

論文

LINE コミュニケーションの特性の分析

西川 勇佑 中村 雅子

LINE 株式会社によるメッセージングアプリサービス LINE のやりとり (LINE チャット) は近年急速に普及している。本研究では LINE チャットの特徴をデータに基づいて検証した。情報提供者に LINE の会話の流れをプリントスクリーンで保存、提供してもらい、画面を見ながらインフォーマルインタビューを行った。計 20 ケースについて質的分析を行った結果、以下の様な点が特徴として抽出された。①やりとり速度が極端に速い例がある一方、一旦途切れた会話が翌日再開されるような場合でも、スムーズに会話が継続される ②複数の話題が同時並行でやりとりされる話題の輻輳が問題なく遂行されている ③スタンプ機能以外にも、従来のメールでも用いられてきたテキストでの顔文字表現も行われ、テキスト以外の表現の工夫や使い分けが生じている ④同じスタンプや画像を別なニュアンスで多用し、しかも誤解なく了解されている ⑤極端に短文化され、省力されたメッセージの理解のためテキスト内外の文脈への依存度の高いコミュニケーションである など多くの特徴がアプリの機能との関連で示された。

キーワード：LINE、チャット、スタンプ、多義性、文脈依存、インフォーマルインタビュー

1 問題意識

LINE とは、LINE 株式会社による無料メールアプリサービスで、世界 230 カ国で利用されている。メール機能以外にも無料通話も行うことができ、ユーザー同士であれば国内・海外、通信キャリア問わず、無料で音声通話・メールが楽しめるスマートフォンアプリである (注 1)。

例えばメールや携帯電話の番号などを紛失したとしても、最近では LINE のログイン ID とパスワードさえあれば、何の不自由もなく連絡先が復活する。なくす直前までの LINE でのやりとりも残っているので以前の会話を思い出す必要もない。現在、筆者の一人 (西川) の LINE には 500 件近くの連絡先が入っている。以前は携帯電話番号が 300 件ほど登録されていたが、それと比べても LINE での連絡先が多い。周りの人々もほとんどがコミュニケーションを LINE で行っている。

現在、若者の間では LINE が爆発的な人気を占めている。本研究では、その中で新しい文化となりつつある LINE コミュニケーションについて、従来のオンライン・チャット・コミュニケーションや、電話会話の研究のなどを参照先としつつ考察する。

従来のキャリアメールと違って、LINE には独自のサービスがいくつもある。相手に文字とは別にキャラクターを送ることにより自分の感情を伝えるスタンプ機能や、送り手が自分の送った内容を受け手が読んだか確認できる既読機能、そして、互いの会話を掲示板形式で見ることができ、簡単にログを振り返ることができるトーク画面などである。ユーザーは、自分のプロフィールを持ち、画像や名前を設定することで相手に表示される。もちろん従来のキャリアメールの機能も踏襲しており、画像や動画を送ることもできる (図 1)。

LINE の人気の一因はスタンプ機能といわれる。有料



図 1 LINE のトーク画面の説明

NISHIKAWA Yuusuke
 東京都市大学 環境情報学部 情報メディア学科 2014 年度卒業生
 NAKAMURA Masako
 東京都市大学 メディア情報学部 社会メディア学科 教授

のものと無料のものがあり、登録と審査を行えば、だれでも簡単にクリエイターになってスタンプの制作・販売を行うことができ、2014年8月時点で3万セット以上となっている。このスタンプの豊富さがLINEの魅力となっている（注2）。

LINEは同種のコミュニケーションアプリの中で、日本では71%と圧倒的なシェアを誇っている（ただし最大シェアを得ているのは日本のみで、欧米諸国では「WhatsApp」や「Facebook メッセンジャー」のシェアが高い：注3）。また「総務省情報通信政策研究所」は2013年11月～12月に実施した「情報通信メディアの利用時間と情報行動に関する調査」の速報値で、主なソーシャルメディアの利用率では、前年に引き続きLINEの利用率が1位となり、その値は倍増したとしている。この速報で、LINEの利用率は20代で80.3%となっており、30代以下のすべての年代で半数以上が使用している。

このようにLINEは、現在、我々日本人の生活に深く密着していることがわかる。そのため、友人同士がLINEで会話を行う際に独自の文化やルールが生まれているのではないかと考え、インフォーマルインタビューの手法を用いて探索的に調査を行った。

LINEでのコミュニケーションは個人的な内容であることが多く、このように具体的な事例でその特徴を検証した研究が見当たらない。このため探索的とはいえ貴重な資料になるのではないかと考えている。

2 先行研究

2.1 エモティコンによる感情伝達

エモティコンとは、メッセージに付加することで、より多彩かつ微妙な感情表現が可能になる、顔文字、絵文字、動く絵文字である「竹原・栗林」エモティコンについての心理学的研究には、印象形成に関するものと、感情伝達（認知）に関するものがあり、徐々に知見が蓄積されつつある「竹原・栗林」それらの中でも、認知的側面について、喜びのメッセージに喜びの顔文字を付加すると喜び感情が増幅されて伝達されるという感情伝達促進効果が発見されている「竹原・栗林」これは他のネガティブ感情では見られず、喜びだけに限定されるという特殊な効果とされる。LINEでも、従来からの顔文字や独自機能としてのスタンプが用いられるが、これらがどのような感情促進効果が生じるのかは、まだ検討された例がない。

