

# スマートフォンを用いたコミュニケーションの特徴

## —LINEトークにおける会話の傾向—

宮腰研究室

G108003 大澤 祥輝

### 1. はじめに

近年、タッチパネルを主たるユーザーインターフェイスデバイスとする多機能携帯電話（以下：スマートフォン）とその関連サービスの普及に伴い、スマートフォンを操作しながら別の行動をとる事例（以下：ながらスマホ）が増加し、公共の場にて行うことで他者との接触事故を起こすなど社会問題化している。ながらスマホに至る要因として、LINEをはじめとしたSNS系コミュニケーションツールの特徴である更新の即時性と操作の継続性が挙げられる。ながらスマホを行っているユーザーは継続時間が長いことに気がついていないことが多く、コミュニケーションの容易さがこうした事態を引き起こしているように思われる。本研究ではスマートフォンの代表的なSNSコミュニケーションツールであるLINEトークを対象とし、コミュニケーションの容易さについて調査することで、ながらスマホが発生、継続される要因の一端を明らかにする。

### 2. 既往研究

ながらスマホに関する先行研究として、芳賀らは歩行中の携帯電話の画面注視と操作が注意と歩行に影響を及ぼしていることを指摘している。<sup>1)</sup> 同研究では歩行中の文字入力に検討した携帯電話の使用条件の中で最も危険であること、更にタッチパネル式は入力の際のフィードバックが少なく入力範囲も広いこと、反応時間がボタン式に比べて低下していることを示していた。

また、LINEに関する先行研究として、松延らはLINEユーザーにLINEトークを用いる理由をアンケート形式で調査しており、その回答として簡単に操作出来る、感情を理解してもらうための補助ツール（絵文字、スタンプ）が充実しているなどといった、メッセージ作成時の操作性に関するものが存在していた。<sup>2)</sup> このことより、LINEトークが多くのスマートフォンユーザーに用いられるまでに至ったのは、旧来のツールに比べてより気軽にコミュニケーションを行えるようになったことが最も影響していると言える。

### 3. 研究の流れ

本研究では下記の方法によってながらスマホの発生、継続要因を明らかにする。

1. ながらスマホの容易さの要因として、会話のし易さが考えられる。従来のコミュニケーションツールに比べ、より直接的コミュニケーションに近いコミュニケーションが取られていると考えられる。LINEによるコミュニケーションを、直接的コミュニケーションの代表例としての対面会話、旧来のコミュニケーションとしてのメールと比較することで、コミュニケーションツールとしての特徴を明らかにする。比較はコミュニケーションに用いられる文章を対象に、文字数、単語数、品詞について行う。
2. ながらスマホが継続して利用される要因として、アプリのインターフェースの使い易さが考えられる。継続的にコミュニケーションを続けるためには、それまでの発言との継続性、入力の容易さ、理解のし易さがあげられる。LINEとメールの文章入力の方法を検証することで、ながらスマホが継続的に行われる要因を明らかにする。

以上、2点の結果より、LINEを始めとするSNSによるコミュニケーションの特徴から、ながらスマホが発生、継続する要因をまとめる。

### 4. 調査方法

調査はLINEを利用しているスマートフォンユーザーを含む計22名から、対面会話と電子メール、LINEトークの会話データを回収し、数値化および品詞分解した。そして、以下の点について分析を行った。

- (1) 発言の傾向…一会話あたりの発言数と一発言あたりの文章数、文字数、品詞数の割合
- (2) 主格の省略の傾向…主格を構成する名詞と格助詞の一発言あたりの割合
- (3) 対面会話的傾向…感動詞（フィラー）、終助詞の一発言あたりの割合

直接的コミュニケーションで用いられる話し言葉の文章は、主格の品詞が述部の品詞よりも少なくなる傾向が見られる。<sup>3)</sup> 主格を構成する品詞としては名詞および格助詞、述部を構成する品詞としては動詞および助動詞があげられる。文章における名詞お

