

論文

親しい者で行う非言語コミュニケーション 「ケータイのディスプレイを見る行為」とその多様化 The 'Looking at "Keitai"(Mobile Phone) Displays' as a Form of Non-verbal Communication with Familiar Persons and the Diversification

中村 隆志
Takashi NAKAMURA

新潟大学人文学部
Faculty of Humanities, Niigata University

概要

ケータイのディスプレイを見る行為を非言語コミュニケーションと捉え、大学生を対象にアンケート調査を行った。家族や友人との会話中、連絡すべき用件があるわけでも、着信があるわけでも、すぐに見たいコンテンツがあるわけでもないにも関わらず、ケータイのディスプレイを見たくなくなった経験の有無について、被験者に尋ねた。その結果、ケータイのディスプレイを見る行為は、家族や一人の友人と共にいる場合に比べて、複数の友人と居る場合の方が、より利用されやすかった。また、複数の友人と居る場合に為されるケータイのディスプレイを見る行為は、多様な印象を持たれていた。大別すると、直接的な不快感を持つ者、相手の事情や心情を推察する者、自らの反省材料とする者に分類可能であった。これらのことは、ケータイのディスプレイを見る行為が、社会に深く浸透しつつあることを表すと共に、現代の対面的なやりとりを理解する契機になることを示している。

■キーワード■

ケータイ、ゴフマン、対面的相互作用、対面コミュニケーション、非言語コミュニケーション

Summary

In this paper, the act of looking at displays on mobile phones (keitai) is interpreted as a form of non-verbal communication in face-to-face interactions. The results of questionnaires showed that informants seemed to try to understand the act of checking their mobile phone displays by relating it to their own experiences of intentional using. This means that the act of looking at mobile phone displays is about to be improved to understand the other people's actions.

■ Keywords ■

Mobile phones(keitai), Goffman, face-to-face interaction, face-to-face communication, non-verbal communication

著者紹介 中村隆志 (なかむら たかし)
1988年神戸大学理学部卒業、1990年同大学院修了、1993年神戸大学自然科学研究科修了、博士(学術)。1993年日本学術振興会研究員、1994年広島市立大学情報科学部助手を経て、1995年新潟大学人文学部助教授(2007年より准教授、現職)。

1. はじめに

2007年1月、携帯電話とPHS(以降、両者合わせて「ケータイ」と表記する)を合わせた国内契約数は1億件を突破し、その後も契約者数は増え続けている[1]。ケータイの全国的な普及に伴い、公共空間、交通機関、職場、学校、食事をする場所などにおいて、目前の誰かが「ケータイのディスプレイを見る」ことを見かける頻度が高くなっている。歩行中、運転中、映画やコンサートなどのイベント中などは迷惑行為

となるが、それ以外では、ケータイのディスプレイを見る行為はマナー違反として咎められることはほとんどない。

著者は、この行為に注目し、社会学者ゴフマンの対面的相互作用の議論 [2] を援用しつつ、この行為を現実空間で為される非言語コミュニケーションとして理解する必要性を提示した [3]。ケータイのディスプレイを見る行為は、話しかけにくい印象を与えること、そして、ケータイのユーザ達はその効果を意図的に用いる場合があることを示した。このことを踏まえ、著者は、ユーザ達が、公共空間において、そこに生じる気まずい状況を乗り切るために、「ケータイのディスプレイを見る行為」を使っていることを示した [4]。しかし、文献 [4] では、公共空間における行為を分析しているため、ユーザ達の行為が見知らぬ人に向けられる場合が対象であった。

本稿では、家族や友人といった親しい人と共に居るような状況でのケータイ利用の状況を明らかにしてゆく。ユーザ達が、連絡すべき用件があるわけでも、着信があるわけでも、すぐに見たいネットのコンテンツがあるわけでもないにも関わらず(以降、このことを「用もないのに」と表記する)、家族や友人と共に居るような状況で、ケータイのディスプレイを見る行為を利用しているかについて調査した。調査結果から、親しい人物と共に居る場合でも、用もないのにケータイを利用するユーザが少なからず居ること、そして、ケータイを取り出すユーザの割合が共に居る人によって変化することを示す。そして、「ケータイのディスプレイを見る行為」を観察する者の評価が多様化していることを明らかにする。

