

研究ノート

メディアの違いによるメールの長さの意味公式の差異

中村 純子・萩原 明子

Comparing Character Counts and Semantic Formulas in E-mails and Text Messages

NAKAMURA Junko and HAGIWARA Akiko

要 旨

近年、コミュニケーションにおいて電子メディアを媒介としたコミュニケーションの占める割合が急速に増加してきた。それ故、メディアを分析の枠組みに入れて研究する「メディア言語研究」の必要性も高まってきた。そこで、本稿はパソコンEメールと携帯メールを取り上げ、その文字数と談話の単位である意味公式の出現率の相違を調査した。短大生によって両メディアを使って作成されたメールを分析した結果、文字数と意味公式の出現率において統計的な差異は認められなかった。

キーワード

メディア言語研究 パソコンEメール 携帯メール 文字数 意味公式

目 次

- I. はじめに
- II. 先行研究
- III. 調査概要
- IV. 調査結果及び分析
- V. 総括

注

文献

I. はじめに

近年、コミュニケーションにおいて電子メディアを媒介としたコミュニケーションの占める割合が急速に増加してきた。それゆえ、メディアを分析の枠組みに入れて研究する「メディア言語研究」¹⁾の必要性も高まってきたと言える。しかしながら、三宅¹⁾はこれまで、メディア上に現れたことばの研究はあったとしつつも、「そこでの関心事は主に言語そのもので、それが特定のメディアを介して表出されたものであることや、そのことによって特定の現れ方をすることには、十分な注意が払われてこなかったように思われる」と指摘している。この傾向は2020年現在もあまり変化がない。

そこで、本稿ではメディアを分析の枠組みに入れて、メディアの違いによるメッセージの長さ(文字数)と談話の単位である意味公式の出現率の相違について明らかにすることを目的とする。メディアの中でもパソコンEメール(以後、Eメールと表記する)と携帯メールを取り上げる。メールの相手が突然の不幸によって約束のキャンセルを申し出たメールに両メディア(以後、両メディアはパソコンEメールと携帯メールのことを指す)を使って、どう返信するかを比較、分析した。

本研究は2016年から本稿の執筆者である中村、萩原が行っている、メールを介し「同情をどう表現するか」の研究の一環である。「同情をどう表現するか」の研究においては、突然の不幸にあったメールの相手に対して、どのように同情の気持ちを表し、返信するかを研究している。依頼した被検者の使用するメディアによって違いがあるならば、研究の結果に影響を与えるファクターとなりうるため、本研究で両メディアの違いの有無を明らかにしたいと考えた。

II. 先行研究

1. メディア言語研究

まず、先行研究から両メディアの比較研究の歴史を振り返る。両メディア利用実態と使われ方の比較については、橋元²⁾の研究がある。その研究によると、2001年現在で、若年層(15歳以上39歳以下)において、すでに携帯メールがEメールより発信頻度が高いこ

とが報告されている。その理由として、Eメールに比して携帯メールでは同期性が保証されていること、発信も受信も簡便であること、発信場所、状況が自由であることをあげている。また、Eメールは、手紙/文書という要素を持っており、暗黙裡に一定の構えを持ってしまうことなどを報告している。そして、携帯メールは主として親しい関係の相手に送っているのに対し、Eメールでは、普段会わない友人、仕事上の同僚などにも使っていることを報告している。田中³⁾もほぼ同様の結果を報告している。

太田⁴⁾は、両メディアの操作性、情報量に注目し、その点ではEメールのほうが優れているとしている。

2010年代に入っても、三宅⁵⁾は、「机の前に座ってタイプをたたく要領でメッセージを送るメールは、いつでもどこでもポケットから取り出し、片手でキーを押して作るメールとは内容自体の傾向が違っている」こと、「PCメールはケータイメールよりも長く、『手紙』の特徴を多く残している」ことを指摘している。

