

# SNS 上のコミュニケーションで用いられている 非言語アイテムのディスコース分析

瀬戸下桂香

## 第1章 イントロダクション

本章では研究のきっかけ、目的、研究方法、理論的枠組み、研究結果と意義について述べる。

### 1-1 研究のきっかけ

高校時代の友人と原宿の駅前で待ち合わせをしていた時、友人から social networking service（以下、SNS）の LINE で、「あのそういえば 15 分くらい遅れます!」といった文章と、涙を流した動物のアザラシの LINE スタンプが送られてきた。私は状況を把握し、文字だけで返信した。そして友人が無事に待ち合わせ場所に到着し合流すると、「遅れてごめん! 怒らないで!」と焦るように言ってきた。私は別に怒ってなかったので、この発言に驚いた。友人は私が LINE のメッセージの返信に LINE スタンプや絵文字、顔文字といった非言語アイテムを一切使っていなかったもので、私が怒っていると感じたそう。私は普段から LINE やインスタグラムのダイレクトメッセージ（以下、DM）を使って家族や友人、先生やアルバイト先の人といった人たちとやり取りをしている。その際に非言語アイテムを使うのは、相手とのやりとりが複数回に及ぶときであり、今回のような端的なやりとりでは使用しない。しかしこのような私の考えは、友人にとってはありえないことだろう。私はこの出来事から、ある疑問を抱いた。なぜ、わざわざ非言語アイテムを使って自分の気持ちを表すのか。また、そうするべきであると考えた友人の価値観はどのような経験がきっかけとなったのか。SNS 上のコミュニケーションにおいて、LINE スタンプや絵文字、顔文字を頻繁に使用している人は多い。さらに LINE スタンプには無料と有料のものがあ、お金をかけて自分の好む LINE スタンプを購入して使う人もいる。自分の気持ちを

文字ではなく、わざわざ非言語アイテムに置き換えて表す行動と考えに、疑問と興味を持った。友人との出来事から生まれた疑問が、今回の研究を行うきっかけである。

## 1-2 研究の目的

本研究では、研究参加者は SNS 上のコミュニケーションで非言語アイテムを使うことで何を表しているのか、その行動に至る意味について理解することを目的とする。

## 1-3 理論的枠組み

本研究では表象、ディスコース、アイデンティティの3つの概念を用いて分析を行った。まず表象の概念を用いることで、SNS 上で研究参加者はどのような気持ちを非言語アイテムに置き換えて表しているのか見ていく。その非言語アイテムを使うことになった理由を、ディスコースの概念を用いて見ていく。そして、非言語アイテムを使う相手との関係性をアイデンティティの概念を用いて見ていく。

## 1-4 研究方法

本研究では質的研究を用いて研究を行っていく。インタビューを通して研究参加者が SNS 上のコミュニケーションにおいて、どんな非言語アイテムを使っているのか、その非言語アイテムにはどのような気持ちを置き換えているのかといった研究参加者の考えを尋ねる。インタビューは研究参加者に了承を得た上で全て録音し、内容をワードで文章として書き起こす。さらに研究参加者が実際に SNS 上で非言語アイテムを用いて私とコミュニケーションをとっている場面をスクリーンショットし、データとして使用した。これらのデータを基に表象、ディスコース、アイデンティティの3つの概念を用いて解釈を行った。

## 1-5 研究結果

今回の研究では3名の研究参加者が LINE とインスタグラムの DM で、私とコミュニケーションをとる時に非言語アイテムを使っている場面を基

に、表象、ディスコース、アイデンティティの3つの概念を用いて研究を行った。

研究参加者1人目のMはLINE上でのコミュニケーションにおいて、動物のLINEスタンプに、M自身が言葉では表すことが難しい気持ちを表象していることがわかった。この行動は、コミュニケーションを取る相手とのチカラ関係が理由となっていた。Mには、待ち合わせ時間は理由とはもあれ守るべきものであるという日本人の時間的なディスコースが存在していた。また、自分は相手より立場が低いと感じているアイデンティティと相手が自分より上の立場に当たる人へは、敬う行動を取るディスコースがあると解釈できた。これらによって、非言語アイテムを使うことで自分の気持ちを表すことに加え、その場を和ませようとする行動があるということがわかった。

研究参加者2人目のNは、インスタグラムのDMでのコミュニケーションでは目がハートの絵文字、LINEのコミュニケーションでは納得を表した顔文字に、自分の好きなことや相手への共感、納得の気持ちを表象していることがわかった。この行動の背景には、Nのコミュニケーションを取る際に会話の中心人物を重要と考えるアイデンティティが、Nのコミュニケーションの方法を左右していることがわかった。またN自身がやりとりを行う相手に対する思いが強い人に非言語アイテムを用いて、しっかりと感情を伝えようとする行動があることも理解できた。

研究参加者3人目のSはLINE上でのコミュニケーションにおいて、動物のLINEスタンプで相手に伝えたい気持ちを表象していることがわかった。Sにとってコミュニケーションとは、表情と言葉で気持ちを伝えることが当たり前となっている。このようなSのディスコースでは、非言語アイテムとはS自身の表情と気持ちの表象として使用されていた。またこれらの行動の背景には、Sが暮らしてきた日本社会のディスコースが深く反映されていた。

## 1-6 研究意義

近年、スマートフォンの普及が急速に加速し、SNSが多くの人々の生活の一部として利用されている。また新型コロナウイルス感染症の影響で、対面で会話することが今まで以上に困難となり、SNSを用いてコミュニケー

ションをとることが増えてきている。SNS上のコミュニケーションが今まで以上に当たり前となった時、文字では伝えることが出来なかった気持ちを非言語アイテムに置き換えて表すことになるだろう。その際、非言語アイテムの表面上だけで判断するのではなく、相手のアイデンティティや生活しているディスコースといった背景が存在していることを前提とし、理解を深めていく必要がある。

## 第2章 概念的枠組み

本章では、本研究で用いる表象、ディスコース、アイデンティティの3つの概念について説明していく。

### 2-1 表象

表象は英語では“representation”といい、何かを再び提示し直すことである(細谷, 2009)。つまり表象とは、とあるものを絵や映像、言葉といったアイテムを用いて表しているもの全てのことをいう。そして下記の図1は、表象の原理の具体例としてりんごという1つの果物が絵によって表象されたことを示したものである。