2. 意図的行動

現在のケータイは、多くの付属的な機能(ワンセグ・GPS・ICカード・フルブラウザなど)が搭載されているものの、最も利用される機能は、今もなお、通話とメールの送受信である。モバイル社会白書 2007 にある一般モバイル調査でも、ケータイを利用する機能としては、「メールの受信」「メールの送信」「通話」が上位3位であった [5,p.18-19]。また、2008年1月に行われたネットエイジアの調査(15-39歳の300人対象)では、「ケータイといえば自分にとって何のための道具か?」という質問を、複数回答形式で聞いたところ、最も多かった回答は「メールするための道具」で約80%。2位は「話す

ための道具」で約68%となった [6]。すなわち、ケータイは目の前に居ない人間とのやりとりのためのツールとして利用されることが多い。

但し、それらの機能を利用する行為自体は現実空間で為されており、目の前に居る人間との関係形成において、何らかの影響を与えることになる。現代のユーザ達は、この現実空間に与えてしまう影響に自覚的であり、自らの状況に応じて意図的に利用することがある。つまり、ユーザ達は、「用もないのに」、自らケータイのディスプレイを意図的に見ることがある。著者は、この意図的な行為が様々な場面において利用されていること、また、ユーザ達が、その場に居合わせた他人との空間的距離や、それらの人と交わす視線の度合い、さらに、彼(女)らとの性差に応じて、ケータイのディスプレイを意図的に見る行為を行っていることを指摘した [3]。

さらに、著者は、ユーザ達は目の前に居ない誰かと繋がっていることを現実空間でアピールするためにケータイを取り出すことがあることを指摘した [4]。ケータイは、従来からある携帯可能な小物(腕時計、手帳、文庫本、新聞など)のように、ひまつぶしのためや周囲に居る人々から目をそらして干渉を避けるために利用される一方で、ユーザ達が自らの社会性や人間関係の存在を周囲に意図的にアピールするためにも使われる。後者の機能は、携帯可能で通信機能のない従来からの小物と決定的に違う利用のされ方である。公共空間にでかけるほとんどの人がケータイを持ち歩くようになり、各人各様の人間関係の一端をケータイが常時媒介する現代コミュニケーションの様態が、この利用法の背景にある。

では、家族や友人などの親しい相手の前でも、ケータイは意図的に利用されているのだろうか? 家族と共に食事中でも、ケータイを食卓に持ち込む中高生を持つ家庭は、約半数程度という調査報告がある [7]。また、大学生では、家族団楽のリビングルームにおいてもケータイ・メールを読む者が大多数であるという調査結果もある [8]。両調査の結果は、家族のような親しい人間の前でもケータイを離さずに利用すること自体、珍しいことでは無くなってきていることを示す。本稿で注目すべきは、家族あるいは友人のような親しい者の前で、「用もないのに」ケータイのディスプレイを見ることがあるか否か、あるならば、その行為をなぜ行ったか、である。

3. 家族・友人の前で「用もないのに」ケータイ

3.1 調査概要

大学生(計110名)に協力を要請し、アンケート調査を行った。以下に述べる第1回から第3回までの調査とも、被験者を一同に集めて集会的な説明を行った。回答はケータイを持つ者のみに求めた。3回の調査に被験者の重複はない。

被験者に「用もないのに」ケータイのディスプレイを見る行為について、これまでの聞き取り調査で得られた事例を具体的に挙げて説明した。その上で、被験者自らの「用もないのに」ケータイ利用の経験を、思い起こすように要請し、その場で質問用紙に答えてもらう形で質問した。

第1回調査は2006年12月に行い、新潟大学生(18～22歳)27人(男13、女14)を対象とした。第2回調査は2007年7月に行い、新潟大学生(18～22歳)63人(男24、女39)を対象とした。第3回調査は2008年7月に行い、新潟大学生(20～23歳)20人(男7、女13)を対象とした。

3.2 「用もないのに」ケータイ経験

被験者に、以下の3つの場合に、用もないのに、ケータイのディスプレイを見て操作したくなった経験があるかどうかを尋ねた。

- 場面1. 家族と会話中、あるいは食事中。
- 場面2. 一人の親しい友人と会話中。
- 場面3. 複数の友人と会話中。

この3つの場面において、用もないのにケータイを用いるユーザの割合は以下の通りである。

- 場面1. 33% (有効回答90人中30人)。
- 場面2. 32% (有効回答72人中23人)。
- 場面3. 59% (有効回答109人中64人)。

一般に、共に居る者が異なる場合には、その周囲の場所や環境が異なることが多い。各場面の質問はいつでもケータイを取り出しやすい環境にある被験者のみを対象にする必要がある。ケータイを身近に置かない者を回答者に含んだことが原因で、使用者率が下がってしまうのを防ぐためである。