しかしながら、Eメールを携帯で受信し、返信ができるようになる、軽量のノートパソコンの普及により、パソコンの可動性が増すなど、急速にEメールと携帯メールの機能の差がなくなりつつある。2010年代後半から2020年代にかけて、両メディアによる言語の使用には一体どのくらい、どのような差があるのだろうか。本研究では、文字数と談話の単位の意味公式に着目して、その差を数量化して検証する。

2. 両メディアの長さや意味公式の相違

本稿では突然の不幸によって約束のキャンセルを申し出たメールに、両メディアを使って返信したメールを比較、分析する。近年日本語の配慮表現を扱った研究は増えてきたが、そのほとんどは依頼、感謝、断り、謝罪などにおける配慮表現の研究である。これらのテーマが人間関係に及ぼす影響が大きいからだと思われる。本研究は同情をテーマにしている。同情をどう表すかも、他の言語行為同様、人間関係に与える影響が大きいと考えられるからである。

配慮表現の研究において、メディアの違いによる情報伝達の特徴を分析の枠組みにいった研究は決して多くはないが、メディアにおける配慮表現を研究したものに三宅⁵⁻⁷⁾の一連の研究、およびカムトーン

ティップ⁸⁾の研究がある。

三宅⁵⁾はその著書、第Ⅲ部で「メディア社会の配慮言語行動」を扱っているが、Eメールと携帯メールの比較に焦点を当てたものはない。三宅⁶⁾では、日本語話者と英語話者の携帯メールの比較、三宅⁷⁾ではラインの依頼談話の特徴を分析している。

カムトーンティップ⁸⁾は日本人学生が書いた約束のキャンセルを伝えるEメールを取り上げ、相手との関係性(目上と同等)を考慮に入れ比較した。メールの談話の意味公式を分類し、上下関係による差異を明らかにした。

カムトーンティップ⁸⁾の知見を受け、Hagiwara and Nakamura⁹⁾はメールを介し、約束のキャンセルを申し出る談話について検討した(以後、この研究を2017年調査と記す)。社会的地位(目上、同等、目下)及び状況の深刻さが、メールの長さ、談話構造、言語形式に影響を与えることを確認した^{注2)}。

しかしながら、いずれの配慮表現の研究もEメールと携帯メールの比較の研究ではない。両メディアの違いを明らかにするには、同じ状況を設定して、異なる被検者に両メディアから返信をしてもらう方法が最も適している。本研究は、同じ内容のメールに対し、携帯メールで返信した被検者とEメールで返信した被検者のメールを分析し、その文字数と談話の単位である意味公式に着目して、それぞれのメディアの特徴を明らかにする。

Ⅲ. 調査概要

調査は2018年に行った携帯メールでの調査と、2019年に行ったEメールでの調査からなり、調査方法はロールプレイ手法を用いた。被検者は短期大学部学生43名である。内訳は2018年の携帯メールでの調査は18名(G1 10名、G2 8名)、2019年のEメールでの調査は25名(G1 13名、G2 12名)である(表1参照)。

まず、以下のように、上下関係(先生と学生、先輩と後輩)、事態の深刻さ(身内の死、自身の骨折)を操作した4つのシナリオを設定した(シナリオ参照)。被検者を2つのグループに分け(G1、G2)、各被検者に2つ(状況1、状況2)のメールへの返信を依頼した。なお、シナリオに使用したメールは2017年調査において実際に教員、後輩によって作成されたメールである。その4つのシナリオのメールに2018年調査では携帯メールを使って、2019年調査ではEメールを使って、返信を依頼した。得られたサンプル数は計80である。2018年調査ではG1の状況1が10サンプル、状況2が8サンプル、G2の状況1が8サンプル、状況2が7サンプルである。2019年調査はG1の状況1が13サンプル、状況2が12サンプル、G2は状況1が12サンプル、状況2が10サンプルである。各グループ同じ被検者に状況1と状況2の2つのメールへの返信を依頼したが、サンプル数が異なるのは、どちらかひとつしか返信がない被検者がいたり、シナリオの解釈を誤ったりした被検者がいたためである。

