

親密さの違いによるメールコミュニケーションの振る舞いに関する研究

石川 真*

(平成24年9月28日受付；平成24年10月31日受理)

要 旨

本研究は、親密度の違いに着目し、メールによるコミュニケーション行動の傾向を探ることを目的とした。日頃、会話する相手とのメールコミュニケーションの振る舞い、および、メール送信に関わる振る舞いに焦点を当て、社会的スキルの影響も考慮して傾向を探った。

日頃会話する相手との関わり方では、直接対話や電話の方がメールよりも気持ちが安らぎ、また重視する振る舞いであることが明らかとされた。メールの送受信数は、社会的スキルの高い者よりも低い者、親密度の高い者よりも低い者の方が多い傾向であった。メールの内容の違いによる振る舞い方においては、即時伝達が必要な内容の方が大切な話をする内容よりもメールコミュニケーションが多い傾向が明らかとなった。

メール送信に関わる振る舞いは3種類に分類し、それぞれの傾向が明らかとなった。送信数に関わる振る舞いにおいては、親密度の低い者が高い者よりも送信数が多い傾向が示された。双方向のやり取りに関わる振る舞いは、親密度の低い者が高い者よりも強い関わりを持つ傾向が示された。さらに、社会的スキルが高い者の方が低い者よりも受信後早く返信するという相手に対して配慮する振る舞い傾向が明らかとなった。メール本文に関わる振る舞いについては、親密度の高い者において、社会的スキルが高い者が低い者よりも内容を重視する傾向を示した。

KEY WORDS

親密さ closeness 社会的スキル social skill メール送信 mail transmission

1. はじめに

ネット上でのコミュニケーション（CMC: Computer Mediated Communication）の多くは、テキスト（文字）でメッセージ交換がなされるが、対面コミュニケーションと比べて相手の非言語的な情報が欠如することにより、相手に対して誹謗中傷する言動（フレーミング：flaming）が生じやすい問題が指摘されている（Sproull and Kiesler, 1986）。近年では、ネットいじめ（cyber bullying）の増加（Campbell, 2005）や、短文投稿サービスのtwitterにおいて自らの不用意発言による炎上などの指摘（青柳, 2012）があり、ネット上のコミュニケーションサービスを利用するにあたっては、このようなトラブルの回避や解決に向けて検討していく必要がある。総務省（2012）では6～12歳までのインターネット利用者が6割を越えていることを報告しているが、子どもたちの利用者が増加している中であって、学校現場でもネット上のさまざまな問題への対応の検討がなされている。たとえば、文部科学省は学校裏サイトでのいじめ問題を踏まえ、2008年11月に『「ネット上のいじめ」に関する対応マニュアル・事例集（学校・教員向け）』を作成、発表した。また、文部科学省国立教育政策研究所が2011年3月に『情報モラル教育実践ガイダンス』を作成・配布し、情報モラル教育の支援をしている。

その一方で、フレーミングは非言語的な情報の欠如に起因するのではなく、集団の社会的文脈（Leaら, 1992）や個人特性による（Aiken and Waller, 2000）との指摘も見られる。ネット上もリアルな他者との相互作用場面であると捉えれば、他者とトラブルを避け、より良い関係を構築するためには、対人関係に関わるスキルを高めることも重要であると考えられる。たとえば、石川・平田（2011）はメールで感情や気持ちを伝える際の相手の存在感の認知について、社会的スキルの違いに着目しその傾向を探っている。そして、受け手の立場と送り手の立場のそれぞれについて分析したところ、受け手の立場では違いが見られなかったものの、送り手の立場では相手の存在感の認知が社会的スキルの違いによって異なる傾向であることを明らかとしている。また、石川（2012）は社会的スキルの高い者の方が相手からのメールの感情表現をより理解していることを明らかとした。このような社会的スキルの違いがCMC

*学校教育学系

場面のさまざまな側面に影響を及ぼしている点を踏まえれば、ネット上のトラブル回避を解決する糸口として、社会的スキルに着目して検討していくことは重要であり、そうした知見が新たな情報モラル教育の一つの指針になり得る可能性もある。

ところで、小林（2007）は10～70代までの幅広い対象によるケータイの使用実態に関する調査を実施し、ケータイの電源を常時入れておく傾向やメール受信時にすぐに返信する傾向が多い点、さらに、メールの送信相手に即時応答を期待する傾向も高いことを明らかとした。また、家族や友人との結束の強化にケータイが役立つと考える傾向が高く、家族との関係性においては40代後半以上の女性、友人との関係性においては若い世代（10～20代）においてその傾向が顕著であることを示した。小林（2007）はこれらの結果について、相手との「つながっていたい」という心情の現れと解釈している。相手との関わりが異なれば、メールによる振る舞い方や、コミュニケーションの取り方にもさまざまな違いがあると考えられるが、この点については必ずしも十分に議論されていない。性差や年齢別という観点のみではなく、対人関係における親密さや、社会的スキルなど、他者との関わり方の違いにより、メールにおける振る舞い方の傾向を探ることは教育の面においても重要であると考えられる。