2.2 チャットコミュニケーションの特徴

「三浦・篠原」は、コンピュータを介した非対面型コミュニケーションのうち、チャットについて、情報量の変化や発話スタイルを心理学的な手法を用いて検討し

ている。彼らは国内の代表的な無料チャットサービスから任意のルームを選び、ログ解析にもとづいてチャットコミュニケーションの特徴を抽出した。チャットは、特有なコミュニケーションスタイルとして対面会話（Face-To-Face communication：FTF）と電話会話の特徴を合わせもつ「三浦・篠原」。

チャットで展開されている会話は、経験したことのない人にとって、理解するのに困難な文章が多くある。結果として、話題の輻輳や、極端に簡略した言葉遣い、エモティコンや感情を示すマークの多様性、発言が指す相手先の明示、加えて一つの文章をいくつかに区切って発言する「分かち書き」が多くの発言ログ記録において見られたと述べており、チャットにおける独特の言語様式やルールがあったとしている。

その中で、話題の輻輳は何度も生じたが、その状態が継続的に続くことはまれであり、これは参加者に大きな認知的負荷をあたえるため、参加者が自発的にその負荷を軽減するべく対処することを反映していると指摘している。

しかし、このような従来のオンラインチャットは、匿名性が前提とされている。LINEなどのメッセージングアプリは、実社会で面識のある者同士が実名で行うチャットである。このため、匿名掲示板にはない、実社会での関係性や相手についての知識、文化、ルールが、チャット上でも影響をおよぼしている可能性がある。

2.3 文脈情報への依存

「北山」は、日本人の文脈依存という観点から、英語と日本語の文脈情報の重要性の違いについて述べている。英語は言語的内容から発話意図が推測でき、明示的な表現こそが前提となっているのに対して、日本語は語り手の曖昧さがむしろ聞き手の主体的な判断を促し、文脈情報から言語的内容理解が可能であるとしている。日本語のコミュニケーションにおける曖昧さは、発話の内容と文脈情報との絡み合いにあるとしていて、ときに、発話内容と文脈情報が矛盾した場合、文脈情報がより重視され、「言わなくてもわかること」として、理解することが求められると指摘している。また、行動や態度が文脈情報処理を促す要因として記されており、さまざまな行動指標を用いて示されている。文化や態度などの内的属性、自己の性質や感情の制御などが会話を読み取る上で重要としている。チャットコミュニケーションにおいても「三浦・篠原」、同研究のような現象が起こっていると考える。また、その際、互いのコミュニケーションへの期待として、チャット文化が影響をおよぼしていると考えられる。LINEの場合も、メッセージの曖昧さが大きいため、コミュニケーション相手の文脈への参照や、LINEコミュニケーションの「文化」が重要になっ

ていると予想される。

2. 4 電話会話の終結部分

〔林〕は、会話分析にもとづき、電話会話の終結部分の研究を行っている。日米比較、日韓比較を中心に、文化的な相違にも触れている。〔林〕によれば、日本語会話での明らかに会話終結を導くものの事例として、「感謝やおわびの表明またはその繰り返し」を挙げて、これは「好意のやりとりによってお互いの関係がマイナスにならないようにしながら、新しい話題を提供しない方法」であり、近い将来、社会的接触を再開するものだということをお互いに確認し合う過程があると言う。また、女性話者のほうが男性話者よりも終結部分が長くなる傾向があると述べている。

同研究は電話会話の検証となっていて、本研究と無関係のように思える。しかし、どちらも非対面型コミュニケーションであり、LINE のチャットの場合も、会話終結部分で、これらの現象が現れているのではないだろうか。

上記のような、双方向のメディアを媒介としたコミュニケーションについての先行する知見を参照しながら LINE でのコミュニケーションを検討することとする。

3 目的

ここでは LINE 上の会話としての特徴を 5 つ上げ、関連する要因を含めて、データに基づいて探索的に検討していくこととする。

3. 1 会話のスピード

LINE の会話には非常に速い速度でやりとりされるものが多い。一分間に 4～5 件のやり取りが行われるものもあり、ユーザーは、短文化やスタンプを駆使することで、素早いやり取りをする。しかし同時に、会話がある一定の時間中断した状態で放置され、長時間経過した後、再開される場合もある。なぜ LINE のコミュニケーションではこのような大きな緩急が生まれるのだろうか。

3. 2 話題の並列性（輻輳）

LINE の場合、いくつか話題を同時に並列しながらやり取りをすることがある。対面での会話でも、この現象は稀に見られるが、LINE では特によく生まれる。なぜそのような状況が生まれ、どのように対処をしているのか。そのような場合に、応答する相手は複数の話題に対してどのような順番で返すのだろうか。