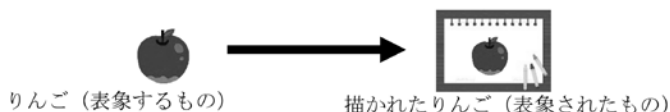


図1：表象の具体例(細谷, 2009参照)

このように表象とは、私たちの日常生活に気づかないうちに多く潜んでいる。しかし表象は、上記の図1のように「表象するもの」と「表象されたもの」の2つ関係性ではない。表象の仕組みについて細谷(2009)は、以下のように述べている。

表象されるモノは勝手に自分を表象しません。リンゴが筆をもって自分を描いたり、写真を撮ったり、「リ・ン・ゴ」と喋ったり、ちょっと想像しにくい(『アタック・オブ・ザ・キラー・トマト』のようなカルト映

画になってしまいます。)。かならず画家や写真家、話者といった表象する人がいるわけです。つまり、表象とは「表象されるモノ」と「表象」の二点間の関係ではなく、それに「表象する人」を加えた三点間の関係となるのです。(p.99)

つまり表象とは、とあるものを何かのアイテムで表した2つの関係性だけではなく、その間にアイテムを用いて表す人も含めた3つの関係性である。また表象されたものには、表象した人の思考や価値観が表れている。下記の図2は、表象の3つの関係性を本研究でどのように用いるか示したものである。

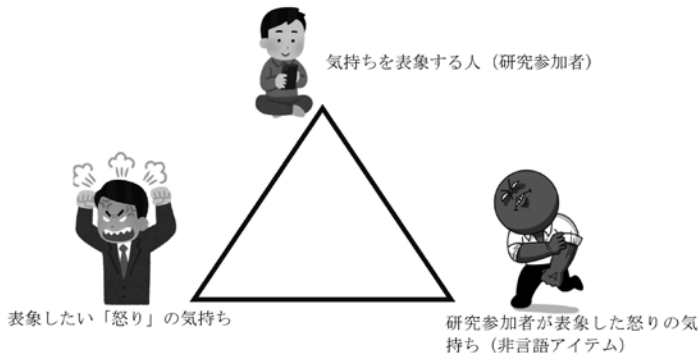


図2：表象の3つの関係性(細谷, 2009 参照)

こういった表象を用いることにより、研究参加者はどのような気持ちを、こういった非言語アイテムに置き換えて表しているのか解釈できる。

## 2-2 ディスコース

ディスコースとは、中西(2008)は以下のように述べている。

ディスコースはコミュニケーション行為の産物 (product) であり結果 (result) である。換語すれば、ディスコースは読み手や聞き手が解釈のために社会的に使用できるようになっているゆえ書かれたり耳にしたりの結果である。(p.32)

つまりディスコースとは、私たちが普段生活している環境内に存在する考え方や伝統といった当たり前と感じている価値観が人間の発言したことや行動に左右していることである。私は友人や兄弟といった対等の立場の人と会話をするときはタメ口であるが、アルバイト先の店長や大学の教授といった自分より目上の立場の人と会話をするときは敬語を使う。この背景には、日本語には丁寧語や尊敬語、謙譲語といった場面や人間関係によって使い分けるといふ文化があるからである。ディスコースを用いることにより、研究参加者の普段生活している環境にある価値観を解釈できる。

### 2-3 アイデンティティ

アイデンティティについて、森尾(2009)は以下のように述べている。

アイデンティティとは、自己を個人がどのように認識するか、という自己概念に関わる事象であり、個人が広義の環境(自らの身の回りにあるもの)との相互作用の中で発達させていくものである。(p.535)

つまりアイデンティティとは、日常生活における他者との関わりの中で構築されていくものである。またアイデンティティには、自分自身が思う自己と他者が思う自己の2つの側面が存在する(鈴木・長江, 2012)。そのためアイデンティティの構築は、他者との関わりの中で自分自身を表現し、周囲の人の反応を基に自分がどのような人間ととらえられているか確認をするという流れで行われている。アイデンティティを用いることにより、研究参加者が非言語アイテムを SNS 上のコミュニケーションで使う際の相手との人間関係が解釈できる。

### 2-4 研究設問

本研究の研究設問は、次の3つである。

一つ目は、SNS 上のコミュニケーションで非言語アイテムを使用することで、何を表そうとしているのか。

二つ目は、なぜ SNS 上のコミュニケーションで、非言語アイテムを使用するのか。

三つ目は、SNS 上のコミュニケーションで非言語アイテムを使用するのは、どのような場面なのか。

### 第3章 研究方法

本章では、研究方法である質的研究とディスコース分析について説明する。また、なぜ質的研究を用いるのかについても述べる。そして、研究参加者やデータの収集方法、分析方法について述べる。

#### 3-1 質的研究

質的研究とは、ある1つの現象に対して焦点を当てて詳しく理解するため行う研究方法である。主に1つの現象が発生した過程や意味について、何故、どうしてといった視点を持ちながら追求していく。また質的研究は、解釈的アプローチともいえる。解釈アプローチについて箕浦(2005)は、以下のよう

に述べている。

解釈的アプローチでは、人々の生活世界は、文化的意味に満たされていると考える。そこにあるモノもそこでの人々の行動も意味を付与されて、そこに存在しており、モノも行動も言葉や語りと同様、フィールドワーカーによって意味を読み取られること、解釈されることを持っているテキストと考える。(p.11)

質的研究では、私たちが普段何気なく生活している日常の中での行動や発言にも意味があると考えられている。例えば、誰かにお礼をするときに「ありがとう」と発言することや SNS を使用する行動といった私たちの生活では当たり前前の認識になっている背景には、何かしらの意味が存在すると考えられている。これらの行動や発言の意味を当事者の視点によって追求し理解していくことが、質的研究である。

#### 3-2 質的研究を用いる理由

本研究を行うにあたり、私は SNS 上のコミュニケーションで使用される

非言語アイテムの種類やそこに込められている研究参加者ごとの想いを深く研究していきたいと考えた。私が本研究を通じて知りたいことは、研究参加者1人ひとりのSNS上のコミュニケーションで、文字以外のアイテムを使う際に込められている意味である。そのため1人ひとりの具体的な文脈から深く追求し理解していきたいと考えている。以上の理由から、本研究は質的研究を用いた。

### 3-3 ディスコース分析

ディスコースとは、私たちが普段生活している環境内に存在する考え方や伝統といった当たり前と感じている価値観が人間の発言したことや行動に影響していることである(中西, 2008)。Mr. Gamez というオンラインカジノサイトが、世界各国の時間の感覚の違いについてのインフォグラフィックを公開している。Mr. Gamez は日本とマレーシアの遅刻の価値観に対して、以下のように述べている。

JAPAN ‘If a train arrives more than one minute after it is scheduled to, it is considered late.’ MALAYSIA ‘Saying you will be five minutes late usually means an hour and being late is an accepted norm that does not require an apology.’