表1 【メディアの違いとシナリオごとの被検者数】

	状況	シナリオの設定	2018年調査 携帯メール調査 被検者数(18名)	2019年調査 Eメール調査 被検者数(25名)
G1	状況1	送信者→受信者：先生→学生 用件：論文面談キャンセル 理由：先生の母の死	10名	13名
	状況2	送信者→受信者：後輩→先輩 用件：グループワークキャンセル 理由：後輩の骨折	8名	12名
G2	状況1	送信者→受信者：先生→学生 用件：論文面談キャンセル 理由：先生の骨折	8名	12名
	状況2	送信者→受信者：後輩→先輩 用件：グループワークキャンセル 理由：後輩の祖母の死	7名	10名

【調査に使用したシナリオ】

(G1) 状況1. あなたは佐藤薫(さとうかおる)という名前の大学生です。山田晴子(やまだはるこ)先生から、以下のメールが来ました。あなたが、佐藤さん だったら、どんな返信を書きますか。佐藤さんになって、山田晴子先生に返信を送ってください。先生のメールアドレスは〇〇〇です。

(受け取ったメール)

件名：	面談日変更について
本文：	佐藤さん 山田です。卒業論文の進み具合はどうでしょうか。 急なことなのですが、明日の面談を延期させてください。実は、今朝母が亡くなりまして都合がつかなくなったのです。改めて面談日を決めます。近日中にはお知らせいたしますので、よろしくお願ひします。

(G1) 状況2. あなたは佐藤薫(さとうかおる)という名前の大学生です。後輩の伊東広海(いとうひろみ)さんから、以下のメールが届きました。あなたが、佐藤さん だったら、どんな返信を書きますか。佐藤さんになって、伊東さんに返信を送ってください。伊東さんのメールアドレスは〇〇〇です。

(受け取ったメール)

件名：	明日のグループワーク
本文：	佐藤先輩 明日のグループワークですが、雪で骨折してしまい、行けなくなってしまいました。私の不注意で、申し訳ありません。グループワークの日程はまた改めてご相談したいとおもいます。 急ですみませんが、よろしくお願ひ申し上げます。 伊東広海

(G2) 状況1. あなたは佐藤薫(さとうかおる)という名前の大学生です。山田晴子(やまだはるこ)先生から、以下のメールが届きました。あなたが、佐藤さん だったら、どんな返信を書きますか。佐藤さんになって、山田晴子先生に返信を送ってください。先生のメールアドレスは〇〇〇です。

(受け取ったメール)

件名：	面談日変更について
本文：	佐藤薫さま

件名：	こんにちは。 今日、うっかり転んでしまい、なんと骨折してしまいました。 明日3時にお約束していましたが、ちょっと動けそうもありません。 明後日には大学に行けるとおもいます。 時間があるようなら研究室に顔を出してくださいね。 それまではできる作業を進めておいてください。 私がドジなせいで、迷惑かけてごめんください。卒業論文がんばってね。 山田
-----	--

(G2) 状況2. あなたは佐藤薫(さとうかおる)という名前の大学生です。後輩の伊東広海(いとうひろみ)さんから、以下のメールが届きました。あなたが、佐藤さん だったら、どんな返信を書きますか。佐藤さんになって、後輩の伊東さんに返信を送ってください。伊東さんのメールアドレスは〇〇〇です。

(受け取ったメール)

件名：	申し訳ありません
本文：	伊東です。 いつもお世話になってます。 明日約束していましたが、祖母が逝去したため明日のグループワークの約束に行けそうにありません。申し訳ないですが、私は不参加ということでよろしくお願ひいたします。 伊東