そこで、本研究では対人関係の親密さの違いに着目し、メールによるコミュニケーション行動にどのような傾向が見られるかを探ることを目的とする。とりわけ、日頃会話をする相手とのメールコミュニケーションとメールの送信に関わる振る舞い方に焦点を当て、相手との関わり方の特徴について明らかとする。さらに、社会的スキルの違いによるコミュニケーションの振る舞い方の傾向について明らかとする。

2. 方法

2.1 対象者・実施時期

情報教育関連の講義科目および心理学関連の講義科目の受講者である学部生、大学院生158名（男72名、女86名／18～26歳）を対象とし、質問紙調査を授業時間内に実施した。

2.2 質問紙

調査項目は、菊池（1988）の社会的スキル測定の尺度（KiSS-18）、および、日頃、会話する相手1名を抽出させた上で、その相手との親密度やコミュニケーションに関する内容で構成した。抽出した相手との親密度については、金政・大坊（2003）による愛情の三角理論尺度のうち、親密性の因子に関わる10項目を採用し、5件法により回答させた。

コミュニケーションに関する項目は、以下の通りであった。日常の会話に関する項目では、1.相手へのメール送信数、2.相手からのメール受信数、3.電話でのやり取り回数、4.直接対話回数について週当たりの数値を回答させた。相手と会話をする際の振る舞いに関する項目では、a.重視する振る舞い、b.気持ちが安らぐ振る舞いが、1.メール、2.電話、3.直接対話のいずれであるかを4件法による一対比較により回答させた。相手との会話内容に関する項目は、会話内容をa.とりとめない話をする、b.相手に伝えたい大切な話をする、c.相手に安否報告をする、の3種類に設定した上で、1.メール、2.留守電、3.電話で直接、4.直接対話の各手段で伝える頻度を7件法により回答させた。今回は4つの手段のうち、1.メールの回答のみを分析対象とした。

メールのやり取りについての項目では、回答者自身と相手の振る舞い、回答者自身と相手の望ましい振る舞いそれぞれについて6種類（a～f）の振る舞い方を7件法により回答させた。送信回数に関わる振る舞い方は、a.メール送信頻度、f.自ら進んでメールを送る頻度、双方向のやり取りに関わる振る舞い方には、b.受信後、早く返信する頻度、c.受信後、確実に返信する頻度、メール本文に関わる振る舞いとして、d.送信メールの内容重視度、e.送信メール表現を採用した。今回はこのうち、回答者自身の振る舞い、および回答者自身の望ましい振る舞いを分析対象とした。

3. 結果

3.1 社会的スキルおよび相手との親密度

はじめに、社会的スキルの18項目について合計点を求めた。その結果、平均値は $\bar{x}_{SS} = 49.129$ 、標準偏差は $\sigma_{SS} = 8.957$ であった。また、信頼性係数（クロンバックの α 係数）は $\alpha = .822$ だった。社会的スキルの違いに着目し分析

するため、平均値および標準偏差を基に、 $\bar{x}_{ss} + \sigma_{ss}/2$ 以上をSS上位群、 $\bar{x}_{ss} - \sigma_{ss}/2$ 以上、 $\bar{x}_{ss} + \sigma_{ss}/2$ 未満をSS中位群、 $\bar{x}_{ss} - \sigma_{ss}/2$ 未満をSS下位群の3群に分類し、これらを社会的スキル要因とした。

続いて、相手との親密さについては、該当の10項目について合計点を求めた。その結果、平均値は $\bar{x}_{cl} = 18.474$ 、標準偏差は $\sigma_{cl} = 5.921$ であり、信頼性係数は $\alpha = .878$ だった。今回はこの平均値と標準偏差を基に、 $\bar{x}_{cl} + \sigma_{cl}/2$ 以上をCL上位群、 $\bar{x}_{cl} - \sigma_{cl}/2$ 以上、 $\bar{x}_{cl} + \sigma_{cl}/2$ 未満をCL中位群、 $\bar{x}_{cl} - \sigma_{cl}/2$ 未満をCL下位群の3群に分類し、これらを親密度要因とした。

3.2 日常の会話時における相手との関わり方について

回答者が抽出した相手と日頃どのようなコミュニケーションの関わり方をしているか、メールの受信数・送信数、電話のやり取り数、直接対話について社会的スキル要因と親密度要因の2要因による分散分析を行った。1週間あたりのメールの受信数について分析した結果、交互作用が有意傾向だった ($F(4,144) = 2.118, p < .10$)。親密度要因の各水準における社会的スキル要因の単純主効果は、CL下位群のみにおいて有意であり ($F(2,144) = 8.322, p < .05$)、Holm法による多重比較を行ったところ、SS下位群がSS中位群、SS上位群よりも有意に多くメールを受信していることが示された ($p < .05$)。一方、社会的スキル要因の各水準における親密度要因の単純主効果は、SS下位群のみが有意であり ($F(2,144) = 8.250, p < .05$)、Holm法による多重比較を行ったところ、CL下位群がCL中位群、CL上位群よりも有意に多くメールを受信していることが示された ($p < .05$)。1週間あたりのメールの送信について分析した結果 (図1 (a))、交互作用が有意傾向だった ($F(4,144) = 2.113, p < .10$)。親密度要因の各水準における社会的スキル要因の単純主効果は、CL下位群のみにおいて有意であり ($F(2,144) = 8.109, p < .05$)、Holm法による多重比較を行ったところ、SS下位群がSS中位群、SS上位群よりも有意に多くメールを送信していることが示された ($p < .05$)。一方、社会的スキル要因の各水準における親密度要因の単純主効果は、SS下位群のみが有意であり ($F(2,144) = 8.292, p < .05$)、Holm法による多重比較を行ったところ、CL下位群がCL中位群、CL上位群よりも有意に多くメールを送信していることが示された ($p < .05$)。