よび格助詞に対する動詞および助動詞の割合を比較することで、文章がどちらに近い表現かを検証できる。主格の品詞が述部の品詞よりも少ないほど話し言葉に近いと言える。また、話し言葉の特徴として感動詞と終助詞の存在があげられる。感動詞または終助詞の割合が多いほど発話の仕方が対面会話的になっていると言える。なお、LINEトークで用いられるスタンプは、応答や挨拶などといった用途が同じであること、もしくは単なる装飾としての役割がフィルターに似た性質を持ち得ることから、今回の調査では感動詞として分類している。

## 5. 調査結果

LINEトークは一発言の発話回数が電子メールよりも多く文字量が少ないという文章の傾向と、感動詞数と終助詞数が電子メールよりも頻出していることから、対面会話に比較的近い性質があると考えられる。また、話し言葉的な省略の特徴の一つである主格の省略と同時に述部に関する省略も見られ、3種類の会話の中でも省略の傾向が強い。品詞数自体が3種類の会話の中で一番少なく、これらのことからLINEトークにおける文法的な省略は品詞の種類に関わらず進んでいると考えられる。(図1)

文字コミュニケーションでありながら文法的な省略が進んでおり、かつ会話が成立していることから、LINEトークが対面会話のように非言語の情報を共有し得る環境であり、メッセージを理解するための情報量がさほど必要とされない環境だと思われる。このような環境を作り出した影響力として、LINEトークのユーザーインタフェース(以下、UI)の存在が大きいと考えられる。LINEトークではタイムライン(以下、TL)と呼ばれるUIを用いており、メッセージを読む動作とメッセージを作成する動作を一気に行えるというメリットがある。旧来の電子メールでは受信メールと新規メール作成のUIがそれぞれ独立しているため、送信元のメールを参照するにはその分手間を要したが、TLでは手順が手短になった。これにより、メッセージ作成時の操作に感じる煩わしさが軽減された。また、過去の会話内容を参照しながらメッセージ作成を行うことが出来るので、以前の発言時の内容を気軽に参照出来るようになった。これにより、会話の継続性が高まっている。

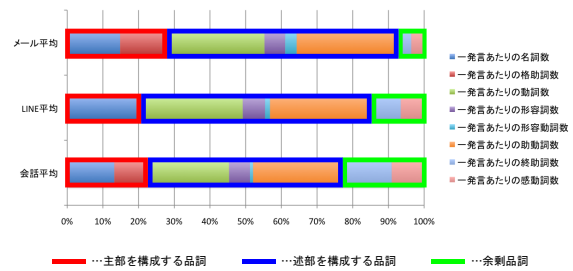


図1 品詞分解の結果

## 6. 結論

LINEトークにおけるメッセージの文法的な特徴として、対面会話に似ていることが本研究の調査にて明らかになった。総発言数が多く一発言あたりの文字数が少ない点や名詞および格助詞の省略が進んでいる点、感動詞数や終助詞数が多い点において近い傾向がある。

この文法的傾向に至る原因として、LINEトークのUIによる影響が挙げられる。メッセージ作成時の操作に感じる煩わしさを感じない、以前の発言時の内容を気軽に参照出来るようになった、といった操作性に関するメリットがある。これらによって多くのスマートフォンユーザがLINEトークを用いるようになり、CMCの中でもより感覚的で手間の無いコミュニケーション活動を行えるようになった。

しかし、このように気軽にコミュニケーションを行えるようになったことがスマートフォンの利用を促しており、ながらスマホが発生、継続している一因と考えられる。現在ながらスマホの規制を訴える声が増えているが、規制に至る前にスマートフォンユーザの利用するサービスの利用動向を調査することで、ながらスマホに至る仕組みを多面的に見る必要があるのではないかと思われる。

## 参考文献

- 1) 歩行中の携帯電話使用が注意と歩行に及ぼす影響の検討, 人間工学, Vol. 48, 特別号 (日本人間工学会第53回大会講演集), pp. 206-207, 2012-6
- 2) メッシュ化するケータイコミュニケーション〜心地よい絡みへのシフト〜, 松延隆行, 命尾泰造, 菅原清保, 木村沙織, 第3回ケータイ社会研究レポートコンテスト, モバイル社会研究所, 2012. 11
- 3) 話し言葉と書き言葉の相互関係 ―日本語教育のために―, 山本雅子, 大西五郎, 言語と文化, 第8号, pp. 73-90, 2003. 03 ほか