この引用を日本語訳すると、「日本では電車が時刻表から1分でも遅れた場合、遅延とみなされる。マレーシアでは5分遅れるという事は約1時間遅れるという事を意味し、一般的な認識として遅れたということに対しての謝罪は求められない。」と書かれている。このように時間に対する価値観1つとっても、環境によって異なる。本研究ではディスコースという理論を用いて、研究参加者の非言語を用いたコミュニケーションにおける考え方及び研究参加者の生活している環境の文化的背景を見つめ、解釈していく。

### 3-4 研究の参加者

本研究の参加者は3名である。参加者はSNSのコミュニケーションで、文字以外のスタンプ機能・絵文字・顔文字のアイテムを使用している人を対



象とした。

一人目の研究参加者は、高校時代の同級生のMである。Mは現在、社会人2年目で音響設備の会社に勤めている。SNSは様々な種類のアプリを場面によって使い分けているが、コミュニケーションをとるにあたりLINEを頻繁に利用している。LINEでのコミュニケーションにおいて、LINEスタンプを頻繁に利用している。

二人目の研究参加者は、高校時代の同級生のNである。Nは現在、大学4年生で栄養学について学んでいる。SNSは様々な種類のアプリを場面によって使い分けているが、基本的に自分から積極的に情報を発信することはあまりない。そんなNはLINEやインスタグラムのDMを、コミュニケーションをとる場として頻繁に利用している。そこでのコミュニケーションにおいて、絵文字・顔文字を頻繁に利用している。

三人目の研究参加者は、私の妹であるSである。Sは現在、中学1年生で最近スマートフォンを所有し始め、SNSも使用し始めたばかりである。Sはコミュニケーションをとる場として、LINEを頻繁に利用している。そこでのコミュニケーションにおいて、LINEスタンプと顔文字を頻繁に利用している。

### 3-5 データ収集方法

研究参加者であるM、N、Sの3名に対して直接のインタビューを行った。インタビューは参加者と私がLINEやインスタグラムのDMでやり取りをしている中から、非言語アイテムを使用している場面のスクリーンショットを提示しながら行った。研究参加者に対する質問は非言語アイテムを使う理由、それらを使って何を表しているのか、実際に自分の伝えたいことは伝わっていたかなどを中心にインタビューを行った。インタビューの所要時間は1回につき1時間ほど行い、MとNには2回、Sには1回行った。インタビュー後、インタビュー内容をワードに書き起こした。書き起こしたワードの分量は、1回のインタビューにつき2から3ページほどである。

### 3-6 インタビュー方法

データ収集を行うにあたり、研究参加者に半構造化インタビューを用いて

インタビューを行った。半構造化インタビューとは、質的研究において利用されるインタビュー方法の1つである。堀・久保・城島(2006)は半構造化インタビューについて、「すべての質問のワーディングにかなりの柔軟性をもたせているか、あるいは、構造化された質問とゆるやかに構造化された質問とをミックスしたインタビューである」(p.107)と述べている。つまり半構造化インタビューとは、事前に用意した質問内容とインタビューを行う中で生まれた質問の両方を組み合わせたインタビューである。参加者に対して事前に用意した質問内容に答えてもらうだけではなく、相手の反応や回答によって質問内容を変化させ参加者の考えに迫っていく。そのため、「はい」又は「いいえ」で答えられるような一方的なやりとりではなく、会話形式でインタビューを行うことが重要となってくる。

私は本研究に半構造化インタビューを取り入れることで、研究参加者に対する疑問を解釈するだけではなく、インタビューを行う中で生まれた疑問についても目を向け、解釈していきたいと考えている。

### 3-7 データ分析の方法

研究参加者3名がSNS上で非言語アイテムを使用している場面を見返し、それらを基にインタビューを行った。そして、インタビューでの発言を文字におこし、表象、ディスコース、アイデンティティの3つの理論を用いて解釈し、分析を行った。

## 第4章 データ分析

本章では、まず初めにLINEスタンプ、絵文字、顔文字について説明する。次に研究参加者がこれら非言語アイテムを使用している場面となるLINEとインスタグラムのDM機能について説明する。そしてSNSでLINEスタンプ、絵文字、顔文字といった非言語アイテムを使用している場面のスクリーンショットのデータと、研究参加者として行ったインタビューの内容を表象、ディスコース、アイデンティティの3つの理論を用いて、分析をしていく。

#### 4-1 LINE スタンプ、絵文字、顔文字について

##### 4.1.1 LINE スタンプについて

LINE スタンプとは、LINE のアプリケーション内にある機能の1つである。LINE スタンプには無料で使用できるものと、有料で購入して使用するものがある。LINE のスタンプは様々な種類があり、下記の図3はその一例である。



図3：LINE スタンプの一例

上記の図3は、LINE スタンプの中において無料で使えるものである。上記の図3の右側のくまのキャラクターはクラッカーを鳴らしており、周りには紙吹雪が降っている。このLINE スタンプは恐らく、喜びを表していると考えられる。さらに最近では、キャラクターのスタンプに加えて「ありがとう」や「おはよう」といった文字が入っているスタンプや、音声や動きを伴うキャラクターのスタンプもある。LINE スタンプは絵文字や顔文字と比べるとサイズも大きく、相手に気持ちが伝わりやすいものが多いのではないかと考える。