1週間あたりの電話のやり取り数について分析した結果 (図1 (b))、交互作用が有意傾向だった ($F(4,144) = 2.261, p < .10$)。親密度要因の各水準における社会的スキル要因の単純主効果は、CL下位群のみにおいて有意であり ($F(2,144) = 3.555, p < .05$)、Holm法による多重比較を行ったところ、SS下位群がSS中位群よりも有意に多く電話で話していることが示された ($p < .05$)。一方、社会的スキル要因の各水準における親密度要因の単純主効果は、SS下位群のみが有意であり ($F(2,144) = 4.050, p < .05$)、Holm法による多重比較を行ったところ、CL下位群がCL上位群よりも有意に多く ($p < .05$)、また、CL下位群がCL中位群よりも電話で話している有意傾向 ($p < .10$) が示された。直接対話について分析を行った結果、主効果、交互作用のいずれも有意ではなかった ($p > .10$)。

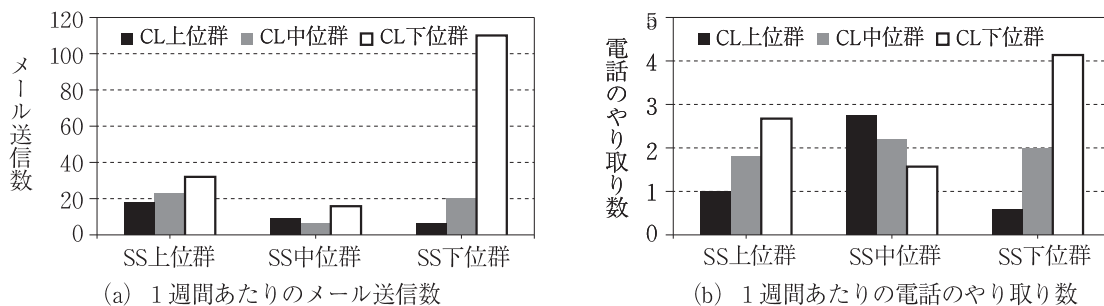


図1 日常の会話時における相手との関わり方の傾向

3.3 コミュニケーション手段に着目した相手と会話する際の振る舞い

相手と会話する際の重視する振る舞いについて、コミュニケーション手段間でシェッフェの一対比較 (中屋変法) により検証した。全体の傾向、社会的スキルの各水準 (3群)、親密度要因の各水準 (3群) について分析した結果、いずれも直接会って話すことが最も重視され、続いて電話で話す振る舞い、メールのやり取りは3つの振る舞いの中においては最も低い傾向を示した (図2)。相互の差の検定 (1要因分散分析) を行ったところ、いずれも主効果が有意であり ($p < .05$)、多重比較 (ヤードスティックによる信頼区間) の結果、全体では各振る舞い間において有意差が見られた ($p < .05$)。社会的スキルの各水準では、SS上位群で対面が電話、メールよりも有意に重視され、SS中位群、SS下位群ではいずれの振る舞い間にも有意差が見られた ($p < .05$)。親密度の各水準では、CL上位群でメールと電話で有意傾向 ($p < .10$)、それ以外の振る舞い間で有意差が見られた ($p < .05$)。CL中位群では対面が電

話、メールよりも有意に重視している傾向が示された ($p < .05$)。CL下位群ではいずれの振る舞い間においても有意差が見られた ($p < .05$)。

続いて、気持ちが安らぐ振る舞いについても同様の検証を行った。その結果、いずれも直接会って話すことが有意であり、続いて電話、メールの順を示した (図3)。さらに相互の差の検定 (1 要因分散分析) を行ったところ、いずれも主効果が有意であり ($p < .05$)、多重比較 (ヤードスティックによる信頼区間) の結果、全体では各振る舞い間において有意差が見られた ($p < .05$)。社会的スキルの各水準では、SS上位群で対面が電話、メールよりも有意に気持ちが安らぐ傾向であり ($p < .05$)、SS中位群、SS下位群ではいずれの振る舞い間にも有意差が見られた ($p < .05$)。親密度の各水準では、CL上位群、CL中位群で対面が電話、メールよりも有意に気持ちが安らぐ傾向を示しており ($p < .05$)、CL下位群ではいずれの振る舞い間においても有意差が見られた ($p < .05$)。

