

# 要求の伝達における対人コミュニケーション手段の選択

— 丁寧さの観点からの分析 —

Undergraduate students' choices of interpersonal communication means when making requests:

An analysis from the perspective of politeness

北村 智\*

KITAMURA Satoshi

In this paper, it is investigated how people choose interpersonal communication means – such as talking face-to-face (FtF), calling by phone, and mobile e-mail messaging – when making requests. In Study 1, 156 undergraduate students were required to rate how polite were FtF talking, phone calling, and mobile e-mail messaging. The result shows that while FtF talking is the most polite, mobile e-mail messaging is the least polite. In Study 2, 114 undergraduate students were the participants in the experiment. In the result, the choices of interpersonal communication means in requesting were significantly affected by the age of the recipient, and most of the participants who chose FtF talking gave politeness as a reason for the choice. These findings suggest that the symbolic meanings of communication media are important in the studies of media using behavior in interpersonal communications.

キーワード: 対人コミュニケーション, メディアコミュニケーション, 要求, 丁寧さ, メディアの選択

Keywords: Interpersonal communication, Mediated-communication, Requests, Politeness, Media choices

## 1 問題

### 1.1 背景

平成 17 年版情報通信白書(総務省, 2005)によれば, 我が国では平成 15 年末にインターネットの人口普及率が 60%を超え, 平成 16 年末のインターネット利用人口は 7,948 万人と推計される. このうち, パソコンからの利用者は 6,416 万人, 携帯電話・PHS, 携帯情報端末からの利用者は 5,825 万人と推計される. また, パソコンによるインターネット利用者の電子メールの利用率は 94.2%, 携帯電話等利用者の電子メール利用率は 87.7%となってい

る. また, 2 年前と比べて, 「パソコンの電子メール」, 「携帯電話・PHS のメール(携帯メール)」, 「携帯電話での通話」, 「IP 電話」, 「インターネット上の掲示板」の利用が増加したとする人は多い.

情報社会化にともない, 高等学校の必修科目として 2003 年度より普通教科「情報」が設置された. 「情報 A」の教科書の一つ(東京書籍;赤堀, 2003)には, 「情報の伝達は, 相手と自分との関係において行われることですから, 伝達する相手がどのような条件, 状況にあるか, 伝達した情報を相手がどのように受け取るかを常に意識して, それにふさわ

---

\*東京大学大学院学際情報学府

(Graduate School of Interdisciplinary Information Studies, The University of Tokyo)

しい表現や手段を選ばなければなりません」という記述がみられる。しかしながら、どのような情報伝達手段が適切なのだろうか、適切であると受け止められているのだろうか。その点は十分に明らかではない。

例えば、特に急ぎではない伝達事項の場合、情報通信技術を利用して他者に伝えることもできるし、会ったときに、つまり対面で、他者に伝えることもできる。遠隔地に相手がいて会うことがままならなくとも、手に携帯電話を握っている場合、電話をかけて伝えることも、携帯メールを送信して伝えることも可能である。つまり、ある伝達事項に関して、どのような対人コミュニケーション手段で伝達するかという選択肢は、情報通信技術の発展とともに多様化したといえるだろう。そのような複数の選択肢があるときに、何によってその選択は決定付けられるだろうか。

そこで、本研究では対人コミュニケーションにおいてメディアはどのように用いられるか、選択されるか、ということを中心とする。

## 1. 2 心理学的実験研究による知見

対人コミュニケーションにおけるメディア利用について、心理学的実験研究によって数多くの知見が提出されてきた。

対人コミュニケーションにおけるメディア利用に関する初期の心理学的実験研究においては、対人コミュニケーションにメディアを用いることで視覚的・パラ言語的手がかりが失われることが重要視された。この考え方は「技術決定論」(Markus, 1994)と呼ばれる。

コンピュータの普及以前の対人コミュニケーションにおけるメディア利用の心理学的研究に、Short, et al. (1976)の遠隔コミュニケーションに関する研究がある。Shortらはメディアコミュニケーションにおける手がかりの欠如を包括的に説明する理論として社会的存在感理論(Social presence theory)を提出した。社会的存在感とは、「相手が『そこ』にいると、その人が感じる程度(川浦, 1990)」と定義される。社会的存在感の高い対人コ

ミュニケーション手段としては対面が挙げられ、電話、文書の順に低くなる。Shortらは社会的存在感の低い対人コミュニケーション手段は、情報交換や単純な問題解決課題が向いていると論じた。

初期の代表的なCMC(Computer-Mediated Communication)研究にKieslerらが1980年代に行ったものがあげられる(e.g. Kiesler, et al., 1984; Kiesler, et al., 1985; Sproull & Kiesler, 1986)。KieslerらはCMCにおいて集団成極化現象やフレーミングが起りやすいと論じた。その説明として社会的文脈手がかりの減少という考えを用いた。Kieslerらの考えでは、社会的文脈を理解するための手がかりが、コンピュータにコミュニケーションが媒介されることにより失われる。その結果、脱個人化が生じ、社会的抑制の解除され、議論に対して課題志向的になるとされる。

KieslerらのCMCにおける社会的文脈手がかりの減少という考え方に対して批判を行ったのがWalther(Walther & Burgoon, 1992; Walther, et al., 1994)であった。Waltherは、CMCにおいて減少するとされていた社会的文脈の手がかりは、長期的なコミュニケーションによって補われることを主張し、時間がかかるものの、CMCにおいても社会志向的なコミュニケーションがみられることを指摘した。さらにWaltherは、CMCにはFtFでの相互作用で得られるものを上回る水準の感情が生じる例がいくつもあると論じ、超個人的モデル(Hyperpersonal model)を提唱した(Walther, 1996)。超個人的モデルでは、非言語行動に注意を払う必要がなく、メッセージを作成したり編集したりするのにより多くの時間をさけるために、より戦略的な自己呈示を行うことができると考えられる。