##### 4.1.2 絵文字について

絵文字とは、携帯電話やスマートフォンを使用したコミュニケーションにおいて表情や気持ちを非言語コミュニケーション内で伝えるための補助的な役割の1つであり、新明解国語辞典(2019)によると「①言葉を簡略な絵で表した文字。原始的な象形文字や、ヒエログリフ。②事柄を簡単な絵で表し、言葉による説明の代用とするもの。」(p.154)と述べている。また絵文字は、世界では「emoji」と表記され使用されている。携帯電話やスマートフォンの機種によって絵文字の細かい表され方は異なる。私が使用しているスマートフォンの機種にも絵文字機能はあり、下記の図4のような絵文字がある。



図4：絵文字の一例

上記の図4の絵文字はほんの一部である。このように顔で表情や気持ちを表すものから植物や動物を表すものまで、様々な人のニーズに合わせた種類がある。

#### 4.1.3 顔文字について

顔文字は絵文字とほとんど機能は同じで、携帯電話やスマートフォンを使用したコミュニケーションにおいて表情や気持ちを非言語コミュニケーション内で伝えるための補助的な役割の1つである。goo辞書は、顔文字について以下のように述べている。

携帯メールやインターネットメールなどで用いる、記号や文字を組み合わせて表情に見えるように作ったマーク。例えば、笑い顔を表す(^o^ )や、泣き顔を表す(ToT)などのこと。

顔文字も絵文字同様、携帯電話やスマートフォンの機種によって絵文字の細かい表され方は異なる。私が使用しているスマートフォンの機種にも顔文字機能はあり、下記の図5のような顔文字がある。

(・v・)	(^▽^)/	(^O^)	(^Д^)	(εεωεε)	(^_^)	(_)	(^_*)
(^▽^)	(^▽^)	(oUo)	(εVε)	(/Д^)	(_)	(:▽:)	(T__T)
(^▽^)	(^▽^)	(☆v☆)	(Ö#Ö)	(>Д<)	(^Δ^)	(^Д<)	(T__T)
((~^~))	(★★)	(T▽T)	(**^)^v	(T_T)	(/Д^)	(p_q)	(εεε)
(^v^)	(^_×)	(^▽^)o	(^εε)	(εεωεε)	(^εε)	(^εε)	(T^T)
(^o^)	(εVε)	(**ω**)	(^v^*)	(εεΔεε)	(εεε)	(εεε)	(εεε)

図5：顔文字の一例

前掲図 5 の顔文字はほんの一部である。このように顔で、表情や気持ちを表すことが出来る。

## 4-2 LINE、インスタグラムの DM について

### 4.2.1 LINE について

LINE とは、2011 年に誕生した無料でコミュニケーションが出来る SNS である。LINE の機能としては、テキストメッセージ送受信や無料音声通話、無料ビデオ通話に画像や動画の共有を 1 対 1 のトーク、グループトークで行える。その他にも LINE スタンプの利用、最近ではプロフィール欄に自分の好きな音楽を設定できる機能まで追加され、LINE を通じていつでもどこでも他者とやり取りが出来る。またモバイル社会研究所 (2020) によると、2020 年 1 月の時点では国内の LINE 利用率は 72.6 パーセントと他の SNS よりもはるかに利用者が多く、特に 10 代の利用者は 90 パーセントを超えている。このように、LINE は現代の日本においてかかせない連絡手段の 1 つであることがわかる。

### 4.2.2 インスタグラムの DM 機能について

まずインスタグラムとは、写真や動画を共有する SNS である。アカウントを作成して写真や動画が 1 度につき、10 枚まで投稿できる。また 24 時間で投稿した内容が自動的に削除されるストーリー機能やストーリー機能を用いての動画ライブ配信もできる。インスタグラムは世界各国で利用者が多く、近年では多くの著名人や企業も利用しており、宣伝活動などを目的として使用されている。その中に、1 対 1 のやりとりができる DM 機能が存在する。DM 機能ではメッセージのやり取り、写真や動画の送受信も可能である。またストーリー機能で投稿した写真や動画に対して反応が来ると、DM に通知が来るようになっており、そこから DM で個人的なやりとりを行う人が多い。近年では、インスタグラムの DM を使用してコミュニケーションを取る人も多く、インスタグラムは投稿だけではなく人とやり取りを行う SNS に変わりつつあるようにも考えられる。

## 4-3 M の分析：非言語アイテムで表象した友人とのチカラ関係

M は私の高校時代からの友人である。M は普段から SNS を頻繁に利用

している。文字以外のアイテムは「LINE スタンプ」を利用している。MがLINE スタンプを使うのは何故なのか疑問に思い、Mにインタビューを行った。以下、実際のインタビュー内容である。

#### インタビュー 1

私：Mって SNS で会話する時、よくスタンプ機能使うよね？ どうして？

M：え、全然意味なんだよね。

私：意味ないってことは無意識なの？

M：うーん、①スタンプに関しては言葉で表しにくい時に使うことが多いかな。

上記のインタビュー 1 より、Mは SNS 上のコミュニケーションにおいて、スタンプを使用している。その理由は上記のインタビュー 1 の下線部①より、言葉で表しにくいことを伝える際に使っていることがわかる。Mは SNS 上で文字という言語コミュニケーションではなく LINE スタンプといった非言語アイテムを用いて、自分の言葉にできない気持ちを相手に伝えているのである。私はMが実際に LINE スタンプを使用しているスクリーンショットを基に、Mが言葉に表すことが難しい気持ちをどのように非言語アイテムに置き換えているのかを解釈するため、下記の図 6 を M に提示した。



図 6：M（左側）と私（右側）の LINE での会話

図 6 は、M が私と遊ぶ時の待ち合わせ時間に 15 分ほど遅れると連絡がきた際に、LINE でやりとりをしている場面をスクリーンショットしたものである。図の中にある赤枠の部分は、M が実際に LINE スタンプを使っている部分である。図 6 を M に提示し、M が LINE スタンプで何を表しているのかインタビューを行った。