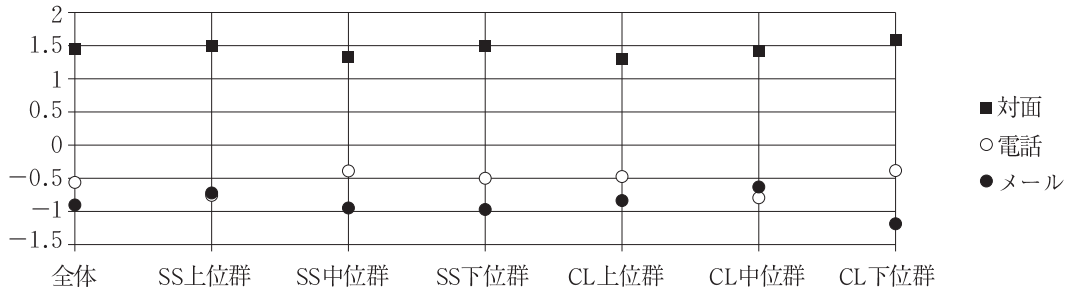


図2 相手との関わりにおいて重視する振る舞い

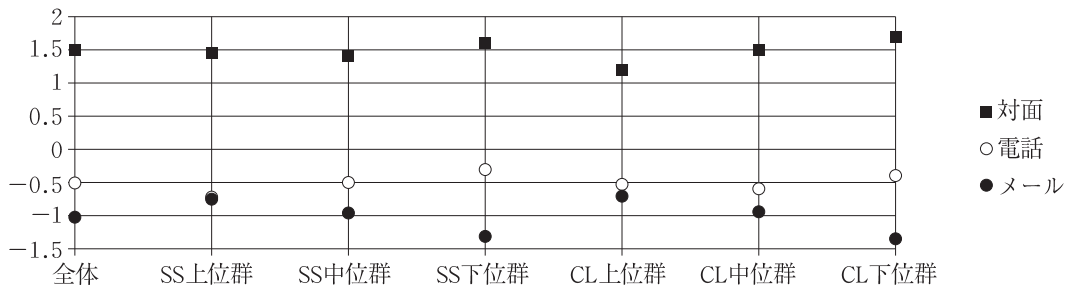


図3 相手との関わりにおいて気持ちが安らぐ振る舞い

3.4 相手に伝える内容の違いによるメール送信の振る舞い

相手に伝える内容の違いによるメール送信の振る舞いの傾向について、はじめに3種類のメールの送信内容を要因として1 要因分散分析を行ったところ、有意だった ($F(2,304) = 11.997, p < .05$)。Holm法による多重比較を行ったところ、いずれの送信内容の間において有意差が見られた ($p < .05$)。安否報告をする場合が最も多く、続いてとりとめのない話をする場合、相手に伝えたい大切な話をする場合は最も少ない傾向を示した (表1)。

表1 メール送信内容の違いによる振る舞いの程度

メールの送信内容	N	平均	SD
とりとめのない話をする	153	4.340	2.245
相手に伝えたい大切な話をする	153	3.909	2.159
安否報告をする	153	4.889	2.092

数値が高いほど、多く伝える傾向を示す。

続いて、3種類の送信内容それぞれについて、社会的スキル要因と親密度要因の2 要因分散分析を行った。とりとめのない話をする際の分析結果は (図4 (a)参照)、親密度要因の主効果が有意だった ($F(2,142) = 5.178, p < .05$)。Holm法による多重比較を行ったところ、CL下位群がCL上位群よりも有意に多い傾向を示した ($p < .05$)。相手に伝えたい大切な話をする際の分析結果は (図4 (b)参照)、親密度要因の主効果が有意だった ($F(2,142) = 8.099,$

$p < .05$)。Holm法による多重比較を行ったところ、CL下位群とCL中位群がCL上位群よりも有意に多い傾向を示した ($p < .05$)。安否報告をする場合の分析結果は (図4 (c)参照), 親密度要因の主効果が有意だった ($F(2,141) = 5.950, p < .05$)。Holm法による多重比較を行ったところ、CL下位群がCL上位群よりも有意に多く ($p < .05$), CL中位群がCL上位群よりも多い有意傾向を示した ($p < .10$)。

