

謝罪場面における顔エモティコンの種類と個数が受信者に及ぼす効果

Effects of the number and type of emoticons that influence receivers in an apology situation

竹原卓真¹⁾、栗林克匡¹⁾、水岡郁美¹⁾、関山 啓¹⁾Takuma TAKEHARA¹⁾, Yoshimasa KURIBAYASHI¹⁾, Ikumi MIZUOKA¹⁾, Kei SEKIYAMA¹⁾

E-mail: takehara@hokusei.ac.jp

和文要旨

近年、電子メールに代表される非対面型コミュニケーションを利用する機会が飛躍的に増加している。また、従来から使用されてきた顔文字に加えて、絵文字や動く絵文字も実装されてきており、より微妙な心的情報を伝達できるようになってきた。本研究では電子メールコミュニケーションにおいて一般的な謝罪場面を想定し、謝罪メッセージに付加するエモティコンを3種類（顔文字・静止絵文字・動く絵文字）、および付加個数を3種類（付加なし・1個付加・3個付加）設定して、電子メールの受信者に及ぼす印象構造の変化を検証した。特性形容詞対を用いた評価の結果、「非社会性因子」・「非友好性因子」・「活動性因子」が抽出された。「非社会性因子」ではエモティコンの種類に関係なく付加個数の増加に従って非社会的であると判断され、「非友好性因子」では何らかのエモティコンが付加されたメッセージは友好的であると判断された。一方、個別に設定した7つの形容詞評価においてもエモティコンの種類による効果は見られず、付加個数の効果のみが見出された。特にネガティブな内容を意味する形容詞評価については、エモティコンを付加しすぎるとよりネガティブにとらえられることが判明した。本研究の結果から、付加するエモティコンの種類によって印象構造は変化することはないが、謝罪状況でエモティコンを使用する場合には適切かつ節度を保つことが重要であると指摘できるであろう。

キーワード：顔文字、静止絵文字、動く絵文字、付加個数

Keywords : Face marks, Static emoticons, Moving emoticons, Added numbers

1. はじめに

近年の目を見張るコンピュータ技術の発展および携帯電話機能の発達に伴って、対人コミュニケーションの方法が大幅に変化した。最も顕著な例としては、従来は人間と人間が直接顔を合わせてコミュニケーションを行なう対面型コミュニケーション (Face To Face Communication: FTF) が主流であったが、最近ではコンピュータや携帯電話での電子メールを活用した非対面型コミュニケーション (Computer-Mediated Communication: CMC) が盛んに行なわれていることがあげられる。特に携帯電話機能の充実化は著しく、コミュニケーションツールの他にGPS機能を搭載している機種まで発売されている。

CMCにおけるハードウェアがいくら進化し

たととしても、依然としてコミュニケーションのベースが文字メッセージであることに変わりはない。携帯電話がこれほどまでに普及していなかった頃のCMCでは、感嘆符“!”や疑問符“?”および様々な記号や文字を巧妙に組み合わせ、送信者の微妙な感情表現を実現していた。このような言葉ではなく文字メッセージ上で使用可能な手がかりを準言語的手がかりと呼ぶ。Lea & Spearsによる実験的な研究では、準言語的手がかりをメッセージに付加すると、受信者による送信者の評価が良くなることが示された [1]。

近年の携帯電話に実装されている種々のコミュニケーションツールにおいて、若年層を中心に広く用いられているものに顔文字がある。顔文字とはエモティコン (Emoticon) と総称さ

¹⁾ 北星学園大学社会福祉学部、Faculty of Social Welfare, Hokusei Gakuen University