## インタビュー 2

私：じゃあさ、この待ち合わせしてた時の LINE なんだけどさ。

M：うん。

私：これって遅れるからごめんって悲しんでいるように私は受け取ったんだけど、実際どうなの？

M：えー。②ごめんもあるし、怒らないでって気持ちかな。

私：そうなの。なんか受け取り方違ったね。

M：うん。③待たせているから申し訳ないっていう意味で謝罪の気持ちもあるけど、④怒ってないかな、怒らないでねっていう不安もある。

上記のインタビュー 2 より、M の非言語アイテムで表している気持ち、使う意味ややりとりを行っている私とのチカラ関係が見えた。まず、上記のインタビュー 2 の下線部②より、M は待ち合わせの時間に遅れてしまう謝罪や不安の気持ちをアザラシが涙を流している LINE スタンプに表象していることがわかる。M は自分の気持ちを LINE スタンプという別のアイテムを用いているのである。次にインタビュー 2 の下線部③より、M は待ち合わせにはどんな理由があろうとも遅れてはいけないといった日本人的文化背景をもっていることが解釈できる。M の日本人的な時間のディスコースでは、待ち合わせ時間は絶対に守るものという価値観があるのだろう。また M はインタビュー 2 の下線部④の発言の理由をインタビュー内で、「あなたは時々口調が強いから、LINE とかで絵文字やスタンプがないと怒っているのかと思う。怖いときある。」と話していたことから、M には自分は私よりも立場が弱いというアイデンティティがあることが見えた。アイデンティティには、自分自身が思う自己キャラクターと他者からみた自己キャラクターの 2 つが存在

している(鈴木・長江, 2012)。この2つのキャラクターは、他者と一致するときもあれば、全くの別物である場合もある。私はMとの関係性は、高校時代からの同級生であるので対等な友人関係であると感じている。しかし今回の場面では、Mにとって私は怖い人というチカラ関係で見えていくと、Mは立場が私より下を感じている。つまり、Mは私より立場が弱いと彼女は思っていた。そのためMは、怒らせてしまっていると感じている相手に対し、少しでも怒りを鎮めてほしいという気持ち、怒られるという恐怖や遅刻して申し訳ないという謝罪を文字に表すことが出来ず、LINE スタンプを用いたのだと解釈できる。これは、目上の人を敬うというディスコースから生まれた行動でもあると解釈できる。ディスコースは、日常生活を通じて身につけた考えや行動をいった私たちの中ではあまり前となっている価値観である(中西, 2008)。Mは高校時代、吹奏楽部に所属していた。この部では先輩後輩関係が厳しく、上の人を敬うという価値観が当たり前となっていた。このディスコースが、今回の LINE スタンプを用いた背景にあると考えられる。

MがLINE 上でLINE スタンプを使用した会話の場面を通じて、MはLINE スタンプでM自身の喜怒哀楽を表現していることがわかった。そしてその背景には、相手とのチカラ関係や自分自身の不安な気持ちといったものが表されていた。つまり、非言語アイテムを使用してコミュニケーションを取る際は「相手と自分の関係性」や「今現在の状況」といった様々な状況に視野を広げる必要がある。

#### 4-4 Nの分析: 非言語アイテムに表象した友人との親密性

Nは私の高校時代からの友人である。Nは普段から SNS を頻繁に利用し、文字以外のアイテムとして「絵文字」と「顔文字」を利用している。まず初めに「絵文字」に焦点を当てた。下記の図7と図8は、私がインスタグラムのストーリーに投稿した際、Nが絵文字で反応した場面のスクリーンショット、図9と図10はNが反応した私がストーリーに投稿した内容のスクリーンショットである。





図 7: Nが私のストーリーに  
絵文字で反応した場面①



図 9: Nが反応した  
私の投稿内容①



図 8: Nが私のストーリーに  
絵文字で反応した場面②



図 10: Nが反応した  
私の投稿内容②

上記の図9は、私が好きなゲームの配信が開始した情報を得た際、待ち遠しいといった内容を私がインスタグラムのストーリーに投稿した内容である。同じく上記の図10は、私とNが新宿で会った際の思い出をその日撮影した写真とともに私がインスタグラムのストーリーに投稿した場面である。そして図7と図8の赤枠部分は、Nが私の投稿に実際に絵文字を使っている部分である。私は上記の4枚の図をNに提示し、Nが絵文字を使う理由と絵文字で何を表しているのかインタビューを行った。以下、実際のインタビュー内容である。

## インタビュー 1

私：インスタでの反応が多くあるじゃん。

N：うんうん。

私：自分はあまり投稿しないけどって。どうして反応するの？

N：①なんか、共感とか。好きだなんて感じたら。自分の好きなものとかだったら。②場面ごとに反応変わる。仲いい人とか個人的に好きな人にはアクションするよ。

私：そのアクションを文字ではなく、絵文字なの？

N：③その場を共有している人だから自分は。改めて言葉にしなくてもいいかなって。共感しているだけだから。

私：じゃあさ、なんでNはこの目がハートマークの絵文字を使っているの？ 私は、これはNが関係している内容をストーリーにあげたからうれしいとか思ったのかなって感じたんだよね。

N：なるほどね。なんか私はストーリーをみて、それなっていう共感の気持ちがあったの。

私：うんうん。

N：④だから目からハートでうんうん！っていう共感を強めたかったんだよね。

上記のインタビュー 1 より、Nの非言語アイテムで表している気持ち、使う意味ややりとりを行っている私とのチカラ関係が見えた。まず上記のインタビュー 1 の下線部①と下線部②より、Nはインスタグラムで絵文字を使用し自分の好きなことや共感の気持ちを表象していることがわかる。また下線部③より、Nはやりとりの主役はあくまで相手であり、その相手の空間に自分が勝手に参加をして絵文字を使って気持ちを表しているだけにとらえているという考えを持っていることがわかる。これは文字を使って長々と想いを伝えるより、絵文字 1 つで自分の感情を伝えているNの行動は、相手を思いやるアウトサイダー的アイデンティティであることが解釈できる。Nは普段の生活から、自分を中心として会話をするのではなく、中心となる人物をサポートする縁の下の方力持ちのような人である。そのような人柄が今回の場面にも表れており、自分の気持ちを文字で前面に伝えるのではなく、絵文字に