Herring(2002)は超個人化モデルと同様に、電子メールは非同期的という特徴をもつために、メッセージをより慎重に編集することができると論じた。Duthler(2006)は、超個人化モデルをもとに、電子メールを通じた場合には、より丁寧なメッセージを出すことができると考え、編集のできないボイスメールと電子メールの比較実験を行った。Duthlerは被験者をボイスメール条件と電子メール条件に分

け、被験者に作成させた要求メッセージの丁寧さの程度を分析し、電子メールによるメッセージのほうがより丁寧なものであったことを示した。

Duthler の研究から考えれば、相手に対してより丁寧な意思伝達をはかりたいければ、非同期的な対人コミュニケーション手段を選択することがもっとも望ましいといえる。また、手書きの手紙とワープロの手紙であれば、手書きの場合には丁寧な字で記すことに注意を払わなければならないため、ワープロの手紙のほうがより丁寧で失礼のないものになると考えられる。

だが、実際に人びとはそのように考えているだろうか。例えば、情報通信機構(2005)によれば、「個人的な手紙をワープロで書くのは好ましくない」という意見に対して 47.4%が賛成している。個人的な手紙における好ましさは丁寧さだけで規定されるものではないだろうが、手書きの手紙よりもワープロの手紙のほうが丁寧であると断じることは難しいだろう。

また、Duthler(2006)の研究は実験であり、被験者にボイスメールか電子メールかを選択させたものではない。したがって、実際の場面で選択されるかどうかということは含意していない。

Walther(1996)の超個人的モデルとそれにもとづく Duthler(2006)の実験結果は意思の伝達に対してどのような対人コミュニケーション手段を用いるべきかを考える上で非常に興味深い。しかしながら、実際に人びとがどのように対人コミュニケーション手段を選択するかという問題に対しては十分な知見ではないといえるだろう。

どのように意思の伝達を行うべきかという問題は、Duthler(2006)の取り上げた、要求の伝達において日常的にも重要になると考えられる。相手に対して失礼のないように振舞うことは、社会的に望まれる。

そこで本研究では、要求の伝達において、人びとはどのように対人コミュニケーション手段の選択を行うか、という問題に対して、丁寧さ(politeness)の観点から検討していく。

### 1.3 メディアの象徴的意味

McLuhan(1964)の「メディアはメッセージである」という言説はよく知られている。対人コミュニケーション手段としてあるメディアを用いた場合、そのこと自体がある種のメッセージ性を伝えることは、複数の研究から示唆される(e.g. Sitkin, et al., 1992; Trevino, et al., 1987)。

Trevino, et al.(1987)は企業組織のマネージャに対するインタビューから、組織の運営における対人コミュニケーション手段の選択理由の分析を行った。その結果、対人コミュニケーション手段によって伝達される象徴的意味が、選択の一因になることが明らかにされた。例えば、マネージャが公式の手紙で伝達する場合には、そうすることによって権威を伝達するといったことが示された。

Trevino らの知見は組織内でのコミュニケーションに関するものであるが、日常的なコミュニケーションにもあてはまるものであると考えられる。要求の伝達における丁寧さについて、Duthler(2006)の研究で扱われたような、メッセージの言語表現的丁寧さという問題の他に、対人コミュニケーション手段の象徴的意味としての丁寧さを考える必要があると考えられる。

橋元(1999; 2003)は、日常的な対人コミュニケーションにおける伝達手段の選択に関する複数の規定因を挙げた。コミュニケーション自体の言語行為の種類、話の中身に関連した儀礼性、内容の機密性・深刻度、展開性、言いくさなどが挙げられた。また、メディア側の要因として、物理的簡便性、記録・保存性、社会的存在感、そして対人的要素として、相手との上下関係などが挙げられた。橋元の議論においても、伝達手段の選択自体において、儀礼性という丁寧さに関わる要素が規定因になるとされている。橋元は質問紙調査において、複数の言語状況を提示し、どの対人コミュニケーション手段を選択するかを問うた。その結果を上記の観点から解釈・議論した。

しかしながら、橋元の議論において取得されたデータは、選択された対人コミュニケーション手段のデータのみであり、回答者が儀礼性を重視した上

でその選択を行ったのかどうかは明らかではない。したがって、利用者が対人コミュニケーション手段の象徴的意味としての丁寧さを認識しているのかをデータによって検証する必要があるといえるだろう。

## 2 研究 I : 丁寧さの認識

研究 I では、対人コミュニケーション手段のもつ象徴的意味としての丁寧さが認識されているのかを検証することを目的とした。

川口ら(2003)は、18 の状況についてどのような対人コミュニケーション手段を用いるのかについて、高校生、大学生、壮年(40-59 歳)を対象に調査した。その結果、高校生では対面と携帯メール、壮年では対面と電話が中心的に用いられていた。一方、大学生では対面、電話、携帯メールが頻繁に用いられていた。また、情報通信機構(2005)は、友人に改まった頼み事をする際にもっとも使うであろう対人コミュニケーション手段について調査を行った。その結果、会って話す、携帯電話・PHS・固定電話の通話、携帯電話・PHS のメール以外(手紙・葉書、ファクシミリ、パソコンによるメールなど)については、いずれの年代でも選択者は 5%にも満たなかった。

そこで本研究では、対面、電話、携帯メールという3種類の対人コミュニケーション手段を取り上げる。そして対人コミュニケーション手段の選択にもっとも多様性のみられる大学生を対象者として質問紙調査を行った。

### 2. 1 方法

調査は、東京都内の私立 T 大学教育学部系・工学部系の 1~4 年生 174 人(男性 65 人、女性 107 人、不明 2 人)を対象として行った。主要な項目での欠損値のあった協力者を除いて、最終的に 156

人(男性 58 人、女性 98 人)が対象者となった。対象者の平均年齢は 20.15 歳であった。

調査は、講義時間中に行い、出席者の中からボランティアで実験協力者を募り、個別配布・個別回収方式で行われた。回答はいずれも無記名で、所要時間はその他の項目を含めて全体で約 20 分であった。質問紙は「コミュニケーションとメディアに関する意識調査」という題目で配布した。