場面1では、自宅に居ることが多いと考えられる。自宅に居る時は、家族の前でケータイを持ち出すことに抵抗感を感じるユーザが一定の割合で居ることが、これまでのインタビュー調査から予想される。さらに、帰宅したユーザは、鞆を置き、部屋着などに着替えることが多いと考えられ、外出時と違う方法で、ケータイを「携帯」し直さなければ、家族の前でいつでもケータイをとりだせる状況になることが適わない。充電器に置いて充電したまま、というユーザも居るだろう。よって、「家族と会話中、いつもケータイを手の届くところに置くようにしている者」という条件を設けた。

場面2でも、場面1と同様、一人の(大切な)友人の前では、ケータイを取り出すことに抵抗感を覚えるユーザが少なからず居ることが、これまでのインタビュー調査から予想された。よって、一人の友人を前にして、ケータイを利用する可能性を表明しながら、その友人と共に過ごすようにしているユーザだけを対象とするため、「一人の友人との会話中、いつもテーブルにケータイを置くようにしている者」という条件を設けた。

場面3では、外出時が多いと推測され、いつでもケータイをとりだしやすい状況にあると考えられるため、特に条件を設けなかった。

場面1、場面2において、有効回答数が少ない原因は上記の付加的な条件設定に起因している。場面1、場面2では、いつでもケータイを取り出せる状況にある者だけに限定して、使用する者の割合を求めたが、それでもなお、複数の友人と会話中という場面3の方が、使用者の割合が明瞭に高いことが今回のアンケート結果から示された。

3.3 「用もないのに」ケータイの理由

同じ被験者達に、なぜ、用もないのにケータイのディスプレイを見たくなくなったのかについての理由を、3.2節の場面ごとに自由記述で答えてもらった。典型的な答えを以下に3つずつ列挙する(各表現は、一例の原文のまま)。なお、これらの典型例の選定は、同様の記述が多いものから選抜した。各場面とも、下記の3例でほとんどの答えを代表している。

- 場面1.
- a: 特に話すことがない。

- b: 話の内容が意味不明.
- c: 自分の都合の悪い話題を振られたとき.

場面 2.

- a: 時間が気になるから.
- b: 会話がとぎれてしまったので.
- c: 相手もケータイをいじっていた.

場面 3.

- a: 友人たちの会話に入れないが、席をたつわけにもいかなかったから.
- b: 話が面白くないから.
- c: 何もしていないのは居心地が悪いから.

上記の典型的な例が示すように、「時間が気になった」「話が途切れた」「都合の悪い話題になった」「話について行けなくなった」「つまらないから」などの理由が目立って多かった。これらの理由の多くは、被験者達が参加する会話の状態が好ましくないことを示している。つまり、「用もないのに」ケータイのディスプレイを見たのは、目の前で起きている会話の状態が直接的な原因であることが多い。

3.4 考察

被験者は、地方大学の大学生に限られており、家族や友人との対面の仕方や態度なども、彼(女)らの地域性や年齢の影響を受けるだろう。それでも、3.2 節の質問で、用もないのにケータイを取り出す被験者の割合が各場面によって、異なることは一考に値するだろう。場面 1 と場面 2 に比べ、場面 3 では、ケータイを取り出す被験者の割合は著しく大きくなる。場面 3 でケータイを取り出した者のほとんどが 3.3 節で取り上げたような「話についていけない」「話が面白くない」「居心地が悪い」などの心情をケータイを取り出す理由としている。

一般的に、リアルタイムで進行する複数の友人との会話中には、話題についていけなくなることは度々起こるため、上記のような心情を持ってしまうことは、日常的とも言える。現代では、ほとんどの人がケータイを持ち歩いており、いつでも、用もないのにケータイのディスプレイを見ることが出来る。そのため、会話の進行中に居心地が悪くても、席をたつことなく、その話題が終了・転換するまで待つことが出来るようになったとも言えるだろう。

翻って、ケータイのない時代は、どうだったのだろうか? 複数の友人を前にして、話についていけないような居心地の悪い状況を、ただ、ひたすら耐えることを半ば強いられてきたとも考えられる。ケータイの出現は、複数の友人と会話するような場でのコミュニケーションに大きな影響を与えていると推測できる。