表象することで、さり気なく伝えようとしていたと解釈できる。そして下線部④では、Nは私のストーリーの内容に対して興味があることや共感していることに対して強く表したいという思いを目がハートの絵文字に表象していることが解釈できる。つまりNは、自分の気持ちを絵文字という別のアイテムを用いて相手に伝えているのである。次に「顔文字」に焦点を当てた。下記の図 11 は、N が実際に顔文字を使っている場面である。



図 11：N（左側）と私（右側）の LINE での会話



図 12：絵文字

上記の図 11 は、N と私が LINE 上で待ち合わせ場所を決めている時のスクリーンショットである。図の中にある赤枠の部分は、N が LINE で実際に顔文字を使っている部分である。私は図 11 を N に提示した上で、図 11 の会話の中で使われている顔文字と同じ意味合いを持っている上記の図 12 の絵文字も同時に N に提示し、なぜ顔文字を使うのか、この顔文字で何を表しているのかインタビューを行った。以下、実際のインタビュー内容である。

## インタビュー 2

私：あと顔文字。種類が2つあるのに、あえてこっちなのはなぜ？

N：⑤グッジョブのやつが、自分の中でokって感じだから。こっちのだと、手のみで。顔文字だと顔もあるし、表情の代わりみたいな。笑顔でokってイメージを伝えたい。

上記のインタビュー2より、Nが顔文字で表している気持ち、使う意味ややりとりを行っている私とのチカラ関係が見えた。上記のインタビュー2の下線部⑤より、Nは自分の意志をはっきりを示したいときは自分の表情を顔文字で表象していることがわかる。この行動の背景にはやりとりを行っている私とNは深い友人関係のため、互いに上下ではなく横の関係性である。そのため、気を使わずに抑圧的に意思表示ができる関係であり、そのように友達としての意思表示をしたいというNのアイデンティティであると解釈できる。そしてインタビュー2の下線部⑤では、N自身が笑顔で了承しているという気持ちを表情と文字が融合している顔文字を用いて表象していることが解釈できる。

NがInstagramのDM上で絵文字を使用している場面とLINE上で顔文字を使用している2つの場面を通じて、Nは会話の中心が誰かによって使用する文字以外の非言語アイテムを選択していることがわかった。まず絵文字では自分の好きなことや相手への共感の気持ちを表象していた。その行動の背景には、やりとりを行っている相手を主役と考えるアウトサイダー的アイデンティティがあることが解釈できた。次に顔文字では、Nの意思を表象していることが解釈できた。Nは自分の意思をはっきりと示すために文字だけではなく、顔文字を使用しているのである。この行動の背景には、相手との人間関係が深く関わっていた。今回やり取りを行っていた私とは深い友人関係のため、気を使うことなく意思表示ができる。だからこそ顔文字はフランクな人に使用しやすい非言語アイテムである。Nは非言語アイテムを使用することで、友達としての意思表示をしていた。友達としての意思表示から、Nの友達としてのアイデンティティが解釈できた。

#### 4-5 Sの分析：非言語アイテムに表象した日本社会のディスコース

Sは私の妹である。Sは最近スマートフォンを所有し始め、SNSを使い始めた。SはSNS上で、文字以外のアイテムとして「LINEスタンプ」と「顔文字」を利用している。まず初めに、LINEスタンプに焦点を当ててインタビューを行った。図13は、SがLINEスタンプを使っている場面のスクリーンショットである。



図 13: S (左側) と私 (右側) の LINE での会話

上記の図 13 は、私が S に LINE スタンプのプレゼントをした時のやりとりの場面のスクリーンショットである。図の中にある赤枠の部分は、S が LINE で実際に LINE スタンプを使っている部分である。私はこの画像を S に提示し、なぜ LINE スタンプを使うのか、LINE スタンプで何を表しているのかインタビューを行った。以下、実際のインタビュー内容である。

#### インタビュー 1

私：このやりとりでさ、ありがとー！！ で終わらないでウサギのスタンプを使っているのはどうしてなの？

S：えっとね、①ありがとーだけじゃ、なんか寂しいかなって思ったから。

私：このウサギはさ、何を表しているのか？ ありがとの気持ちなの？

S：②感謝じゃない。うれしいの気持ち。スタンプ貰えてうれしかったから、嬉しいよ～って気持ち。

私：それがなんでこのスタンプになるの？

S：③自分の持っているスタンプの中で、一番自分がうれしいって気持ちをこのスタンプで表せるから。ウサギはみんな知っているし。

私：それは誰に対しても？

S：④嫌いな人にはしない。時間の無駄だから。そうじゃない人は、長く楽しく話したいから使う。

私：なるほどね。

S：あとは、⑤顔見て話せないから反応伝わってるか不安で使うってのもあるね。

上記のインタビュー1の下線部①より、SがLINEスタンプを使う気持ちには寂しさが関係している事がわかる。またSの言う寂しいという感覚は、対面のコミュニケーションでは表情と言葉で気持ちを表せるが非対面のコミュニケーションである今回はそれができないことから発生しているのではないかと考える。Sは現在中学生で、半年ほど前からSNSでのコミュニケーションを始めた。そのため非対面でのコミュニケーションはまだ経験が浅く、顔を見合わせて表情と言葉で自分の気持ちを伝えるコミュニケーションが当たり前というディスコースをもっている。ディスコースは、日常生活を通じて身につけた礼儀作法や考え方といった、気づかないうちに当たり前と思っている行動である(中西, 2008)。Sにとってコミュニケーションは、表情と言葉がセットであることが当たり前であるが、LINE上のコミュニケーションではそれが不可能である。Sは非対面のコミュニケーションに不慣れである。Sにとって、コミュニケーションは言葉と表情がセットであり、当たり前である。言葉と表情のうち、非対面のコミュニケーションでは伝えることができない表情の部分を補うために、SはLINEスタンプで自分の気持ちを表象していると解釈できる。下線部②からは、Sの使用したLINEスタンプは相手への感謝の気持ちを表象していることが解釈できる。そして下線部③より、誰でも知っていると考えられるウサギのLINEスタンプでSの気持ちを表象していることがわかる。また、Sが所有するLINEスタンプの中で相手も知っている可能性が最も高いウサギのLINEスタンプを使う行動から、Sの他者を思いやるアイデンティティがあるのだと解釈ができる。次に下線部④から、非言語アイテムを用いる相手は、親密感がある人で限定されていることがわかる。今回やり取りをしている私とSは、姉妹である。家族間だからこそ構築されている親密感を、LINE上でのやりとりでも生み出そ

