日本印刷学会(編) (2002). 印刷事典 第五版. 印刷学会出版部

酒井 拓人 (2024). 打ち言葉における三点リーダー使用の分析—伝え手の感情と使用意図について— 愛知学院大学心理学部 紀要, 2, 37-44.

清 千夏 (2022). 打ちことばにおける三点リーダーの役割—Twitter と現代日本語書き言葉均衡コーパスを比較して 語文, 173, 61-80. 日本大学国文学会.

小学館辞典編集部 (2007). 句読点, 符号・記号活用辞典. 小学館

吉川 陽葵 (2021). Twitter における文末記号の使用状況について 京都大学国文学論業, 45, 1-22.