### 2. 2 調査項目

対面、通話、携帯メールに関して、丁寧さの認識を評定させる項目を設けた。質問項目は、「直接会って話すのでは相手に失礼な印象を与えやすい」「電話をかけて話すのでは相手に失礼な印象を与えやすい」「携帯電話のメールで話すのでは相手に失礼な印象を与えやすい」という 3 項目とした。それぞれの項目は、「非常にそう思う」を 1、「ややそう思う」を 2、「どちらともいえない」を 3、「あまりそう思わない」を 4、「まったくそう思わない」を 5 とする 5 件法で評定する形式とした。

### 2. 3 結果

図 1 に 3 項目に対する回答の分布を示した。それぞれの質問項目に対し、「非常にそう思う」または「ややそう思う」と回答した割合は、対面の場合が 5.7%、通話の場合が 18.6%、メールの場合が 44.2%であった。

次に、対面、通話、携帯メールによって、相手に

図 1 : 失礼な印象を与えやすいか

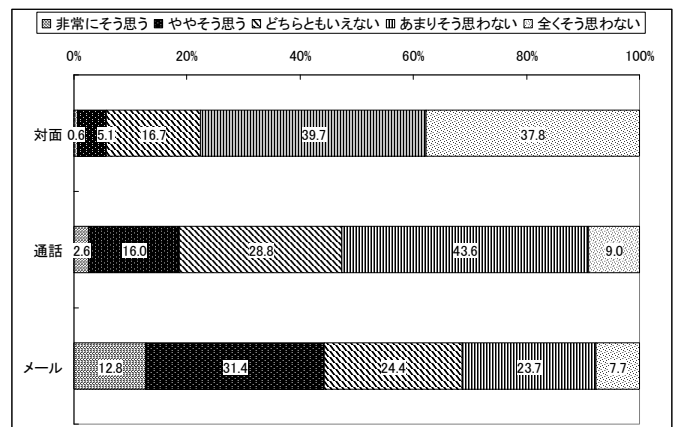


表 1 : 検定の結果

	Wilcoxonの 符号付順位検定	符号検定
通話-対面	-7.09 ***	-7.29 ***
メール-対面	-7.67 ***	-7.27 ***
メール-通話	-5.18 ***	-5.83 ***

数値はz値; \*\*\* $p < .001$  (検定の繰返回数で統制済)

失礼な印象を与えやすい度合いの認識に有意な差があるのかを検討するために、3種の対人コミュニケーション手段を独立変数とし、相手に失礼な印象を与えやすい度合いの評定得点を従属変数として分析を行った。図1に示したように、従属変数の分布に大きく偏りがみられるため、ノンパラメトリック検定であるFriedman検定を行った。Friedman検定の結果、対面、通話、携帯メールによって、相手に失礼な印象を与えやすい度合いの認識は有意に異なっていることが示された( $\chi^2(2)=97.69, p < .001$ )。

しかし、Friedman検定では、対面、通話、携帯メールのどの間において、相手に失礼な印象を与えやすい度合いの認識に差があるのかを検出することはできない。そこで、対面、通話、メールのそれぞれの対に関して差があるのかを検討した。ここでは評定尺度得点の差分の値を情報として扱うWilcoxonの符号付順位検定と、差分の値が正か負か、または同一かのみを情報として扱う符号検定の両方を行った。ただし、ここでは対面と通話、対面と携帯メール、通話と携帯メールという3種の対があらわれるため、検定が3回繰り返されることになり、検定の多重性の問題が生じる。この検定の多重性の問題に対応するために、検定の繰返し回数によって有意確率を統制した。検定の結果を表1に示す。検定の結果、すべての対において、符号付順位検定、符号検定のいずれにおいても評定結果に有意な差があることが示された。

## 2. 4 考察

超個人的モデルの考えでは、非同期型の対人コミュニケーション手段であり、メッセージをより慎重に編集することができる携帯メールの場合がもっと

も丁寧で失礼な印象を与えにくい言語メッセージを伝達できると考えられる。しかしながら本研究の結果では、40%以上の回答者が、携帯メールでの意思伝達は相手に失礼な印象を与えやすいという認識をもっていたことが示された。

この結果は、まず、言語メッセージ以外の要素によって、相手に与える丁寧さの印象が左右されていることが認識されていることを示す。また、慎重な編集が可能であり、より丁寧な言語メッセージを伝達できるだけでは克服しがたい丁寧さに関するメッセージが、対人コミュニケーション手段の選択によって生じうるということが認識されていることを示唆する。

だが、相手に失礼な印象を与えやすいと認識されているということは、丁寧な言語メッセージを用いてもそれが相手に伝わらない可能性が予期されるためである可能性も考えられる。Kruger, et al. (2005)の実験結果によれば、確かに電子メールでのコミュニケーションでは聞き手にメッセージが正確に伝わる程度が対面や音声に比べて低い。だが、Krugerらの実験では同時に、話し手が相手に伝わると期待している正確さの程度は、電子メールの場合も、対面、音声の場合も変わらないことが示された。このことから、言語メッセージの丁寧さの伝達への期待自体は、対人コミュニケーション手段によって変わらないと考えられる。したがって、対人コミュニケーション手段の選択によって、言語メッセージの丁寧さに関わらず、相手に伝わる丁寧さがあると認識されていたのだといえるだろう。

では、なぜ対人コミュニケーション手段の象徴的意味としての丁寧さに差異が生じるのだろうか。その大きな要因として、対人コミュニケーション手段の伝統性が考えられる。

Fischer(1992)は、1891年から1955年までに出版されたエチケット本21冊から、アメリカの社会生活に電話がどのように同化したのかを検証した。その検証によって、1890年初めのエチケット本ではディナーやパーティに対する招待での電話の使用は問題として取り上げられもしなかったが、1900年には「けっして許されるものではない」とエチケット

に反するものとして電話の使用が取り上げられるようになり、1910年には電話には問題があるが、利便性から使用について譲歩されるようになったという、社交のエチケットにおける電話の受容過程を明らかにした。