うとしていると考えられる。また下線部⑤より、Sにとって相手の顔を見ることができないLINE上で文字だけの反応をした場合、Sの意図したとおりのメッセージが相手に伝わっているか不安な気持ちがあることがわかった。SのLINEスタンプの使用の背景には、このSの抱く不安の気持ちから生まれた行動であると解釈できる。日本人は社会生活において、人数の多い考えに合わせる傾向がある。実際に日本で生活したことのある外国人が感じた日本人や日本文化の特徴に、統一性を好むや人に意見を合わせるといったことが挙げられていた(奈良先端科学技術大学院大学, 2016)。これは一例であり、すべての日本人がこれに該当するわけではないが、古くから根付いている日本的ディスコースであると考えられる。Sが誰にでも伝わる動物のウサギのLINEを用いる背景には、意図したメッセージが伝わらないのは怖く、それが原因で集団から外れたくないという日本的ディスコースも関係していると解釈できる。

次に「顔文字」に焦点を当てた。下記の図14は、Sが実際に顔文字を使っている場面である。



図14: S(左側)と私(右側)のLINEでの会話

上記の図14は、Sと私がLINEで雑談をし終えた時のやりとりの場面のスクリーンショットである。図の中にある赤枠の部分は、SがLINE上で実際に顔文字を使っている部分である。この顔文字は、両手を挙げてバンザイをしているものである。私はこの画像をSに提示した上で、顔文字を使う理由とこの顔文字で何を表しているのかインタビューを行った。以下、実際のインタビュー内容である。

## インタビュー 2

私：あとさ、顔文字も使うじゃない。

S：うん。

私：何で使うの？

S：④自分の持つスタンプで表せない感情を表すときに使う。

私：これはなに、やった！ みたいなのを表しているの？

S：なんか話し終えて言いたいことも言えたから、⑤話し終えたぜって  
いう達成感かな。バンザイって達成した時にやることが多いから。

上記のインタビュー 2 の下線部④より、S は自分の所有している LINE スタンプの中で表すことが出来ない気持ちを顔文字に表象しようとしていることがわかる。そして下線部⑤では、S は私との会話を終えて「もう言い残したくない」という満足感を顔文字で表象していることが解釈できる。また S は、バンザイの行動は達成した時に行う行為であるというディスコースをもっている。日本では運動会の勝敗を決める際、最後に勝者がバンザイをするという光景をよく目にする。また新明解国語辞典 (2019) はバンザイの意味について、「〔両手を勢いよく上げる動作を伴って〕祝福の意を表わす時、また勝負に勝った時 (おおぜいで) 唱える言葉。」(p.1246) と述べている。S にとってバンザイは、やりきったというポジティブな時に行う行動であることが理解できる。

S が LINE 上で LINE スタンプと顔文字を使用している場面を通じて、S はスタンプと顔文字で自分の気持ちを表していることがわかった。まず LINE スタンプを使用する背景には、言葉と表情で自分の気持ちを伝えることができる対面のコミュニケーションのディスコースがあった。また、SNS を使用して始めて間もない S は、表情が反映できない寂しさから LINE スタンプで自信の気持ちを表象していた。また誰でも目にしたことのある動物の LINE スタンプを使う理由には、S の他者を思いやるアイデンティティと、他者からの自分自身の評価を気にする日本的ディスコースが関係していることが解釈できた。そして顔文字では、自分の所有している LINE スタンプでは表象することができない気持ちを顔文字を使用して表象していることが解釈できた。今回の場面では、S 自身の満足感を顔文字で表象しており、そ



の背景には日本社会のディスコースがあることが解釈できた。

## 第5章 まとめ

本章では、本研究の結果について述べる。

### 5-1 研究結果

本研究は、研究参加者が SNS 上のコミュニケーションで非言語アイテムを使うことで何を表しているのか、その行動に至る意味について理解することを目的として行った。そのために、表象、ディスコース、アイデンティティの3つの概念を用いて解釈をした。

研究参加者1人目のMは、LINE 上で非言語アイテムの LINE スタンプを使用して、相手に伝えたいがM自身の中で言葉に表しにくい気持ちを表象していた。この行動の背景には、Mがコミュニケーションを取る相手とのチカラ関係が左右していた。まずMには、待ち合わせ時間は理由がともあれ守るべきものであるという日本的な時間のディスコースが存在していた。また、Mはやりとりをしていた私よりも立場が弱いと感じているアイデンティティがあった。その理由についてインタビュー内でMは、「あなたは時々口調が強いから、LINE とかで絵文字やスタンプがないと怒っているのかと思う。怖いときある。」と話していた。私はMとの関係性は対等な友人関係であると感じていた。しかし、Mにとって私は怖い人というチカラ関係で見えていくと、Mは立場が私より下に感じていたのだ。そしてMは相手が自分より上の立場に当たる人へは、敬う行動を取るディスコースがあった。Mにとってチカラ関係で上に当たる人へは恐怖や配慮という気持ちを強く持っている。これらの気持ちを少しでも和らげるために、愛嬌のある LINE スタンプといった非言語アイテムに自分の気持ちを表象することで、その場を和ませようとしていた。Mにとって非言語アイテムとは、相手に言葉にして伝えることが難しい感情を、場の雰囲気や和ませながら伝えてくれる役割を担っているのだと解釈できた。

研究参加者2人目のNは、インスタグラムの DM 上で非言語アイテムの絵文字、LINE 上では顔文字を使用し、コミュニケーションを取る相手への

共感や納得の気持ちを表象していた。この行動の背景には、Nのコミュニケーションを取る際の会話の人物との関係性が左右させていることがわかった。まず絵文字には、自分の好きなことや相手への共感の気持ちを表象していた。その行動の背景には、Nのアウタサイダー的アイデンティティがあった。Nは普段の生活から自分が中心となって行動するのではなく、中心となる人物をサポートする縁の下のような力持ちのような人である。そのような人柄がSNS上でのコミュニケーションにも表れていた。自分の気持ちを文字で前面に伝えるのではなく、非言語アイテムで表象することでさり気なく伝えようとしていたのである。次に顔文字では、自分の意思をはっきりと相手に伝えたいときに、Nは顔文字に気持ちを表象していた。Nにとって関係が深い人には非言語アイテムを用いて、しっかりと自分の感情を伝えようとする行動があることも理解できた。普段から自分から前に出る性格ではないNは、SNS上や対面のコミュニケーションではアウタサイダー的アイデンティティでコミュニケーションを取る。しかし今回のように気持ちをしっかりと主張しようとする際の背景には、Nにとって友人のような親密で大切な関係性がある人とは、自分の気持ちを素直に伝えようとしているのであるのではないかと考えられる。Nにとって非言語アイテムとは、相手とのコミュニケーションを楽しむ中で相手への思いやりの心を象徴したものであると解釈できた。