以下、表1に概要を整理する。

IV. 調査結果及び分析

得られたメールから、使用されている文字数、談話の単位の意味公式の出現数を数え、データベースを構築した。字数を分析に使用した理由は、メールという通信手段の特徴である短文のコミュニケーションにおいて、情報量を数値化するためである。情報量と伝達される意味を客観的に記述する方法として意味公式を使用した。意味公式はカムトーンティップ⁸⁾の方法を参照し、さらにこのデータに特有の意味を加え、13種類を設定し、データを分析した。13種類は、件名、宛名、名乗り、はじめのことば、連絡の感謝、お悔やみ、心身への気遣い、キャンセルの了承、相手の質問に対する応答、次回の約束、助力の申し出、終わりのことば、署名である(表2参

表2 【意味公式の分類と項目】

意味公式	定義	例
1. 件名	当該メールの内容を予め伝えておく部分	Re: 面談日変更について
2. 宛名	メールの相手の名前	山田春子先生／山田先生
3. 名乗り	冒頭部の自分の名前	佐藤薫です。／佐藤です。
4. はじめのことば(はじめ)	最初のあいさつ表現	こんにちは。
5. 連絡の感謝(連絡)	連絡をしてくれたことへの感謝表現	お忙しい中、わざわざ連絡くれてありがとうございます。
6. お悔やみ	メールの相手の身内の死に対するお悔やみ表現	この度は御愁傷様です。／お悔やみ申し上げます。
7. 心身への気遣い(気遣い)	相手の心身に対するいたわり表現	どうか気を落とさず、お体に気をつけてお過ごしください。／お大事に
8. キャンセルの了承(了承)	約束のキャンセルに対する了承表現	面談の件は承知しました。
9. 相手の質問に対する応答(応答)	相手の質問に対しての返答表現	卒業論文はあと少しで終わりそうです。
10. 次回の約束(約束)	次回の約束に関する表現	面談のお知らせお待ちしております
11. 助力の申し出(助力)	助力を申し出る表現	なにかあったら、いつでもご連絡ください。
12. 終わりのことば(終わり)	終了のあいさつ表現	よろしく申し上げます。
13. 署名	終了部の自分の名前	佐藤薫

* ()は表5の略名と対応する。

照)。なお、お悔やみの意味公式はG1の状況1とG2状況2のみ当てはまる。相手の質問に対する応答は、G1状況1のみに当てはまり、論文の進み具合を尋ね

られたことに対する応答である。実際の被検者のメールの一例を記す。このメールは77文字で、G1状況1の平均的文字数のEメールである。

【Eメールでの返信例】

件名 面談日変更 ← 件名

はじめのことば → こんにちは、山田先生。 ← 宛名

佐藤です。 ← 名乗り

ご冥福をお祈り申し上げます。 ← お悔やみ

キャンセルの了承 → 面談日の変更の件、承知しました。

連絡ありがとうございました。 ← 連絡の感謝

終わりのことば → よろしく申し上げます。

松本大学松商短大学部商学科

○○○○

E-mail: ○○○○ @s.matsu.ac.jp

← 署名

まず、データに使用されている文字数を比較した(表3参照)。ただし、この文字数には、宛名と署名の文字数は除いてある。宛名と署名には本人の意図とは関係なく、自動的に付加されたものが見られたからである。

全てのメールの文字数平均と標準偏差は65.8±28.6文字であった。さらに、メディア、シナリオ、送信者と受信者の3つのカテゴリーに分けて、それぞれ平均と標準偏差を求めた。いずれのカテゴリーに属するメールも標準偏差が大きく、メールの長さにはばらつきが大きいことが示された。

両メディア(携帯メール33件、Eメール47件)の平均文字数を見ると、携帯メールは平均文字数64.3文字、Eメールは66.9文字でEメールのほうがやや長い。統計的な差があるかどうかを調べるため、両メディアに含まれる全テキストの文字数をマン・ホイットニーU検定を用い、比較したところ(表4参照)、携帯メールとEメールには統計的な差は認められなかった(両側検定： $p=0.65$ n.s.)。