Fischer(1992)の研究から、対人コミュニケーション手段は、その受容、普及の初期は丁寧さに欠けるものとして認識されているが、社会における普及、受容が進み、伝統性を確立していくことによって象徴的意味としての丁寧さを獲得していくといえる。つまり、象徴的意味としての丁寧さは、それぞれの対人コミュニケーション手段に固有のものではなく、対人コミュニケーション手段の特性によって規定されるものとはいえない。それぞれの手段の特性によって人びとの丁寧さの認識が規定される部分もあるだろうが、それ以上に社会的に形成され、制度化されている部分は大きいといえる。

研究Iの結果からは、その原因を明らかにすることはできないが、携帯メールの利用頻度の高い大学生においても、対人コミュニケーション手段の選択によって相手に失礼な印象を与えやすい度合いに差があると認識されていることが明らかになった。そして、それは対人コミュニケーション手段の象徴的意味としての丁寧さの影響が大きいと考察された。次に研究IIでは、対人コミュニケーション手段の選択と丁寧さの関係について検討する。

### 3 研究II：要求の伝達における選択

岡本(2000)によれば、要求とは行動指示に従って聞き手が行動することで、話し手に利益がもたらされる言語行為と定義される。言語表現の丁寧さの知覚や、言語表現の状況的使い分けを検討した研究が第一に注目したものは要求表現であった(岡本, 2004)。そこで研究IIでは、このような要求の伝達がなされる際の対人コミュニケーション手段の選択はどのように行われるのかを検証する。

岡本(1985)によれば、大学生は親しい聞き手に対してはほとんど敬語を用いないが、間接性の次元で言語表現は使い分けられるという。敬語使用のレベルではないものの、要求量が大きくなるほど

より丁寧な言語表現が用いられることも確認されている(岡本, 2000)。

研究Iにおける検証により、対面、電話、携帯メールという3種類の対人コミュニケーション手段の場合、もっとも失礼な印象を与えにくい手段が対面であり、もっとも失礼な印象を与えやすい手段が携帯メールであるとして認識されていることが示された。したがって、要求表現においてはより丁寧な対人コミュニケーション手段が好まれると考えられる。そして、言語表現同様に要求量によって対人コミュニケーション手段の使い分けが行われる可能性が考えられる。すなわち、要求量が大きいほど、より丁寧な対人コミュニケーション手段が選択されるという仮説が導出される。また、対人関係の地位(年齢差など)によっても言語表現の丁寧さは左右されることから(Brown & Levinson, 1987)、相手が年上である場合にはより丁寧な対人コミュニケーション手段が選択されるという仮説が導出される。

これらの仮説を検証するために、言語表現の使い分け研究(e.g. 岡本, 2000; 2001)を参考に、対人コミュニケーション手段の使い分けに関する質問紙実験をデザインした。

#### 3.1 方法

神奈川県内の私立A大学教育学系学部の1~4年生121人(男性34人、女性87人)を対象として、質問紙実験を行った。主要な項目での欠損値のあった協力者を除いて、最終的に114人(男性32人、女性82人)が対象者となった。対象者の平均年齢は19.49歳であった。

実験は、講義時間中に行い、出席者の中からボランティアで協力者を募り、個別配布・個別回収方式で行われた。回答はいずれも無記名で、所要時間は約20分であった。質問紙は「コミュニケーションとメディアに関する意識調査」という題目で配布し、協力者に対しては、回答終了後にデブリーフィングを行った。

#### 3.2 実験内容

要求量がコミュニケーション手段の選好に影響を

与えるのかどうかを検証するために、実験協力者に提示するシナリオは二種類準備した。

シナリオであたえられる状況は、アルバイト先の知人に物品を借りたいということを申し出るというものであった。ここで要求量を操作するために、要求量小条件では「3千円程度のテープレコーダー」、要求量大条件では「5万円程度のデジタルビデオカメラ」を借りるという状況にした<sup>(1)</sup>。各実験協力者には、ランダムでいずれか1状況が示され、その状況をふまえて、以下の項目に関して回答を求めた。要求量小条件には55人、大条件には59人が配分された。

シナリオにおける要求の伝達を行うときのコミュニケーション手段として、「直接会って頼む」(以下、対面)、「電話をかけて頼む」(以下、通話)、「携帯電話のメールで頼む」(以下、携帯メール)の3つの手段からもっとも用いたい手段を1つ選ばせ、その手段を選んだ理由を自由記述方式で回答することを求めた。これらの回答すべてについて、相手が同性・同年齢の人である場合(以下、同年齢条件)と、相手が同性・10歳年上の人である場合(以下、年上条件)とについて、それぞれ回答を求めた。各協力者が同年齢条件・年上条件に回答する順序はランダムになるよう、質問紙を要求量大条件・小条件それぞれについて2種類ずつ作成して用いた。

また、操作チェックのために、同年齢条件、年上条件それぞれについて、シナリオにおける要求に対して簡単に応じてくれる度合いに関して、「簡単に応じてくれる」、「簡単に応じてくれない」を双極とした9段階の双極尺度での評定を求めた。

また、携帯電話利用に関する基礎情報として、携帯電話を使用し始めた年齢、通話の発信頻度、よく通話する人数、携帯メールの送信頻度、よくメールをやりとりする人数などを尋ねた。フェイス項目として、性別、学年、年齢を尋ねた。

対象となった114人のうち、1名のみ年上条件の設定に対して無回答であったが、同年齢条件のデータは用いることができたため分析対象とした。

操作チェックとして、シナリオにおける要求に対し

て簡単に応じてくれる度合いを従属変数として、要求量(被験者間要因, 2水準)×相手の年齢(被験者内要因, 2水準)の分散分析を行った。分散分析の結果、要求量の主効果( $F(1, 112)=9.65, p<.01$ )および相手の年齢の主効果( $F(1, 112)=33.94, p<.001$ )に有意差が認められ、交互作用効果は認められなかった( $F(1, 112)=.09, n. s.$ )。要求量大条件のほうが小条件よりも聞き手の負担が大きく、年上条件のほうが同年齢条件よりも聞き手の負担が大きいと評定されていた。このことから、実験の操作は成功であったといえる。