3. 3 テキスト以外の表現の使い分け

テキストコミュニケーションでは、自分の感情を表す

表現として様々な工夫が用いられる。顔文字や絵文字のようなエモティコンは、文字だけの会話の中で、自分の顔の表情を相手に伝えるために非常に重要な手段となっている〔竹原〕。LINE では同様の表現としてより多様な感情を表現できるスタンプが使われているが、一方でエモティコンも淘汰されていないのは何故だろうか。それぞれ違った役割をしているのではないかと考え検討する。また、スタンプは無料のものだけでなく有料のものもあるが、どのようなスタンプを選択するかによって自己の印象を操作しているのではないか。このような使い手の印象操作の意図についても明らかにする。

3. 4 スタンプの多義性

スタンプに膨大な種類がある一方で、一つのスタンプに対していろいろなニュアンスを与えられていると思われる例がある。LINE では、テキストよりもスタンプが主体で行われる会話もあり、文字が使われていないのにスムーズにやり取りが行われている。また、ほとんどのスタンプには意味の説明はなく、ユーザー自身が、文脈から意味を汲み取り解釈していると考えられる。スタンプが多義的に使われる場面や、話者同士の意味の取り違いの有無について検討する。

3. 5 終了の仕方

LINE を使っていて、相手に気をつかうあまり、終わりたいのにだらだらと会話を続けてしまうことがある。それは、重要性や緊急性が低い内容の時に、終了のタイミングが見出しにくいためである。LINE の会話の終了の仕方に、対面や電話、従来のキャリアメールでの会話との共通点はあるのだろうか。LINE ならではの機能が会話の終了を手助けしているのではないかと考え、検証する。

4 方法と調査の概要

情報提供者に提供可能な LINE のトーク画面をプリントスクリーンしてもらい、その画面を見ながらインタビューを行った。筆者の一人（西川）自身の LINE および他の情報提供者から計 20 件の実際に行われたやりとりのデータを収集し、これを素材として検証を行った。

インタビュー調査は 2013 年 6 月から 2014 年 6 月の間に実施し、情報提供者は（西川を含め）6 名で、取材人数（筆者を含めない）は 11 名である。年齢は 19 歳から 24 歳の間となっており、会話参加者は 41 人である。職業別では、大学生が 27 名、社会人が 12 名、フリーター 2 名となっている。男女比は、男性が 29 名、女性が 12 名。最初に研究目的を伝え、会話の参加人数や内容等を限定せず、提供者自身が任意で選んだ会話をキャ

プチャしてもらい、その画面を提供者、および会話参加者と見ながらインフォーマルインタビューを行った。やりとりの意味内容や、発話、スタンプやエモティコンなどの利用の意図、相手の利用の仕方の理解などを聞き取りした。

またこれらの他に、LINE のトーク画面は提供を受けていないが、2014 年 11 月に大学 3 年生の男女計 2 名にも LINE の利用についてのインフォーマルインタビューを行った。

5 結果と考察

以下では事例を示しつつ、先に上げた特徴について検討する。

5.1 会話のスピード

LINE には、数分間の間に何件もやり取りをする会話がある一方、返信を途中で中断し、翌日以降に持ちこされる会話もある。これらの特徴を成立させているのは LINE 独特のトーク画面と再開手順である。

対面や電話での会話では、リアルタイムで会話が進行するが、あるやりとりの間に 1 時間、あるいは一日空けて応答をするような状況は成立しない。また複数のやりとりを同時並行で行うことは困難である。一方、電子メールのやりとりでは、LINE チャットに似た形で速い会話や間の空いたやりとりも生じうるが、複数の相手とのやりとりが同時に生じた場合、メールは時系列あるいはスレッド形式で閲覧されるため、対応する際に困難が生じることが予想される。

LINE は、この高速のやりとり、および間の空いたやりとりの両方に対処する点で優れていると考える。

まず、早い返信を可能にする要因として、極端に簡略した言葉遣いや、分かち書き、エモティコンや感情を示すマークの多用〔三浦・篠原〕が挙げられる。会話のログをスクロールでたどることができるチャット形式の LINE の画面では、文をまとめて送る必要はない。文をぶつ切りにしてそれぞれ送信しても、画面で見ると一つの大きな文として見える。このような表現を〔三浦・篠原〕はチャットにおいて見られる「分かち書き」と表現している。

しかし、一方でこのような短縮化された表現は情報として曖昧になってしまう。それを会話として成立させているのは、聞き手の文脈情報からの内容理解〔北山〕である。LINE での文脈情報とは、実社会での関係性や既読のタイミングおよび、過去の会話ログなど、現在の会話を補うものである。

例として、図 2 を見てほしい。この会話は、I (図左) が相手 (N: 図右) のゼミのリーダーの名前を知りたくて問い合わせ、やりとりの結果、ようやく思い出したと

いう内容である。

I が投稿した「ねえねえ！〇ゼミのゼミ長って誰??」という文に書き手 (画面右) が気づき、返信をした 12:48 から、I (画面左) が「それが一番の理由だろ ww」と送って一応の終了に至るまでの 12:55 分の間、7 分しか経過していない。

7 分間の間に吹き出しの数 (文を送信した回数) が



図 2 会話のスピード

18 個に対し、往復している回数を数えると 11 個となっている。ユーザーが一回の返信を複数にわけて送ることで、実際よりもたくさんやり取りが行われているように見える。この吹き出しと返信の数に差が生まれる要因が「分かち書き」である。一回にまとめて送る内容を意図的に分割して送ることによって、相手が見やすいようにレイアウトしている。それによって、文を送信する回数が自然と増え、吹き出しの数が増えている。分かち書きで区切る部分は、人によってさまざまだが、ほとんどが句読点や改行する部分で行われている。