研究参加者3人目のSは、LINE上で非言語アイテムのLINEスタンプ、顔文字を使用して、相手に伝えたい気持ちを表象していた。この行動の背景には、Sがコミュニケーションを取る相手との親密度が関係していた。Sにとって、親密な関係であると感じている家族や友人とは楽しく会話がしたいため、非言語アイテムを使用して自分の気持ちをより強く伝えようとする行動や他人を思いやるアイデンティティがあることが解釈できた。また非言語アイテムを用いる理由には、Sには顔を見合わせて表情と言葉で自分の気持ちを伝えるコミュニケーションが当たり前というディスコースがあるからであると解釈できた。SNS上のコミュニケーションでは、相手の表情を直接確認することができないため、意思疎通が対面コミュニケーションより難しい部分がある。SはSNS上のコミュニケーションを始めて、まだ半年程度である。Sにとってコミュニケーションとは、表情と言葉がセットというのが

当たり前であった。しかしこの当たり前がない不安から、少しでも相手に間違った気持ちを届けられないようにという思いが、Sの非言語アイテムを使用する行動に関係しているのである。またSが非言語アイテムを使用する際、コミュニケーションをとる相手から自分はどのように思われているかといった人の目線や、バンザイは達成感を表すといった日本社会のディスコースが強く左右していることも解釈できた。Sにとって非言語アイテムとは、顔の見えない相手とのコミュニケーションを安心して行うための1つの材料であると解釈できた。

研究参加者3名から共通して見えてきたことは、非言語アイテムを使用する理由には自分の気持ちを非言語アイテムのLINEスタンプや顔文字、絵文字に表象させる目的があることがわかった。その背景には、研究参加者が普段生活している現実空間で構築された人間関係から生まれるチカラ関係に関係していた。このチカラ関係を理解し、文字という直接伝わるアイテムではなく、間接的に自分の気持ちを相手に伝えることができる非言語アイテムを用いていることがわかった。

## 5-2 研究意義

SNS上でのコミュニケーションが当たり前となってきた現代では、非言語アイテムを用いてコミュニケーションをとる機会が出てくるだろう。非言語アイテムは目に見える表面の部分だけで相手の気持ちを判断するではなく、相手のアイデンティティや生活しているディスコースといった背景が存在していることを前提とし、理解を深めていく必要がある。たった1つの非言語アイテムには表面上で見える意味だけではなく、相手との関係性や使用する人の人生背景といった様々な部分を理解した上で、ようやく解釈ができるものであるということを忘れてはいけない。

## 参考文献

- 新明解国語辞典．(2019)．『新明解国語辞典 第七版 小型版』．東京都：三省堂
- 鈴木貴美子・長江美代子．(2012)．「大学生の友人関係のありかたとアイデンティティの発達」．『日本赤十字豊田看護大学紀要7巻1号』．pp.133-144.
- 中西満貴典．(2008)．「ディスコース概念の再考 - Van Dijk 及 Fairclough の言説概念の検

- 討 - 』、『岐阜市立女子短期大学 岐阜市立女子短期大学研究紀要第 57 輯』. pp.29-39  
 細谷等. (2009). 「はじめての表象分析 - キミにもできるイメージの読み方」. 『接続 2009 vol.9』. pp.96-115. 東京都: ひつじ書房  
 堀薫夫・久保真人・成島美弥. (2006). 「第 4 章 効果的なインタビューの実施」. 堀薫夫・久保真人 (訳). 『質的調査法入門—教育における調査法とケース・スタディー』. 京都府: ミネルヴァ書房  
 箕浦康子・杉田啓三・江戸宏介. (2005). 「第 1 章 フィールドワークと解釈的アプローチ」. 箕浦康子 (編). 『フィールドワークの技法と実際—マイクロ・エスノグラフィー入門—』. 京都府: ミネルヴァ書房  
 森尾博昭. (2009). 「インターネットにおけるアイデンティティ—社会心理学的視点から—」. 『人工知能学会誌 Vol.24 No.4』. pp.535-543.

## 日本語 インターネット

- goo 辞書 顔文字 <https://dictionary.goo.ne.jp/word/%E9%A1%94%E6%96%87%E5%AD%97/#jn-37638> (検索日:2021 年 1 月 2 日)  
 国立大学法人 奈良先端科学技術大学院大学. (2016). 「来日前情報 日本人・日本文化とは」. <http://www.naist.jp/ciss/coming/culture.html>  
 (検索日:2021 年 1 月 2 日)  
 モバイル社会研究所. (2020). 「LINE 利用率 72.6%・10 代は 9 割越え」. [https://www.moba-ken.jp/project/others/sns\\_index.html#:~:text=LINE%E3%81%AF60%20%E4%B%A3%E3%81%A7,%E3%81%8C%E5%88%A9%E7%94%A8%E3%81%97%E3%81%A6%E3%81%84%E3%81%BE%E3%81%99%E3%80%82](https://www.moba-ken.jp/project/others/sns_index.html#:~:text=LINE%E3%81%AF60%20%E4%B%A3%E3%81%A7,%E3%81%8C%E5%88%A9%E7%94%A8%E3%81%97%E3%81%A6%E3%81%84%E3%81%BE%E3%81%99%E3%80%82) (検索日:2021 年 1 月 2 日)

## 英語 インターネット

- Mr. Gamez. (2016). PUNCTUALITY AROUND THE WORLD. <http://www.mrgamez.com/punctuality/> (検索日:2021 年 1 月 2 日)