### 3. 3 結果

要求量の大小によって、要求の伝達において選択される対人コミュニケーション手段が異なるかを検討するために、同年齢条件、年上条件ごとに、独立変数を要求量の大小、従属変数を選択された対人コミュニケーション手段とした $\chi^2$ 検定を行った。その結果、同年齢条件、年上条件ともに要求量の大小と選択された対人コミュニケーション手段の間には有意な連関はみられなかった(同年齢条件: $\chi^2(2)=2.82, n. s.$ , 年上条件: $\chi^2(2)=.03, n. s.$ )。

#### (1) 伝達手段の選択の分析

次に、要求量の大小、相手の年齢が、要求の伝達における対人コミュニケーション手段の選択に対して与える影響を、協力者の基礎情報を統制した上で検討した。選択された対人コミュニケーション手段は3カテゴリの質的変数であるため、分析手法には多項ロジット分析を用いた。

ここで、同年齢条件と年上条件に関するデータが1人の回答者から得られているため、オブザベーションの独立性が失われている。このため、係数の推定値の標準誤差を小さくするという問題が生じる。この問題に対処するために、各回答者の個番を用いた頑健な標準誤差(Rogers, 1993)を用いた。

多項ロジット分析では、従属変数を選択された対人コミュニケーション手段、独立変数を要求量の大小、相手の年齢とし、統制変数として協力者の基礎情報のうち、性別、年齢、よく通話する人数(通

表 2 : 対人コミュニケーション手段の選択に関する多項ロジット分析の結果

独立変数	通話/対面		携帯メール/対面	
	Coef.	Robust Std. Err.	Coef.	Robust Std. Err.
群 (1=要求量小; 2=要求量大)	0.19	0.49	-0.46	0.42
相手の年齢 (0=同年齢; 1=年上)	0.00	0.29	-0.94	0.24 ***
性別	-0.58	0.53	0.68	0.65
年齢	-0.10	0.19	-0.64	0.52
通話人数	0.34	0.20 +	0.11	0.21
メール人数	0.06	0.03 +	0.00	0.03
定数	-4.60	4.13	9.71	11.65
N	225			
クラスター	113			
Wald統計量	29.96			
擬似決定係数	0.07			

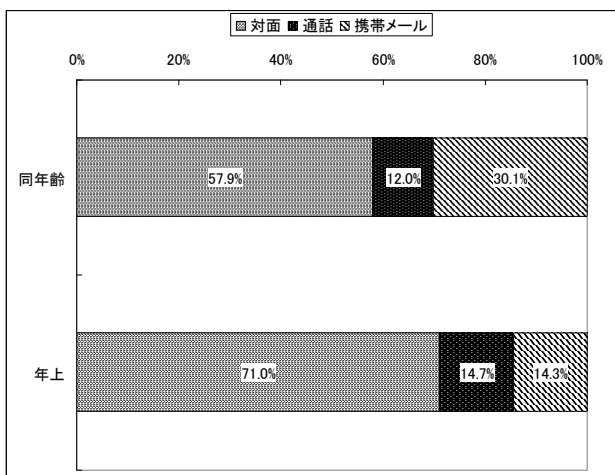
+ $p < .10$ , \*\*\* $p < .001$

表 3 : 各要因の効果

	Wald統計量
群 (1=要求量小; 2=要求量大)	1.65
相手の年齢 (0=同年齢; 1=年上)	15.22 ***
性別	3.04
年齢	1.69
通話人数	2.83
メール人数	4.45

\*\*\* $p < .001$

図 2 : 予測された選択率



話人数), よく携帯メールをやりとりする人数(メール人数)を分析に投入した. 多項ロジット分析による計算結果を表 2 に, 各要因の効果に関する Wald 検定の結果を表 3 に示す. 分析の結果, 要求量の大小は要求の伝達における対人コミュニケーション手段の選択に影響を与えていなかったが ( $\chi^2$

(2)=1.65, n. s.), 相手の年齢は要求の伝達における対人コミュニケーション手段の選択に有意な影響を与えていた ( $\chi^2$  (2)=15.22,  $p < .001$ ).

多項ロジット分析の結果, 要求の伝達における対人コミュニケーション手段の選択に対して有意な影響のみられた相手の年齢に関して, 予測値のシミュレーションを行った. 予測値のシミュレーションでは, 着目する変数のみを操作し, 他の変数には平均値を代入して予測値を算出した. シミュレーションの結果を図 2 に示す.

シミュレーションの結果, 相手の年齢が同年齢である場合には, 対面の選択率が 57.92%, 通話の選択率が 12.03%, 携帯メールの選択率が 30.05%であった. 一方, 相手の年齢が 10 歳年上である場合には, 対面, 通話, メールを選択率はそれぞれ 70.95%, 14.71%, 14.33%であった. 相手の年齢が同年齢である場合に比べて 10 歳年上である場合には, 携帯メールの選択率はおよそ半減にあたる 15%程度の減少, 反対に対面の選択率は 13%程度の増加という結果であった.

これらの結果から, まず, 要求の伝達における対人コミュニケーション手段の選択に, 要求量が影響するという仮説は支持されなかったといえる. 一方, 相手の年齢が選択に影響するという仮説は支持された. また, 相手が同年齢の場合に比べて 10 歳年上の場合には, より対面が選択され, 携帯メールの選択率が低下したことから, 影響の方向性も仮説

に合致していたと判断できる。

## (2) 選択の理由の分析

次に、要求の伝達における対人コミュニケーション手段の選択において、丁寧さの問題が選択の要因になっていたのかを検討する。この問題を検討するために、対人コミュニケーション手段の選択理由の自由記述回答データを用いた。