全文をタイプしてから送信するよりも、各文や単語ずつでこまめに送信したほうが、相手の目に届く時間は早くなる。

極端に簡略した言葉遣いも早く返信できる要因となっている。話言葉で文で送ることによって、文の構成が楽になる。それによって生じる曖昧な部分は、聞き手に主体的な判断を促し、文脈情報から読み取られる[北山]。

図 3 は、M (図左) が深夜に相手を外出に誘い、それに消極的な返答が行われるという内容だが、その間が共通の知人 Y が高価な車を購入したという話題が並行して生じ、後述する話題の輻輳も生じている(話題を増やして、あえて話題をそらそうとしたとも読み取れる)。

M (図左) が短文化したテキストを送っているのがわかる。これは、分かち書きによる短文化ではなく、前置きを省略した簡略された文になるため「やっちゃんばねえ」と「正論」は、別の話題についてのコメントとなっている。そのため、聞き手(図右)が文脈からそれぞれがどの話題を指しているのかを瞬時に読み取らなければならない。

では、遅い返信の場合はどうだろうか。LINE では、



図 3 短文化／話題の輻輳

話題がいったん、時間的に途切れた場合の再開手順も独自である。ログ画面があるため、ずいぶん前に送った内容でも画面を見るとついさっき送ったかのように表示される。これにより時間が経っても互いが何を送ったかを忘れず、見返しながらかわいすることができるのである。

図 4 は、3 名の間でのやりとりである。久しぶりに一緒にバンド演奏を行いたい、楽器も新たに購入した、と言ったやりとりの後の部分を図示している。それまで速い展開で行われた会話が深夜に中断する。しかし、翌日、H (図左) が今まで中断なく会話が続けていたかのように「いつ?」と送る。この際、H は「いつ?」が何を指しているのか説明していない。対面や電話等であれば、再開時に生じるだろう前置きがスキップされている。しかし、他の 2 人も何も躓くこともなく会話を続ける。時間が経ってもログ画面をたどることでスムーズにやり取りを行うことができるのである。

5. 2 話題の並列性(輻輳)

オンラインコミュニケーションで、片方がいくつかの話題を同時に送ることがあり、もう片方もそれに対し別々の返答をする。また、同時に行われる話題は必ずしも関連はなく、全く違った内容が同時に進行していく。これを話題の輻輳と呼ぶ[三浦・篠原]。これに対し、聞き手は、輻輳した話題の順番に沿う形で返信していくことが多い。LINE ではこれが通常のメールやチャット以上に発生し、かつスムーズに処理されていると思われる。

図 3 でも輻輳が起こっているのだが、出された話題 A (深夜の外出) と後に出された話題 B (Y の車の購入)



図 4 会話の再開手順

に対する返答順は、必ずしも提起された順にはなっていない。そのため返答のルールは一定ではないと思われる。ただしこの場合も当事者同士は、どの応答がどの投げかけに対をなしているのか、迷わず問題なく理解していることがインタビューから確認できた。

対面会話では、このようなやり取りに応答すると、話題が混乱してしまうだろう。しかし、限られた相手とのやりとりが、時間軸という1次元だけでなく、画面で2次元的に確認できる表示が理解を支援していると考えられる。なお、3名以上の会話でも輻輳が起こるが、その場合にメンバーの1名が話題の「司会役」になり、流れを取り仕切っているように見られる例もあった（画像割愛）。

図5では、Ni（図左）が名古屋に旅行中に、名古屋出身のId（図右）に、名古屋の観光地のおすすめはあるかと尋ねている。Id（図右）は、おすすめの観光地はないと冗談を言いながらも、名古屋にはいつまでいるのかと聞く。そして、夜に見ることのできるおすすめの見光名所のURLを送る。それに対し、Niは、翌日の8時には東京に戻っているためIdが勧めてくれた観光各所には行けないという。この話題をAとする。Niは、直後に「(名古屋で) ひつまぶし食べたよ?」と違う話題を輻輳して送る。この話題をBとする。

ここで、Idは、まずAに対する返信として、Niの予定を聞いて自分が先ほど勧めた観光地がいけないことに「あれま駄目ね(笑)」と送る。

そして、Bに対する返信として、「おおー!どこで食べたの?有名なところ?」とひつまぶしを食べた店を尋ねる。ここまでは、相手の話題の順番に沿っている。

しかし、ここでIdは、「無難にいくなら名古屋港水族館でしょうね」、その後にはスタンプ、そして「あと名古屋市科学館」と、先ほどの「あれま駄目ね(笑)」を補足するようにAの返信を再度する。