4. 「ケータイのディスプレイを見る行為」の印象

4.1 調査概要

第 3 章の調査で最もケータイ使用経験の割合が多かった「複数の友人との会話中」に焦点を絞ってケータイのディスプレイを見る行為の印象を調査する。調査の時期・対象は、第 3 章の調査と同じである。第 3 章での場面 3、つまり複数の友人と会話中の場合に、友人の一人がふとケータイをとりだしてディスプレイを見た場合を被験者に思い出してもらい(経験がない場合は想定してもらい)、どんな印象・評価を持つか、自由記述の形で記載するよう依頼した。110 人中 106 人から有効な記述を得た。

4.2 記述の分類

調査方法が自由記述であるため、様々な表現が得られた。これらの全表現について、誰かがケータイのディスプレイを見ることを、喜ばしい対応として歓迎するような答えは一つもなかった。概観すると、ケータイを取り出した相手の態度を不服として憤慨する者、その行為の原因を推測する者、そして「特に何も思わない」といった印象を持つ者、の大きく 3 つに分かれた。

相手の行為の原因を推測する者については、その原因となる対象を見いだす観点は、さらに 3 つに分かれた。第 1 の観点は、相手の社会性や人間関係が進行中の会話に介入してくることに原因を求めている。第 2 の観点は、相手の心情や進行中の話題への興味の度合いを原因として推測していた。第 3 の観点は、会話の参加者の一人である自分自身のコミュニケーションの不備に原因を見いだしていた。

それらの傾向を踏まえると、得られた被験者の印象の記述は、以下の A~E の 5 つのグループに場合分け可能である。() 内の数値は、有効回答 106 名中、それぞれのグループに分類された被験者数を表す。[] 内の 1 つめの数値は、分類された被験者数の内で

複数の友人との会話中に用もないのにケータイを取り出した経験のある者の数を表し、2つめの数値はその百分率の割合を表す。

- A. 失礼な態度に憤慨 (31) [8,26%]
- B. 相手の事情を推察 (15) [10,67%]
- C. 相手の心情を推察 (27) [20,74%]
- D. 自分の対応を反省 (6) [5,83%]
- E. その他 (27) [20,74%]

分類基準は以下の通りである。Aについては、ケータイを取り出した者への批判的な表現(「失礼」、「無礼」、「身勝手」など)が含まれているかどうかである。Bについては、ケータイを取り出した者に起きた事情(「メール」、「予定」、「何か」など)を推測する表現が含まれているかどうかである。Cについては、ケータイを取り出した者の心情(「つまらない」、「わからない」、「退屈」など)を推察する表現が含まれているかどうかである。Dについては、自らの対応を省みる(「後悔」、「しまった」など)表現が含まれているかどうかである。AからDの基準に合わない表現は全てE、その他に分類した。なお、E、その他に分類される答えのほとんどは、「何も」「普通」「特に」などであった。

4.3 各印象について

4.2節のAに分類される印象には、ケータイによる現実空間でのコミュニケーションの中断に対する不快感が直接現れている。ここで批判されているのは、友人の前でケータイを取り出した者である。礼を失する者、興をそぐ者として非難されている。

Bに分類される印象は、目前のコミュニケーションが中断に至った相手の事情や経緯を推察するものである。着信やメールが来たことを、相手がケータイを取り出す行為の原因として推測することにより、その者の社会的立場や人間関係が考慮されている。ここでは、ケータイを取り出した相手、あるいは他の何者かを批判するような表現は含まれておらず、その行為が意図的かどうかを推測するような表現も見られなかった。

Cに分類される印象では、ケータイを取り出す者の心情に推察が及んでいる。ここで述べられた回答の表現は、3.3節の場面3の例に挙げたような、ユーザが用もないのにケータイを取り出す理由とほぼ同

じ理由であり、それが、相手の心情として置き換えられた形になっている。つまり、「話題について行けない」あるいは「話が面白くない」からケータイを取り出したという過去の経験やその想像を基にして、まさに、目前の者が用もないのにケータイを取り出したと推察するかのような表現が為されている。ここでも、何者かを批判する表現は見られない。

さらに、Dに分類される印象では、会話中の者にケータイを取り出させた原因の一端が自らの対応であったとしている。つまり、自らの話、あるいはその会話中に選ばれた話題や内容が原因で、ケータイをとりださせてしまったと反省している。ここでの批判の対象は、ケータイを取り出した者ではなく、まさに会話の参加者の一人である自分自身である。

4.2節の[]内の数値から、B、C、D、Eのそれぞれに分類された被験者は、その多数派が、複数の友人との会話中に用もないのにケータイを取り出した経験があることが示される。彼(女)らの経験が、その印象の形成に影響していると推察される。