まず、対人コミュニケーション手段の選択理由にはどのようなキーワードが含まれているのかを検討するために、自由記述回答の形態素分析を行った。形態素分析には、奈良先端科学技術大学院大学で開発された形態素分析プログラムである「茶筌」(松本ら, 2001)を用いた。形態素分析の実行後、林(2002)、藤井・小杉・李(2005)を参考に、「形容詞－自立」「形容詞－接尾」「形容詞－非自立」「名詞－サ変接続」「名詞－一般」「名詞－形容動詞語幹」「名詞－固有名詞語幹」「名詞－副詞可能」をキーワードとして利用した。その結果、177語のキーワードが検出された。

検出された177語のキーワードのうち、対人コミュニケーションにおける丁寧さに明確に関連するといえるキーワードとして、「失礼」「礼儀」「丁寧」の3語が出現していた。「失礼」は64回、「礼儀」は24回、「丁寧」は17回出現していた。「失礼」と「礼儀」がともに出現した回答は2回答、「失礼」と「丁寧」がともに出現した回答は4回答であった。「礼儀」と「丁寧」がともに出現する回答はみられなかった。

「失礼」のみが出現する回答としては、

*電話やメールでは失礼だと思う(対面選択, 要求量小・同年齢条件)*

*直接会うのはめんどろだが、メールだと借りる立場なのに少し失礼な気がするから(通話選択, 要求量大・同年齢条件)*

などがみられた。「礼儀」のみが出現する回答としては、

*年上の人には会って頼むのが礼儀だと思うから(対面選択, 要求量大・年上条件)*

などがみられた。「丁寧」のみが出現する回答としては、

*借りるからには丁寧に直接会ってお願いしたい*

*し、相手も断るにしても断りやすいと思うから(対面選択, 要求量小・同年齢条件)*

などがみられた。「失礼」と「礼儀」がともに現れる回答としては、

*年上の人だし、やはり礼儀上会って頼むのが失礼がない気がするから(対面選択, 要求量小・年上条件)*

などがみられた。「失礼」と「丁寧」がともに出現する回答としては、

*高価なものを借りるのだから、電話やメールで頼むのは失礼ではないかと思う。直接会って頼んだ方が、丁寧な感じがしてよいと思う(対面選択, 要求量大・同年齢条件)*

などがみられた。

次に、どのような条件の場合に、対人コミュニケーション手段の選択理由として丁寧さに関連することが挙げられるのかを検討する。

まず、前述の「失礼」「礼儀」「丁寧」のいずれかの語が自由記述回答に含まれているものを、選択理由で丁寧さへの言及がある回答とみなし、言及がある回答者に対して1を、言及のない回答者に対して0をコードとして与えた。

この丁寧さへの言及の有無を従属変数として、ロジスティック回帰分析を行った。独立変数には要求量の大小、相手の年齢、選択された対人コミュニケーション手段(対面を比較カテゴリとしたダミー変数)を用いた。model1ではそれぞれの独立変数の主効果のみを検討した。model2では、条件と選択された対人コミュニケーション手段の交互作用効果を検討するために、要求量の大小と選択された手段、相手の年齢と選択された手段の交互作用項を独立変数に追加した。なお、同年齢条件と年上条件に関するデータが1人の回答者から得られている問題に対処するために、各回答者の個番を用いた頑健な標準誤差を用いた。ロジスティック回帰分析の結果を表4に示す。

model1の結果をみると、要求量の大小によって選択理由での丁寧さへの言及の有無に有意差はみられなかった。一方、相手の年齢によって丁寧さへの言及の有無に有意差がみられ、相手が年上

表 4: ロジスティック回帰分析の結果

独立変数	modell1		modell2	
	Coef.	Robust Std. Err.	Coef.	Robust Std. Err.
群(1=要求量小;2=要求量大)	0.44	0.38	0.25	0.46
相手の年齢(0=同年齢;1=年上)	1.04	0.25 ***	1.20	0.41 **
選択:電話ダメー	-2.16	0.57 ***	-2.35	0.67 ***
選択:メールダメー	-3.22	0.64 ***	-3.36	0.81 ***
交互作用:群×電話ダメー	—	—	0.20	1.13
交互作用:群×メールダメー	—	—	-1.12	1.51
交互作用:相手×電話ダメー	—	—	0.74	0.93
交互作用:相手×メールダメー	—	—	0.63	1.45
定数	-0.75	0.63	-0.54	0.62
N	227		227	
クラスター	114		114	
Wald統計量	54.44		59.78	
擬似決定係数	0.26		0.27	

\*\* $p < .01$ , \*\*\* $p < .001$

である場合のほうが言及は多かった。選択された対人コミュニケーション手段によって、また選択理由での丁寧さへの言及の有無に統計的に有意な差がみられた(Wald 検定の結果,  $\chi^2(2)=37.10$ ,  $p < .001$ )。

また、交互作用項を独立変数に追加した model2 でも、モデル全体の説明力に大きな差はなく、要求量の大小と選択された手段の交互作用項に統計的に有意な効果はみられなかった(Wald 検定の結果,  $\chi^2(2)=.58$ , n. s.)。同様に、相手の年齢と選択された手段の交互作用項にも統計的に有意な効果はみられなかった(Wald 検定の結果,  $\chi^2(2)=.74$ , n. s.)。

要求の伝達における対人コミュニケーション手段の選択の判断に丁寧さの問題が想起される程度について、要求量による差はみられなかったといえる。一方、相手が同年齢の場合よりも相手が10歳年上の場合のほうが、手段選択の判断に丁寧さの問題が想起されやすかったといえる。また、他の対人コミュニケーション手段に比べて、丁寧さを理由に対面が選択されることも示された。

これらの結果は、要求の伝達における対人コミュニケーション手段の選択に関して、対人コミュニケーション手段の丁寧さが重要な要因となることを示すと考えられる。

### 3. 4 考察

言語表現の使い分け研究の知見からは(e. g. Brown & Levinson, 1987; 岡本, 2000; 2001), 要求の伝達における言語表現の丁寧さは要求量および相手との関係によって影響されることが示されている。しかしながら、要求の伝達における対人コミュニケーション手段の選択に対しては、要求量の大小は影響せず、相手との関係のみが影響することが示された。