このように、返信を順にした後にさらに古い話題に対し、補足の内容を送る場合もある。

5. 3 テキスト以外の表現

スタンプと従来のエモティコン（顔文字、絵文字）が異なった使われ方をしているかどうかを見ていく。

図6は、スタンプで会話されている部分が多々見られる例で、それぞれのスタンプに説明のため、①～⑥の番号を振ったものである。

この会話は、M（図左）が、前々からグループで出かけると約束していた予定を、前日になって延期してくれないか、と依頼する文から始まる。それに対し、N（図右）が「(キャンセルで) 大丈夫ですけどどーしたんですか?」と送った後に①のスタンプを打つ。①のスタンプは、直前の文中の「大丈夫です」に付加していて、皮

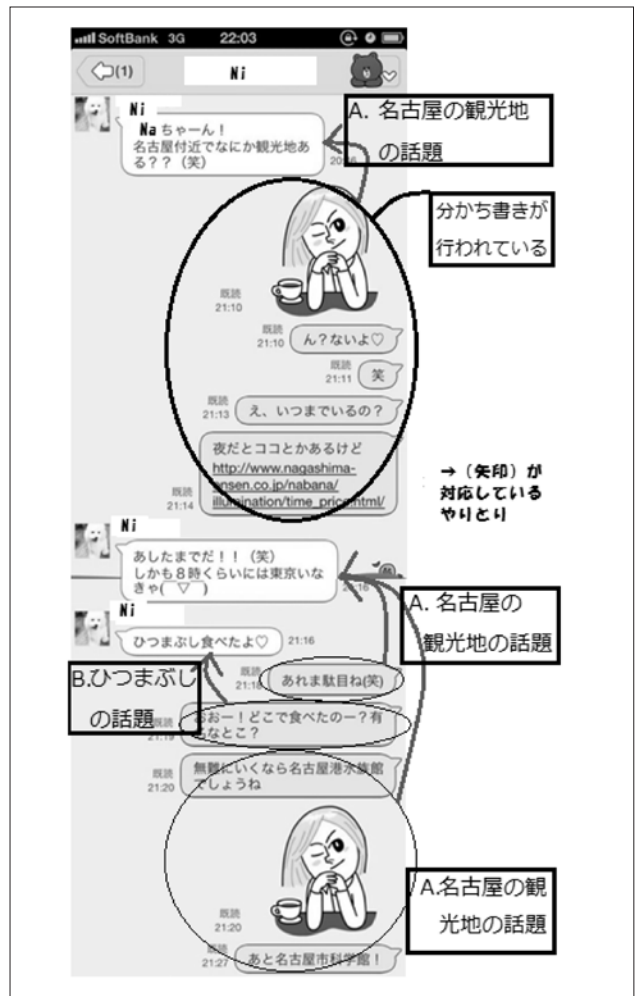


図5 話題の輻輳/スタンプによる表現

肉が入っていないことを強調している。次に、Mは、「次の日、朝から研修になったの。ほんとごめん...」と送り、②のスタンプを打つ。②のスタンプは「ほんとごめん...」の意味を強めている。つまり②は、謝罪の意味を強調している。Nは、その反応として③のスタンプを打っているが、これはその後の「なんだと,,,」によって意味が強められていて、③は怒りの感情を表していることがわかる。しかし、Nは、さらに④のスタンプを続けて送っている。このスタンプも直前の文「なんだと,,,」に付加していて、落胆を表現している。この流れからNは、「なんだと,,,」に怒りと落胆の二つの感情があることを表現している。落胆のスタンプによって、怒りだけでなく、相手との約束をととても楽しみにしていた、という相手への好意も合わせて伝えている。

これに対し、Mは⑤のスタンプを打つ。⑤に文は添えておらず、豚のキャラクターが、泣きながら何かを訴えているようなポーズをとっている。

これが謝罪を意味していると特定できるのは、文脈によってである。②に比べさらに一段強く謝罪をしているように見える。次にNが、⑥を打ち、「おけです! (OK



図 7 作成した画像をスタンプ代わりに使用

表現の略号や、顔文字「(>_<)」「(￣▽￣)」, 記号「?」なども多用されている。これらの使い分けについては個人差やこだわりもあるが、インタビューの中からは、これらの従来型のエモティコンは、書かれているテキストの意味を補助的に強調、補足するもので、言語的表現が主であるのに対して、スタンプでは感情表現が主であり、前後に吹き出しでテキストが添えられている場合も、その感情表現のニュアンスについて誤解がないよう補足するなど、テキスト表現が従であることが多いことが推測された。

5. 4 スタンプの多義性

スタンプは、ユーザーの使い方によって様々な意味を持たせることができる。普段から LINE でスタンプを使用している大学 3 年生の女性にインタビューを行ったところ、「それだけ（スタンプ単体）では意味がわからないスタンプを文と合わせて使うことにより、汎用性が高くなる」という意見があった。さらに、本来なら意味が不明瞭で使い勝手が悪いスタンプに文（テキスト）を付加することで、さまざまなニュアンスをもって「キャラクターが喋っている」ように見せることができる。

図 5 に戻ると、この会話の中で、Id（図右）は、画面に出ていない部分も含めて同じスタンプを 4 回使っている。しかし本人へのインタビューから、全て違う意味で使っていることが明らかになった。このスタンプでは、金髪の人物が机に肘をつき、手を組んで、ウインクをしながらこちらに向かって、首をかしげ微笑みかけている。横にはコーヒーが置いてあり、落ち着いて話しかけているようにも、何かを考えているようにも見える。