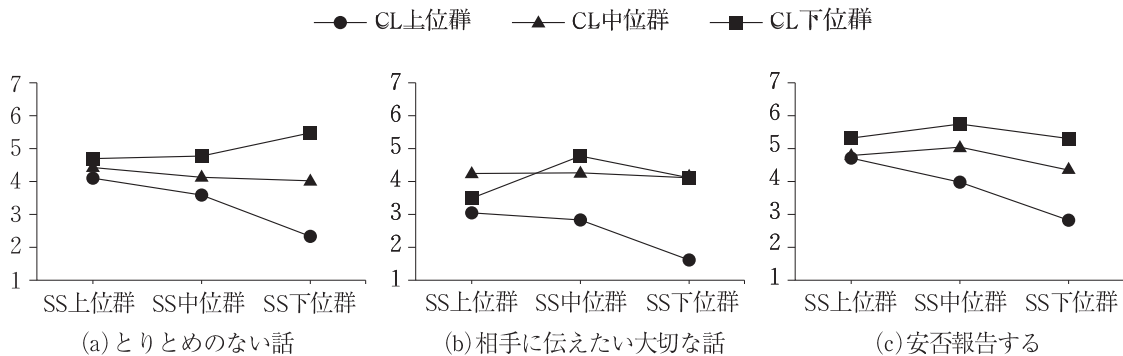


図4 メールを送信内容別の各要因の振る舞い傾向
数値が高いほど、多く伝える傾向を示す。

3.5 メール送信時の振る舞い

メール送信時に関わる6種類の振る舞いについて、それぞれ社会的スキル要因、親密度要因の2要因分散分析を行った。メールを送る頻度は、親密度要因の主効果が有意であった ($F(2,144) = 10.824, p < .01$) (図5 (a)参照)。Holm法による多重比較を行ったところ、CL下位群はCL中位群、CL上位群よりも有意に頻度が多く、CL中位群はCL上位群よりも有意に頻度が多い傾向が示された ($p < .05$)。自ら進んでメールを送る頻度は、親密度要因の主効果が有意であった ($F(2,143) = 11.012, p < .01$) (図5 (b)参照)。Holm法による多重比較を行ったところ、CL下位群はCL中位群、CL上位群よりも有意に多く、CL中位群はCL上位群よりも有意に多い傾向が示された ($p < .05$)。

受信後早く返信する頻度は、社会的スキル要因の主効果が有意傾向 ($F(2,144) = 2.414, p < .10$)、親密度要因の主効果が有意 ($F(2,144) = 7.938, p < .01$) であった (図5 (c)参照)。それぞれの主効果についてHolm法による多重比較を行ったところ、社会的スキル要因において、SS上位群がSS下位群よりも多い有意傾向が見られた ($p < .10$)。親密度要因においては、CL下位群、CL中位群がCL上位群よりも有意に多いことが示された ($p < .05$)。受信後、確実に返信する頻度は、親密度要因の主効果が有意であった ($F(2,143) = 6.877, p < .01$) (図5 (d)参照)。Holm法による多重比較を行ったところ、CL下位群はCL上位群よりも有意に多く ($p < .05$)、CL中位群はCL上位群よりも、CL下位群はCL中位群よりも多い有意傾向が示された ($p < .10$)。

送信メールの内容の重視度は、交互作用が有意だった ($F(4,143) = 2.705, p < .05$) (図5 (e)参照)。親密度要因の各水準における社会的スキル要因の単純主効果は、CL上位群においてのみ有意であり ($F(2,143) = 8.759, p < .01$)、Holm法による多重比較を行ったところ、SS上位群がSS中位群、SS下位群よりも有意に重視しており ($p < .05$)、SS中位群の方がSS下位群よりも重視している有意傾向が示された ($p < .10$)。一方、社会的スキル要因の各水準における親密度要因の単純主効果は、SS中位群 ($F(2,143) = 5.781, p < .01$)、SS下位群 ($F(2,143) = 7.946, p < .01$) において有意だった。Holm法による多重比較を行ったところ、いずれもCL上位群がCL下位群、CL中位群よりも有意に重要度が低い傾向を示した ($p < .05$)。

送信メールの表現の傾向は、交互作用が有意だった ($F(4,144) = 2.848, p < .05$) (図5 (f)参照)。親密度要因の各水準における社会的スキル要因の単純主効果は、CL上位群においてのみ有意であり ($F(2,144) = 8.214, p < .01$)、Holm法による多重比較を行ったところ、SS上位群、SS中位群がSS下位群よりも有意により一般的な傾向を示した ($p < .01$)。一方、社会的スキル要因の各水準における親密度要因の単純主効果は、SS下位群においてのみ有意だった ($F(2,144) = 6.807, p < .01$)。Holm法による多重比較を行ったところ、CL下位群、CL中位群がCL上位群よりも有意に一般的な表現が高い傾向を示した ($p < .05$)。

続いて、6種類のメール送信の実際の振る舞い方は、理想とする振る舞い方とどの程度ズレがあるかに着目し、双方の差を従属変数として、社会的スキル要因、親密度要因の2要因分散分析を行った。その結果、メールを送る頻度は、親密度要因の主効果が有意傾向であり ($F(2,142) = 2.623, p < .10$)、Holm法による多重比較を行ったところ、CL上位群がCL下位群よりも有意に実際の振る舞いが理想とする振る舞いよりも少ない傾向が示された ($p < .05$)。送

信メールの内容の重視度については、親密度要因の主効果が有意であり ($F(2,141) = 3.638, p < .05$), Holm法による多重比較を行ったところ、CL上位群がCL下位群よりも有意に実際の振る舞いが理想とする振る舞いよりも重視していない傾向が示された ($p < .05$)。その他の4種類のメール送信時の振る舞いについては、主効果、交互作用とも有意ではなかった ($p > .10$)。