言語表現の場合、丁寧さには敬語使用の有無によって表現されるものと、間接性の次元で表現されるものがある。岡本(2000)によれば、敬語の使用・不使用を規定する重要な要因は、話し手と聞き手や言及される他者との関係である。一方、要求表現の場合、表現の間接化が要求量によって左右される。これらのことから、話し手と聞き手の関係によって、敬語の使用・不使用のような、表現の大きな枠組が規定されているといえるだろう。

対人コミュニケーション手段の選択は、要求量には左右されず、相手の年齢によって規定されていた。このことは、対人コミュニケーションにおける丁寧さのうち、伝達手段の選択によって規定されるのは主に広い枠組のレベルにあたる部分であることを示すと考えられる。

一般的に、携帯メールは私的な強い紐帯の中で携帯メールは用いられるといわれる(Miyata, et al., 2005). また、携帯電話利用、携帯メール利用が「親密な関係」と結びついていることはデータに基づいた議論から指摘されている(c. f. 辻・三上, 2001). 携帯メールは親密さの伝達にはよく用いられるが、丁寧さの伝達には向かないと認識されているといえるだろう。

Walther(1996)の超個人的モデルからは、メッセージをより慎重に編集できる、非同期型の対人コミュニケーション手段のほうが、丁寧で失礼のない言語メッセージを伝達できると考えられる。しかしながら本研究の結果からは、要求の伝達において失礼にならないようにするためには、対面が選択されるという傾向が示された。言語メッセージのレベルでは捉えられない丁寧さが、対人コミュニケーション手段の選択によって生じるのだといえるだろう。

だが、少数ながら、超個人的モデルに合致した選択を行ったケースもあった。例えば、携帯メールを選択する理由として下記のような回答を行った実験協力者がいた。

メールならゆっくり丁寧な言葉でお願いすることができるから。メールなら言葉を選べる(メール選択, 要求量小・年上条件)

この選択理由は、Duthler(2006)の研究で述べられる論理に合致するものである。

また、丁寧さの論理とは外れた理由で選択が行われていたケースもあった。例えば、下記のような回答である。

言いつらい。相手も断りやすいと思う。嫌な顔をされたくない(メール選択, 要求量大・年上条件)  
会うと少し言い出しにくいし、相手の顔色がとても気になるし、メールだけだと上手に伝わらない気がするから(通話選択, 要求量小・年上条件)

本研究では、丁寧さの観点から分析を行ったが、対人コミュニケーション手段の選択に対して影響があるのは丁寧さの要因だけではない。上記のケースでは、言いやすさという要因が対人コミュニケーション手段の選択に影響を与えていたといえるだろう。自己呈示効力感の上昇(杉

谷, 2004) や対人圧力の低下(笠木・大坊, 2003) など、メディアコミュニケーションによる言いやすさに関する指摘は多い。今後の課題として、丁寧さ以外の論理からも対人コミュニケーション手段の選択を考える必要があるだろう。

また、そのことが通話の選択を説明する可能性が考えられる。図2に示したように、同年齢条件での通話の選択率の予測値は12.0%であり、3種の対人コミュニケーション手段のうち、もっとも低かった。研究Iから通話は丁寧さの位置づけとして対面と携帯メールの中間であり、丁寧さの論理だけから通話の選択を説明することは難しい。時間的要因やコスト要因、都築・木村(2000)の指摘する対人緊張の要因などを検討していく必要があるだろう。

#### 4 まとめと今後の課題

本研究の結果、研究Iにより、対人コミュニケーション手段の丁寧さに関する認識が、大学生にもたれていることが示された。そして研究IIでは要求の伝達における手段の選択について実験を行った結果、対人コミュニケーション手段の丁寧さのために、相手の年齢が手段の選択に対して影響を与えることが示された。

次に今後の課題について述べる。

本研究では、要求の伝達のシナリオは一種類に限られている。しかしながら、要求の伝達には様々なケースがあるだろう。したがって、知見の信頼性を高めるために、複数のシナリオによって検証していく必要があるだろう。また、対人的要素について、年齢のみを扱い、親疎関係を扱わなかった点も今後の課題である。

そして、対象者を大学生としたため、知見の一般化には限界がある。本研究による知見の一般化のためには、他の社会的集団を対象者として検証を行っていく必要があるだろう。

また、研究IIの考察で述べたように、本研究では丁寧さの観点からのみ分析を行ったため、その他の選択の論理については十分な検討が行われていない。対人コミュニケーション手段の選択に関

する有用な知見を得るために、多様な観点からの分析を行っていく必要があるだろう。

新しいメディアの登場は、自己表現の方法を拡張している(川上, 2004)。川上はメディアの使い分けの基準の一つは、おしゃべりのなかに望ましい自分を望ましい形で表現できるのかという点にあると結論付けている。丁寧な要求という自己表現が、言語メッセージだけでなく、対人コミュニケーション手段の選択自体によって行われていることが、本研究によって示されたといえるだろう。

## 注

(1) 例えば、要求量小条件では次の状況が提示された。

「あなたは社会学のゼミに所属しています。再来週に、ゼミ活動の一環でインタビューに行くことになり、あなたは記録係になりました。インタビューの内容を記録するためにテープレコーダーを使いたいと思いますが、テープレコーダーを持っていません。テープレコーダーは3千円程度です。

あなたはアルバイト先の〇〇さんがテープレコーダーを持っていることを思い出しました。

あなたは、テープレコーダーを〇〇さんから借りられたら、と思います。」

## 参考文献

赤堀侃司(編著代表) (2003):『情報 A Let's click!』東京書籍

Brown, P., & Levinson, S. C. (1987): *Politeness: Some universals in language usage*. Cambridge University Press

Duthler, K. W. (2006): The politeness of requests made via email and voicemail: Support for the hyperpersonal model. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 11(2), article 6.

<<http://jcmc.indiana.edu/vol11/issue2/duthler.html>> (May 22, 2006)

Fischer, C. S. (1992): *America Calling: A social history of the telephone to 1940*.