無料で使えるスタンプの一種である。

まず、画面で見える 1 つめは、直後の「ん？ないよ？」の「ん？」の部分が付加していると Id は言う。「ん？」と考えている部分にこのスタンプを使用したのだろう。次に、2 つめは直前の「無難にいくなら」の部分が付加していると言うが、「無難」という言葉に澄ましている表情を対応させたようである。その他の 2 つのうち、1 つ目は聞かれたことに「しらねえなあ（笑）」と答えた直前のテキストに付加しており、このスタンプの首をかしげている様子から心当たりを思い描いているという動作として使用したものと推測できる。また 4 つめはやはり情報を持っていないことを表す「知らない」に付加している。文字間に半角スペースを用いていることから、開き直って「知らない」ということを強調していることがわかる。これも首を傾げた様子から使用したことがわかる。このようにそれぞれの箇所異なるニュアンスとして使用していることが分かった。結果として、このスタンプの人物が、継続的に相手とやりとりしている話者のアバターのようなニュアンスを提示している。

その他、テキストと矛盾するスタンプを使うことで、例えば、「うるせーな、こいつ」と冷たい言葉を言うとともに、その後に満面の笑顔のスタンプを打つことで、直前の内容が冗談であることを表現するなど、対面会話において言語表現と視覚表現を総合的なメッセージとするのと類似した方法でコミュニケーションの微妙なニュアンスを伝えていることが確認された。

5. 5 会話の終了の仕方

[林]によると、アメリカ、韓国の電話会話と比較して、日本語の電話会話では、会話終結を導くパターンとして「感謝やおわびの表明またはその繰り返し」が行われ、また近い将来、社会的接触を行う取り決めをお互いに確認するいとまごいがあるという。

このような現象が電話会話だけでなく、LINE でも行われているのか、また LINE 独特の終了の仕方があるかを検討した。

図 8 は、M（図左）がアルバイトのシフト交替の依頼を行い、了解してもらった際のやりとりの終結部分である。M は、「かみさま！ありがとう（光の絵文字）たすかる！」と感謝の言葉を告げている。その後に、目を輝かせて手を合わせたキャラクターが付加されている。このスタンプは、直前の「ありがとう」を強調するものである。それに対し、N が、「いえいえ！こちらこそです！」と丁寧に返している。この「こちらこそ」の背景には、N も M に以前に交替の依頼をしていて、その代わりとして今回、M も N に依頼したという経緯があるため述べられている言葉である。したがって N の「こちらこそ」も、感謝の言葉ととれる。そして、M がス

スタンプを送る。このスタンプには、文はされていない。右手を上に挙げ、左手を腰にあて、晴れやかな顔をしたキャラクターである。Mは、このスタンプを「じゃあね」と、別れの意味として送っていると推定される。実際、会話はここで終了している。スタンプを使用しているが、互いに感謝の言葉を重ねた後に会話を終結しているので、林（2002）の電話会話での終結と同様の経過がみられたと考えられる。このような事例は他のセッションでも確認でき、終了の仕方でも、電話と同様のパターンが確認できる。

なお、その際に言葉ではなくスタンプで対応することは、感謝や終了のやりとりの応酬で生まれる「きりがない気まずさ」を回避するためのLINE独自のスタイルといえるだろう。

また図9の終結部分では、近い将来の社会的接触を確認する[林]部分が見られた。学校で待ち合わせをしていたNg（図左）とO（図右）であったが、Ngが遅刻してしまった。この会話は、Oは既に学校に着いていて、Ngはタクシーで急ぎながら、車中でメッセージを送っているシーンである。

分ち書きをしながら、Ngが急いで向かっていることを伝える。中盤で別な話題を挟むが、「飯おごる」「遅れたから」とお詫びのメッセージを送る。話題の輻輳が起こったため、Oは先に別の話題の返信をするが、その後に「まあ着いたらめでいせんいて（メディアセンターにいてください）」とNgが学校に着いてからの行動を指定する。それに対し、Ngは「うい！」と了解の文を送り、「もう着くよ」と社会的接触がこの後にあることを伝える。ここで会話が終了する。この会話では、お詫びをした後に数分後の社会的接触を互いに確認している。

3名以上が参加するセッション場合の終了では、司会役の一人が集まりの予定を確認したのに対して、参加者が「おけい！（OK）」、「やーまん（了解）」、「ほーい（はい）」と、それぞれ返事をして会話が終了する例が見られた（画像割愛）。この例では、グループメンバーは司会役の人を介しながら、互いにだいたい参加人数を把握する。そして、最後に予定（近い将来の社会的接触）を全員で確認することで会話終結に導いている。

このように、LINEチャットでも電話会話の終結部分の特徴と同様の点が見られた。スタンプの使用や複数人の場合の終わり方など、電話会話では見られない現象も起きていて、LINE特有の特徴として検証することができた。

なおLINEチャットではこのような終了をするものだけでなく、既読機能を用いることで「いとまごい」を省く場合もある。既読機能の検証は事後に画面キャプチャを元にインタビューするという形式上、データの確認