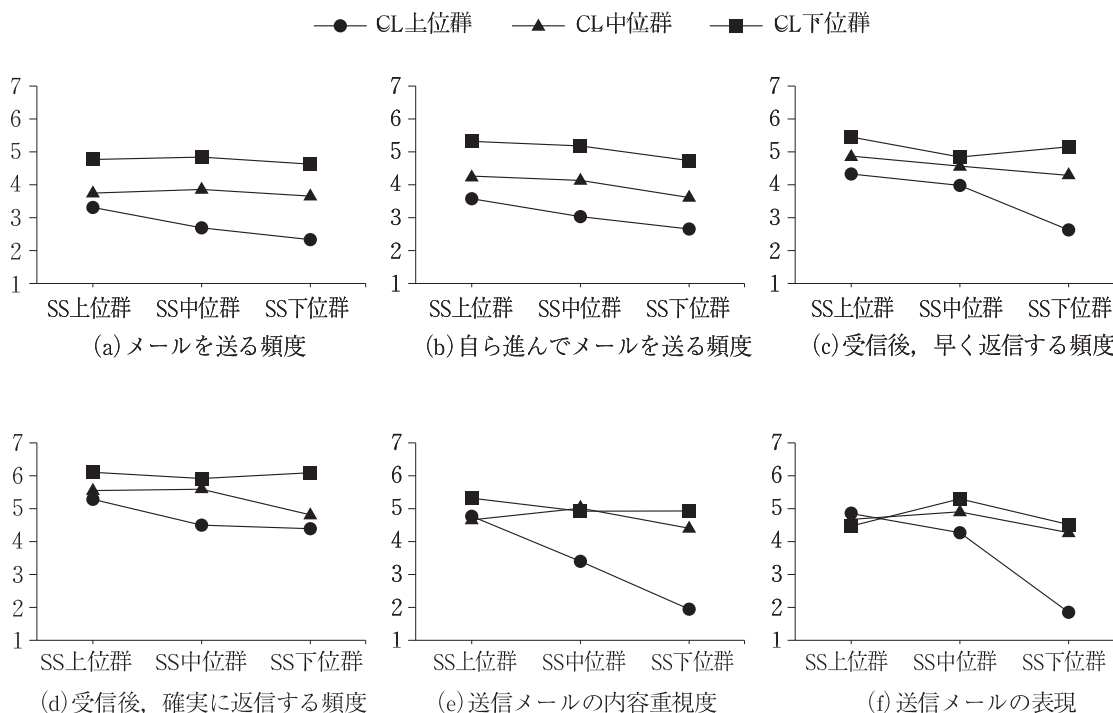


図5 メール送信に関わる振る舞い方の傾向

(f) は一般的な表現の傾向が強いほど高い値を示す。

4. 考察

4.1 日常の会話における相手との関わり・振る舞いについて

メールの送信数と受信数においては同様の傾向が示されているが、その背景には送信数と受信数の数値がほぼ同一の回答であったことが挙げられる。送信数と受信数の相関係数は $r = .999$ であり、回答者と相手とのメールのやり取りにおいて、どちらか一方通行という関わり方はほとんどなく、双方向の関わり方をしている認識であることを伺うことができる。親密度要因、社会的スキル要因の観点によるメールの送受信数には、親密度の低い者や社会的スキルの低い者の方がメールで相手と積極的な関わりをしている傾向が示され、電話でのやり取りにおいても、類似した傾向が見られた。その一方で、直接対話する頻度には違いが見られなかった。メールのやり取りが多いということは、相手と関わる回数が多いことを意味するが、刺激との接触が増すと好意が高まっていくという単純接触仮説 (Zajonc, 1968) を踏まえれば、相手により好意を抱いて欲しい結果としての振る舞いと解釈することができる。さらに、相手との関わりを深めていく過程 (親密化過程) では、初期の過程段階において、より関わりを深め発展させるためには、自己開示が重要な役割を果たすと言われている (Altoman and Taylor, 1973)。ネット上のコミュニケーションでは、相手と直接会う必要がないことから、緊張感が和らいだり自意識過剰になることもなく、また、自己開示されやすい傾向 (たとえば Joinson, 1999) がある。親密化過程の初期段階に該当すると考えられる親密度の低い者にとっては、このような特徴を持つメールが相手との関わりにおいて重要な役割を果たしたのではないかと考えられる。とりわけ、社会的スキルの低い者において、メールの送受信数が多かったのは、他者との関わりがダイレクトな対面という場面で話をするよりも、心理的負荷の低いメールでのやり取りのしやすさが特に好まれたのではないかと考えられる。

コミュニケーション手段に着目した相手と会話する際の振る舞いにおいて、社会的スキルや親密度の違いによって若干傾向は異なるものの、気持ちが安らぐ振る舞いも、重視する振る舞いにおいても対面が最も優位であり、逆に、メールは低い評価となった。青少年の携帯電話を用いた友達にメールを送る割合は中学生で9割弱、高校生では9割

を越えている（Benesse教育研究開発センター，2004）ことから、メールは日常的なコミュニケーション形態だろう。ただし、今回の結果を踏まえると、相手との関わりにおいては直接会うことが何よりも重要であり、メールは日々のコミュニケーションにおける補完的な役割として認識されていると考えられる。

4.2 メール送信内容の違いによる振る舞いと送信時の振る舞いの傾向

今回の3種類のメールの送信内容においては、2つの観点から振る舞い方の検証が可能である。一つ目は、伝えたい内容の違いでメールの利用頻度が変わる点である。安否報告は一刻も早く相手に知らせることが望ましい内容であり、メールのメリットが活かされる。それがそのままメール送信の振る舞い傾向として、他の内容よりも多い結果になったと考えられる。逆に、相手に伝えたい大事な話をする内容は、相手との関わりを重視し、メールによる振る舞いを控え、電話や直接対話で伝える振る舞いが多いと考えられる。この点については、今後、電話や直接対話の同項目の分析により明らかとなるだろう。二つ目は、いずれの送信内容においても、親密度の低い者の方が高い者よりもメールを送る振る舞いが多いという傾向を示した点である。すなわち、親密度の低い者の方が、どのような内容であっても密にコミュニケーションを交わそうとする振る舞いをしている。この結果は日々のメールの送信数と関連が強い可能性もあるが、送信内容に関わらず同じように送信の頻度が多い点が重要であり、単純接触仮説の枠組みを踏まえると、親密になろうとする振る舞いの傾向として解釈できる。