4.4 考察

AとBに分類される印象と異なり、CとDのそれぞれでは、ケータイを取り出す行為の動機が、進行中のコミュニケーションにあることを前提としている。つまり、進行中のコミュニケーションが退屈であったり、話題が理解できないから、やむを得ず意図的にケータイを取り出したのだと推測している。CとDに分類される者が為す推測は、意図的にケータイを取り出した自らの経験やその想像が相対化された上で、それが相手の行為の解釈に投影して行われていると考えられる。とりわけ、Dの印象を持つ者は、目前の者がケータイを取り出す行為そのものを、コミュニケーションの進め方の反省材料にするまでに発展させていると見て良いだろう。「用もないのに」ケータイのディスプレイを見る行為は、自らの経験や想像を通して、その行為を観察して解釈する方法に、フィードバックして影響し得ると推察される。

5. 終わりに

ケータイのディスプレイを見る行為が、家族、友人との会話中において行われている点に注目し、そのコミュニケーションについて、小規模ながらも調査した。親しい者の中で用もないのにケータイを取り出した経験とその理由を被験者達に尋ねる調査を

行った(第3章)。家族や一人の親しい友人との場合に比べて、複数の友人との会話中にケータイを取り出す者の割合は、明瞭に高かった。また、ケータイを取り出した者が答えた理由の多くは、目の前で進行中の会話の状況が本人にとって余り好ましい状況ではなく、その状況を調整するためにケータイを活用することが多いことが示された。

さらに、被験者達に、複数の友人との会話中にケータイのディスプレイを見る行為を観察した際の印象を尋ねた(第4章)。この行為に対して、相手を強く非難する者も多くいたが、一方で、怒ることなく、その態度を引き起こした原因を推測する者も多かった。特に、自らのケータイ利用経験を相手に投影して、相手の心情と行動を理解しようとしていると推察できる者も少なからず居た。相手を批判するどころか、自らのコミュニケーションの進め方の反省材料にする者も少数ながら存在した。また、その一方で、「何も」「普通」「特に」といった、気にとめていないことを表すような印象を回答する者もいた。

複数の友人との会話中に同じような動作を観察して受けとめているにも関わらず、被験者達の印象は多岐に分かれている。「ケータイのディスプレイを見る行為」を非言語コミュニケーションとして捉えるならば、そこで為されているやりとりは、自らの経験や想像を通して多様化していると言えよう。とりわけ、意図的に「用もないのに」ケータイを取り出すユーザ自身の経験や想像が、日常のコミュニケーションの場において、他者の行為を理解する契機になり得ることが本調査の結果から推察できる。

ケータイを持ち歩くのが当たり前の時代において、ユーザ達は、他者がケータイを利用する行為を観察しながら他者のコミュニケーションを解釈している。また、自らの意図的な活用方法そのものを他者の行動を解釈することに応用するユーザ達も少なからず存在する。これらの状況を踏まえ、ケータイのディスプレイを見る行為は、さらに総合的に理解されていくべきであると考えられる。本稿で見えてきたとおり、ケータイのディスプレイを見る行為を調べることは、同時に対面的コミュニケーションについての理解を深めることに繋がると期待できる。

参考文献

- [1] 電気通信事業者協会 HP <http://www.tca.or.jp/japan/database/daisu/index.html>.
- [2] E. ゴフマン、『集まりの構造』(丸木恵祐子・本名信行訳)、誠信書房、東京、1980.
- [3] 中村隆志、「非言語コミュニケーションとしての「ケータイのディスプレイを見る行為」」、情報文化学会誌、14(1)、pp.31-38、2007.
- [4] 中村隆志、「多重文脈性をまとうツールとしてのケータイ」、情報文化学会誌、15(1)、pp.12-19、2008.
- [5] モバイル社会研究所、『モバイル社会白書2007』、NTT出版、東京、2007.
- [6] ケータイとライフスタイル～ケータイユーザー意識調査～(2008年1月22日)、ネットエイジア、http://www.mobile-research.jp/investigation/research_date_080122.html.
- [7] 「携帯電話は手放せない」近年の食卓、公開調査結果(2004年03月31日)、iMiリサーチバンク HP http://www.imi.ne.jp/blogs/research/2004/03/post_36.html.
- [8] 平岡善浩・馬立歳久、「モバイル時代の「家族」と「住居」」、モバイル社会シンポジウム2006資料、http://www.moba-ken.jp/symposium2006/shiryo/hiraokamadachi_new.pdf.