シナリオのカテゴリーにおける深刻さ(骨折と死亡)を操作した2つの状況においても、骨折66.6文字、死亡66.1文字で差はほとんどない。しかし、送信者と受信者のカテゴリーには、明確な差が見られた。先輩から後輩に書いたメールは58.1文字に対し、学生から先生に書いたメールは73.4文字と長い。

表3 【メディアの違いとシナリオの違いにおけるメール本文の文字数の比較】

メディアとシナリオ	データ件数	文字数平均	標準偏差
すべて	80	65.8	28.6
メディア(携帯)	33	64.3	27.3
メディア(Eメール)	47	66.9	30.0
シナリオ(骨折)	40	66.6	29.9
シナリオ(死亡)	40	66.1	27.1
学生から先生	43	73.4	28.6
先輩から後輩	37	58.1	26.2

この結果から、両メディアによる長さの差はなく、長さに影響を与えるファクターは上下関係だということが分かる。

次に、両メディアの意味公式の使用比率を検討した。表2に示している13の意味公式のうち、件名と署名を除く11の意味公式が含まれている部分を抽出し、どの意味公式が含まれているかを数値化した。意味公式の使用頻度を両メディア別に集計し、それぞれ、156(携帯メール33件中)、239(Eメール47件中)の使用率を求めると、携帯メール4.7回、Eメール5.1回となった。メール1件あたりの意味公式の使用率は、Eメールの方が0.4回多かった。

そこで、この意味公式全体の使用率の差が、どの意味公式の使用に起因しているかを調べた。両メディアにおける意味公式、それぞれの使用頻度を求め、データ件数を基準にした使用率を求めた(表5、図1参照)。11意味公式中、7意味公式で、Eメールのほうが使用頻度が高い。中でも「はじめのことば」は、携帯メール39.4%に対し、Eメール66.0%使用されていた。さらに10%以上の差があるものは「お悔やみ」がある。Eメール46.8%に対し、携帯メール33.3%である。逆に携帯メールの方が頻度が10%以上高い意味公式「応答」(Eメール23.4、携帯メール33.3%)もあった。このように、意味公式の使用頻度の比率においては、両メディアにおいて若干の差異が見られ、そのため全体で0.4回の差が出たと思われる。「はじめのことば」、「お悔やみ」の意味公式の使用頻度がEメールにおいて多かった理由として、Eメールの方が改まりの度合いが高いメディアであるという特性が影響していることが考えられる。しかしながら、全体として両メディアの意味公式の使用頻度において、統計的な差がないことが分かった。

表4 【携帯メールとEメールの文字数の違い(マン・ホイットニーU検定)】

メディア	件数	中間値	最大値	最小値	統計量U	分散	統計量z	有意確率
Eメール	47	64	137	7				両側検定
携帯メール	33	56	126	8	729	102.32	0.45	$p=0.65$ n.s.

表5 【通信メディア別意味公式の使用頻度(%)】

	宛名	名乗り	はじめ	終わり	約束	お悔やみ	気遣い	了承	応答	助力	連絡
携帯	57.6	45.5	39.4	42.4	48.5	33.3	54.5	37.0	33.3	3.0	24.2
Eメール	63.8	44.7	66.0	48.9	51.1	46.8	61.7	46.9	23.4	0.0	21.3