6種類のメール送信時に関わる振る舞いは、送信回数に関わる振る舞い、双方向のやり取りに関わる振る舞い、メール本文に関わる振る舞いの3つに分類した。送信回数に関わる振る舞いに該当する2つの振る舞いは、メール送信の頻度に関わるものであり、メールの送受信数の頻度などと同様の傾向を示している。この点からも、今回のこれらの結果は信頼性が高いと考えられる。双方向のやり取りに関わる振る舞いに該当する2つの振る舞いでは、類似した傾向と異なる傾向が示された。類似した傾向は、親密度が低い者の方が高い者よりも密なコミュニケーションを交わす振る舞いが見られる点である。一方、受信後早く返信する振る舞いに見られる特徴として、社会的スキルが高い者の方が低い者よりも多い傾向を示した。社会的スキルの高い者の振る舞いが、他者との関わり方において的確で望ましい姿であるとするならば、社会的スキルの低い者は、受信後メールを返信する振る舞い方を改善していくことがより良好な関係を築く上で重要であることを示唆している。メール本文に関わる振る舞いについては、社会的スキルの高い者の方が低い者よりも送信メールの内容を重視している傾向が示されたが、これは親密度の高い者に限定される傾向であった。社会的スキルの低い者に限定した場合、親密度の高い者は低い者よりも送信メールの内容を重視していない。メールの内容を重視するという事は、思いつきや気軽な気持ちの状態ではなく、相手をより意識する要素があり、社会的スキルが求められると考えられる。関わりを深めて発展させるために、より慎重な振る舞いとして、親密度の低い者は努力している一方で、親密になると社会的スキルが低いという本来の自分の姿が現れたのかも知れない。なお、社会的スキルの高い者の送信メールの内容を重視する振る舞いを望ましい基準とすると、社会的スキルの低い者で親密度が高い者は、メールの内容をより重視する振る舞いをするのが望ましいと考えられる。送信メールの表現の傾向は、より個人的か、逆により一般的な表現かという尺度で評定を行った。社会的スキルの高い者の振る舞いを適切なモデルの一つと捉えれば、社会的スキルの低い者において、親密度の高い者は個人的な表現よりも一般的表現を多く用いることが望ましいだろう。今回の調査対象が大学生であることを踏まえれば、それほど個人的な表現を用いることなくコミュニケーションを交わすことが的確な振る舞い方と考えられる。

メール送信の実際の振る舞いと、望ましい振る舞いのズレについては、メールを送る頻度、送信メールの内容の重視度の2つの振る舞いにおいて親密度の高い者の方が低い者よりもズレが大きいという同様の傾向を示した。このズレは、親密度の高い者は、実際の振る舞いよりもメールを送る頻度を多くすることが望ましいと考えており、また、メールの内容についてもより重視することが望ましいと考える結果であることを意味する。親密な関係が構築され、それを維持する段階が親密度の高い者の傾向と捉えるならば、さらに発展するのか、維持の状態か、あるいは崩壊していくかは、このズレの認識が大きく関係しているかも知れない。この点については、親密化過程を時系列に検証していくことで明らかになっていくと考えられる。

5. おわりに

本研究では、親密度の違いによるメールコミュニケーションの振る舞い方の傾向を探った。とりわけ、日頃会話をする相手とのメールによるコミュニケーションとメール送信の振る舞いに着目し、社会的スキルの違いによる影響についても併せて検証した。

相手との関わり方では、直接会って話すことが何よりも気持ちが安らぎ、また重視する振る舞いであることが明らか

かとされた。こうした中であって、メールの送受信数において、親密度の低い者や社会的スキルの低い者の方がメールで相手と積極的な関わりをしている傾向が示された。メールの内容の違いによる送信頻度の振る舞いにおいては、内容の重要度や即時性を踏まえて振る舞い方に違いが見られた。また、内容別に送信頻度の振る舞い方を探ったところ、親密度の低い者の方が高い者よりもメールを多く送る傾向であることが明らかとなった。メール送信時に関わる振る舞いについては、3つに分類してその傾向を明らかとした。送信回数に関わる振る舞いは、親密度の低い者が高い者よりも送信回数が多い傾向が示された。双方向のやり取りに関わる振る舞いは、親密度の低い者が高い者よりも密に関わりを持つ傾向が示されただけでなく、相手に対する配慮の振る舞いとして、社会的スキルの高い者の方が低い者よりも受信後早く返信する傾向を示した。メール本文に関わる振る舞いについては、社会的スキルの違いや親密度の違いによって異なる傾向を示したが、社会的スキルの高い者の振る舞いを一つの望ましいモデルと捉えると、社会的スキルの低い者が振る舞うべきメールの表現や内容に対して重視する姿勢は改善の余地があると考えられる。