図8 感謝を重ねた場合の終了

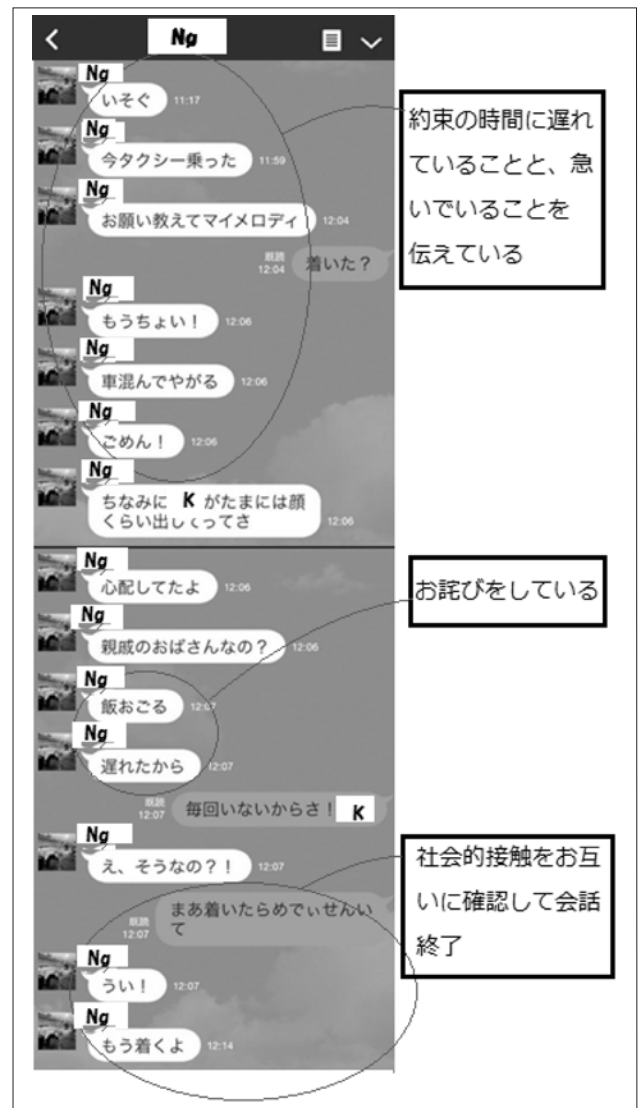


図9 社会的接触の確認で終了

が困難なため、今回の分析では十分な検討を行うことができなかったが、既読をしたのに敢えて返信しないことで、自分がこれ以上続ける意思がないことを相手に伝える方法もある。また、LINE はすでに述べたように、時間間隔の空いた返信にも対応できるため、終了したのか、翌日以降に持ち越されている状態で止まっているのか、その時点では判断が難しい会話も見受けられた。

6. 考察

6. 1 会話のスピード

LINE ユーザーは、短文化やスタンプ仕様などで曖昧さの度合いが高いメッセージに対して、普段からの対人関係や相手についての知識、メッセージが交わされていく過程で生まれる文脈を読み取ることで多くの補完を行っている。

LINE コミュニケーションは、従来からあるオンラインチャットの特徴も持っていて、分かち書きや極端に簡略された言葉遣い、エモティコンの使用が見られた。さらにトーク画面の特殊性やスタンプが加わり、文脈情報を読み取る聞き手の負担を減らしていた。

また、実社会での関係性が、文脈情報により強く影響を与えていて、再開手順においても、前置きが不要になり、時間が経過した返信でも参加人数によらず、スムーズに会話を行っていた。

6. 2 話題の並列性（輻輳）

〔三浦・篠原〕は、チャットコミュニケーションでの話題の輻輳が継続的に続くことは、稀であると言っている。これは参加者に大きな認知的負担を与えるからである。しかし、LINE コミュニケーションでは対照的に、輻輳を継続的に見ることができた。それは、返信時、複数の話題を画面で同時に把握しながら順次対応することで、見やすい工夫がされているからである。しかし、それでも話題の輻輳の継続は、一対一の場面では多く見られたが、3 名以上が参加するセッションではあまり見られなかった。それは、人数が多くなると、返信順で補っていたレイアウトの効果が、低減するからだと考えられる。また、話題の輻輳と分かち書きが混合する場合もあり、それは対人関係が緊密であるほど起こりやすくなっていることがわかった。

6. 3 テキスト以外の表現

LINE コミュニケーションでも、従来の顔文字や絵文字などのエモティコンの使用が見られ、スタンプとの使い分けがされていた。顔文字、絵文字が使用された会話は、感情より文の内容を重視して伝えている。対照的にスタンプが使用された文は、文の内容より感情表現を強調するものが多かった。それは、文に組み込んで使うか

否かが関係していると考える。また、ほとんどのユーザーがスタンプの前後のいずれかに文を即座に送ることで、誤認を避けていた。その中で、一つの文に二つのスタンプを付加させることで、より複雑な感情表現をしていたユーザーもいた。他にも、スタンプが連帯感の確認やオリジナリティの表現として印象形成に用いられていることが確認された。