The University of California Press. = (2000): 吉見俊哉・松田美佐・片岡みい子(訳)『電話するアメリカ:テレフォンネットワークの社会史』NTT 出版

藤井美和・小杉孝司・李政元(編著) (2005):『福祉・心理・看護のテキストマイニング入門』中央法規

橋元良明 (1999):「コミュニケーション変容ー通信メディア新時代におけるコミュニケーション行動の変化を探るー」東京大学社会情報研究所(編)『社会情報学 II メディア』東京大学出版会, 117-138

橋元良明 (2003):「電子メディア社会の言語行動」荻野綱男(編)『朝倉日本語講座 9 言語行動』朝倉書店, 174-193

林 俊克 (2002):『Excel で学ぶテキストマイニング入門』オーム社

Herring, S. C. (2002): Computer-mediated communication on the Internet. *Annual Review of Information Science and Technology*, 36, 109-168

情報通信機構 (2005):『インターネットの利用動向に関する実態調査報告書』情報通信機構

笠木理史・大坊郁夫 (2003):「CMC と対面場面におけるコミュニケーション特徴に関する研究」『対人社会心理学研究』3, 93-101

川口 潤・渡辺はま・中井雄介 (2003):「日常場面のコミュニケーションにおける伝達内容とコミュニケーション手段に関する調査研究ー高校生・大学生・壮年を対象としてー」『情報文化研究』17, 169-196

川上善郎 (2004):『おしゃべりで世界が変わる』北大路書房

川浦康至 (1990):「コミュニケーション・メディアの効果」大坊郁夫・安藤清志・池田謙一(編)『社会心理学パースペクティブ 第2巻 人と人とを結ぶとき』誠信書房, 67-85

Kiesler, S., Siegal, J., & McGuire, T. W. (1984): Social psychological aspects of computer mediated communication. *American*

- Psychologist*, 39, 1123-1134
- Kiesler, S., Zubrow, D., Moses, A., & Geller, V. (1985): Affect in computer mediated communication: An experiment in synchronous terminal-to-terminal discussion. *Human-Computer Interaction*, 1, 77-104
- Kruger, J., Epley, N., Parker, J., & Ng, Z. (2005): Egocentrism over e-mail: Can we communicate as well as we think?. *Journal of Personality and Social Psychology*, 89(6), 925-936
- Markus, M. L. (1994): Finding a happy medium: explaining the negative effects of electronic communication on social life at work. *ACM Transactions on Information Systems*, 12, 119-149.
- 松本裕治・北内啓・山下達雄・平野善隆・松田寛・高岡一馬・浅原正幸 (2001):『形態素解析システム「茶筌」version 2.2.7 使用説明書』奈良先端科学技術大学院大学 松本研究室  
<<http://chasen.aist-nara.ac.jp/chasen/doc/chasen-2.2.7-j.pdf>> (May 22, 2006)
- McLuhan, M. (1964): *Understanding Media: The Extensions of Man*. McGraw-Hill Book Company. = (1987): 栗原 裕・河本仲聖(訳)『メディア論 人間の拡張の諸相』みすず書房
- Miyata, K., Boase, J., Wellman, B., & Ikeda, K. (2005): The mobile-izing Japanese: Connecting to the internet by PC and Webphone in Yamanashi. In M. Ito, D. Okabe, & M. Matsuda (Eds.) *Personal, Portable, Pedestrian*. The MIT Press. 143-164
- 岡本真一郎 (1985): 「要求の言語表現の検討」『愛知学院大学文学部紀要』14, 29-41
- 岡本真一郎 (2000): 『言語表現の状況的使い分けに関する社会心理学的研究』風間書房
- 岡本真一郎 (2001): 『ことばの社会心理学[第2版]』ナカニシヤ出版
- 岡本真一郎 (2004): 「社会的認知と言語」岡隆(編)『社会的認知研究のパースペクティブ 心と社会のインターフェイス』培風館, 119-134
- Rogers, W. (1993): Regression standard errors in clustered samples. *Stata Technical Bulletin*, 13, 19-23.
- Short, J., Williams, E., & Christie, B. (1976): *The Social Psychology of Telecommunications*. John Wiley & Sons.
- Sitkin, S. B., Sutcliffe, K. M., & Barrios-Choplin, J. R. (1992): A dual-capacity model of communication media choice in organizations. *Human Communication Research*, 18(4), 563-598
- 総務省(編) (2005):『平成 17 年度版情報通信白書』ぎょうせい
- Sproull, L., & Kiesler, S. (1986): Reducing social context cues: electronic mail in organizational communication. *Management Science*, 32, 1492-1512
- 杉谷陽子 (2004): 「メールはなぜ『話しやすい』のか?②:自己呈示効力感媒介モデルの検討」『日本社会心理学会第 45 回大会論文集』
- Trevino, L. K., Lengel, R. H., & Daft, R. L. (1987): Media symbolism, media richness, and media choice in organizations: A symbolic interactionist perspective. *Communication Research*, 14(5), 553-574.
- 辻 大介・三上俊治 (2001): 「大学生における携帯メール利用と友人関係—大学生アンケート調査の結果から」平成 13 年度(第 18 回)情報通信学会個人研究発表配布資料  
<[http://www.d-tsuji.com/paper/r02/rsm\\_0106.pdf](http://www.d-tsuji.com/paper/r02/rsm_0106.pdf)> (May 22, 2006)
- 都築誉史・木村泰之 (2000): 「大学生におけるメディア・コミュニケーションの心理的特性に関する分析—対面, 携帯電話, 携帯メール, 電子メール条件の比較—」『応用社会学研究』42, 15-24
- Walther, J. B. (1996): Computer-mediated communication: Impersonal, interpersonal,

and hyperpersonal interaction.

*Communication Research*, 23(1), 3-43

Walther, J. B., & Burgoon, J. K. (1992): Relational communication in computer-mediated interaction. *Human Communication Research*, 19, 50-88

Walther, J. B., Anderson, J. K., & Park, D. W. (1994): Interpersonal effects in computer-mediated interaction: A meta-analysis of social and antisocial communication. *Communication Research*, 21, 460-487