メールコミュニケーションをはじめとするCMCの利用機会は今後ますます増していくと考えられるが、CMCではどのように振る舞うことが他者との関係を維持したり、発展させることができるかを知ることが重要であると言える。今回は、相手との親密さの違い、および社会的スキルの違いによるメールコミュニケーションの送信に関わる振る舞い傾向が明らかとなったが、社会的スキルの高い者の振る舞いを相手との望ましい関わり方の一つのモデルと捉えた場合、情報モラル教育の規準に有用な知見になり得るのではないかと考えられる。今回取り上げた振る舞いの違いが、どの程度ネット上のトラブルの原因になり得るかについての検証は必要であるものの、情報モラル教育では、コミュニケーション能力をはじめとし、社会的スキルについても目を向けていくことは重要であろう。

今回の調査では、メールの送信に関わる振る舞いに着目しているが、メールは送信と受信には密接な相互作用がある。その意味においては、メールの受信を含む相手との関わり方についてより詳細な振る舞いの傾向を分析していく必要があるだろう。また、親密さについては、発展していく過程がある一方で、崩壊する過程もある。時系列の各段階をより明確にすることにより、親密化過程における振る舞いの変容の傾向を明らかにすることができるだろう。さらに、メール以外のネット上のコミュニケーションでの傾向を探ることも今後の課題である。

文献

- Aiken, M. and Waller, B. (2000) Flaming among first-time group support system users. *Information and Management*, 37, 95-100.
- Altman, I. and Taylor, D. A. (1973) *Social penetration: The development of interpersonal relationships*. Holt, Rinehart and Winston.
- 青柳翔・服部哲・速水治夫 (2012) Twitterへの擬似犯罪発言抑止におけるリスト組み合わせ方式の提案. *情報処理学会研究報告*. GN, [グループウェアとネットワークサービス] 2012-GN-83(6), 1-7.
- Benesse教育研究開発センター (2004) 第1章 毎日の生活の様子. 第1回子ども生活実態基本調査報告書, 17-53.
- Campbell, M. A. (2005) Cyber bullying: An old problem in a new guise? *Australian Journal of Guidance and Counselling*, 15(1), pp.68-76.
- 石川真 (2012) 感情表現を伝えるテキストメッセージの特徴に関する研究, *上越教育大学研究紀要*, 31, 9-17.
- 石川真・平田乃美 (2011) 感情や気持ちを伝えるメッセージの送受信者における相手の存在感, *日本社会心理学会第52回大会発表論文集*, 268.
- Joinson, A. (1999) Social desirability, anonymity, and internet-based questionnaires. *Behavior Research Method, Instruments and Computers*, 31(3), 433-438.
- 金政裕司・大坊郁夫 (2003) 愛情の三角理論における3つの要素と親密な異性関係. *感情心理学研究*, 10(1), 11-24.
- 菊池章夫 (1988) *思いやりを科学する*, 川島書店.
- 菊池章夫 (2004) KiSS-18研究ノート, *岩手県立大学社会福祉学部紀要*, 6(2), 41-51.
- 小林哲生 (2007) 第3章ケータイ使用が生みだす心理. *モバイル社会の現状と行方* [小林・天野・正高著], NTT出版, 56-93.
- Lea, M., O'Shea, T., Fung, P., and Spears, R. (1992) 'Flaming' in computer-mediated communication. Lea, M. (ed.) *Contexts of computer-mediated communication*. Harvester, 89-112.
- 総務省 (2012) 平成24年版 情報通信白書-ICTが導く震災復興・日本再生の道筋-. *ぎょうせい*.
- Sproull, L. and Kiesler, S. (1986) Reducing Social Context Cues: Electronic Mail in Organizational Communication. *Management Science*, 32, 1492-1512.
- Zajonc, R. B. (1968) Attitudinal effects of mere exposure. *Journal of personality and social psychology*, 9(2), 1-27.

付記

本研究は、科研費（基盤研究(C)）「青少年のネットワーク環境における社会的なつながりの認識に関する基礎的研究（課題番号23601004）」の助成を受けて行ったものである。

The influence of interpersonal closeness on the e-mail communication behavior

Makoto ISHIKAWA*

ABSTRACT

The purpose of this study was to clarify the influence of interpersonal closeness and social skill on the e-mail communication behavior. Especially, it was focused on the features of the behavior on various ways of communication including e-mail with the partner who talked usually and on the way of communication of the e-mail transmission to the one. It was found from the result that talking face-to-face and talking by phone was more relaxed and more important behavior than e-mail communication. A person with high closeness and high social skill was many numbers of received and sent messages on email in comparison of a person with low closeness and low social skill. An immediate transmission content was more numbers of sent email than a precious content in respect of the difference between e-mail message contents to tell. The e-mail transmission behavior was classified into three types and results were shown as follows. A person with high closeness was more numbers of received and sent messages on email and more strongly interactive communication than a person with low closeness. Compared with low social skill person, high social skill person replied immediately much email that was careful behavior as one of interactive communication. A high social skill person attached greater importance in content of email body in the limits of higher closeness by comparison with low one.

* School Education