6. 4 スタンプの多義性

ユーザーは、同じスタンプでも付加させる文によって、あるいは複数のスタンプをつなげて使うことによって、一つのスタンプで多様な表現を行っていた。単体では特定した意味がわかりづらいスタンプほど、逆に付加した文の効果が表れやすくなっていて汎用性が高くなっていた。

6. 5 終了の仕方

電話会話の終結パターンである「感謝やおわびの表明またはその繰り返し」や「近い将来、社会的接触を行う取り決めをお互いに確認する」とまごい」を LINE コミュニケーションでも見ることができた。

その中で、終結部分においての電話会話と LINE コミュニケーションの微妙な違いも現れた。「感謝やおわびの表明またはその繰り返し」では、LINE ならではの形式として、スタンプを使って、「感謝やお詫び」を表現して終結部分に導いていた例が見られた。これによって「きりがいい気まずさ」を軽減する効果があることが推測される。

また、「近い将来、社会的接触を行う取り決めをお互いに確認する」とまごい」でも、電話会話では一対一で行うのに対し、LINE コミュニケーションでは複数人で行うことがあり、会話のまとめ役を介して、いとまごいを言うことで円滑に終結部分に導いていた。

また、LINE の終了の仕方はそれだけでなく、既読をした上で敢えて返信をしない場合や、翌日以降に返信されるはずだった会話が途切れ、結果的にそのまま終了となってしまった場合など、LINE 特有の現象も確認することができた。

7 まとめと提言

以上の結果・考察を踏まえ、LINE コミュニケーションは LINE の機能であるスタンプやトーク画面を用いることで、独特の特徴があり、ユーザー自身も独自のコミュニケーション文化やルールを形成しつつあることが確認された。一方で、チャットコミュニケーションと共通の特性や、終了部分では電話会話の特性を持っていることも示唆された。

コミュニケーションにおける独自性の中でも、電話以

上に、一定の親密さのある既知の相手とのコミュニケーションが中心であるために、相手の情報、相手との従来の関係性など、そのセッション内で交わされるテキストやコンテンツ以外に、参加者が文脈情報を援用しながら読み取ることで互いが違和感なくスムーズに会話を楽しんでいることが確認された。

LINE コミュニケーションの特徴は、アプリの機能的な特性に支えられているものではあるが、ユーザー自身が利用している中で工夫して変化させているものであり、LINE 特有の文化として成り立っている。ユーザーがキャリアメールから LINE チャットに移行していったのは、メール文化が我々に根付いてきた昨今、言葉では表現しきれなかった部分、文脈情報からしか読み取れない部分を活用して、より簡単に、かつより詳しく、相手とコミュニケーションを取ろうとしているからではないだろうか。

今回は、既読機能や電話機能は取り上げなかったが、LINE には会話に影響を与える機能がまだまだたくさんある。それらを今後の課題として検証する必要があるだろう。

また、今回の研究では取材対象が主に大学生になってしまい、データ件数も 20 件と少ないが、幅広い年代から、さらに多くのデータを収集することができれば研究の結果もより充実し、また新たな知見が生まれることだろう。

現在、LINE は、メッセージングアプリとしてだけでなく、ゲームやアニメを始めとした幅広い分野にビジネスを広げている。2014 年 12 月からはスマートフォンを使った相手の口座情報不要で送金できる決済サービス「LINE Pay」も導入している（注 7）。これらの取り組みによって、交わされるコミュニケーションにも影響が生じることが予想される。LINE はまだまだ発展途上のサービスであり、継続的に検証していく必要があると考える。

謝辞

本研究にご協力いただいた皆様に心より御礼申し上げます。

注

- （注 1） LINE 株式会社 <http://line.me/ja/>
- （注 2） LINE Creators Market
<https://creator.line.me/ja/>
- （注 3） 株式会社ループス・コミュニケーションズ
http://media.looops.net/saito/2014/01/16/2013-4q_socialmedia/
- （注 4） 日刊アメーバニュース
<http://news.ameba.jp/20131115-321/>
- （注 5） 日経デジタルマーケティング

<http://business.nikkeibp.co.jp/article/nmgp/20140310/260877/>

- （注 6） ネット用語辞典ネット王子
<http://netyougo.com/2ch/843.html>

- （注 7） TechCrunch Japan
<http://jp.techcrunch.com/2014/12/16/jp20141216line-pay/>

参考文献

- 総務省 情報通信政策研究所 2014 平成 25 年情報通信メディアの利用時間と情報行動に関する調査
http://www.soumu.go.jp/iicp/chousakenkyu/data/research/survey/telecom/2014/h25mediariyou_1sokuhou.pdf (2014 年 12 月 21 日検索)
- 竹原卓真・栗林克匡 2007 エモティコンによる感情認知 日本本認知心理学会発表論文集 日本本認知心理学会第 5 回大会, 83-90
- 三浦麻子・篠原一光 2002 チャット・コミュニケーションに関する心理学的研究 大阪大学大学院人間科学研究科対人社会心理学研究室『対人社会心理学研究』第 2 号, 25-34
- 北山忍 2013 文化脳神経科学というアプローチ—日本人の文脈依存性に注目してこころの未来 第 9 号, 26
- 林美善 2002 電話会話における終結部研究の動向 言語文化と日本語教育 第 5 号, 236-244