単位は%

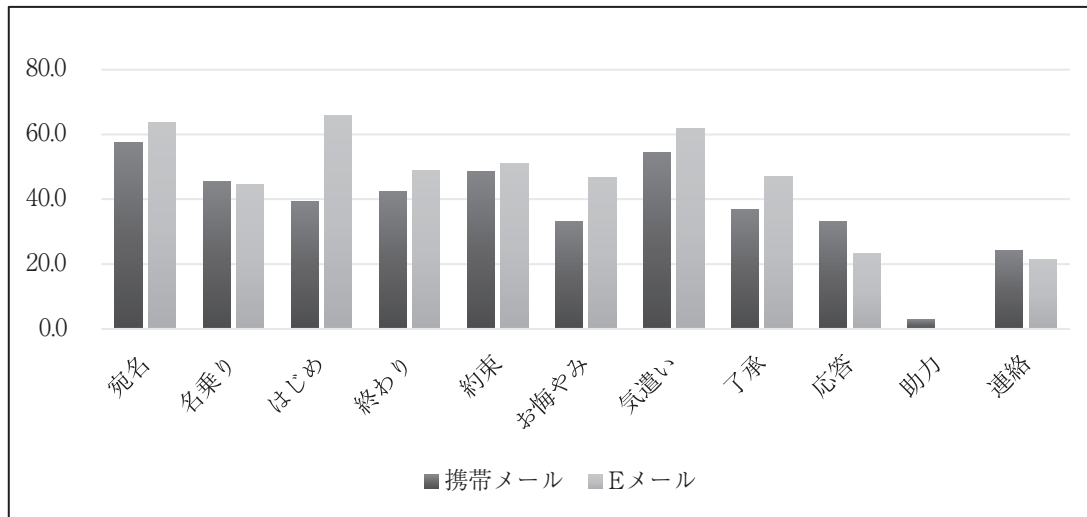


図1. 【通信メディア別意味公式の使用頻度(%)】

V. 総括

この調査結果から、携帯メールとEメールという両メディアにおいて、文字数と意味公式の使用頻度には統計的に有意な差がないことが分かった。また、状況の深刻さによる差も見られなかった。しかし、メールの相手との上下関係をファクターとして分析したところ、長さと言語公式の使用頻度に差が見られた。学生から先生へのメールは、後輩から先輩へのメールよりも両メディアとも長く、「はじめのことば」の頻度の多さから、改まり度合いの高いものであることが分かった。これまでの研究で、Eメールのほうが携帯メールより手紙に近く、長いとされてきたが、それはメディアの差というよりは、その使われ方の差であった可能性が高い。つまり、Eメールは相手が目上の立場の人に使われることが多かったため、長さと言語公式の改まりの度合いに違いが生じていたのではないと思われる。本調査の結果は、両メディアを使い、相互に送受信が可能で、両メディアの使われ方の差がなくなりつつある現在の様態を反映しているのではないかと。しかしながら、本研究ではサ

ンプル数が少なく、被検者も若者に限られていた。今後、さらにデータを加えて精査し、この点を別稿にまとめるつもりである。

本調査はメールを使い「同情をどう表現するか」という研究の一環で、使用するメディアによって、文字数と言語公式の使用頻度に影響があるかどうかを調査、分析したが、この結果から、今後Eメール、携帯メールの両メディアを使って得られたデータを区別して扱う必要がないことが示唆された。

注

注¹ メディア言語研究の定義として、三宅¹⁾に従い、「メディアとそこで使われる言葉の研究」とする。
 注² Hagiwara and Nakamura⁹⁾の研究も「同情をどう表現するか」の研究の一環である。まず、どのように同情を表現するかを調べるために、同情を表現する元となるメールのサンプルを得る必要があった。そこで、オンラインで学生、教員に突然の不幸を理由に「約束のキャンセル」を申し出るメールを書くように依頼し、データを収集、分析した。学生用には18のシナリオ、教員用には12のシナリオを作成し、被検者に無作為に選んだ6つのシナリオにメールを書いてもらった。それぞれのシナリオは、いずれも突然のキャンセルを伝えるものである。キャンセルの理由は深刻さを操作した不幸(身内の死、怪我、火事)のうちのひとつを設定した。上下関係(教員から学生、教員同士、学生から教員、後輩から先輩、クラスメイト同士)を考慮し、メールを分析した結果、学生から教員宛てたメールが最も文字数が多かった。

談話は8つの意味公式に分類した。意味公式は、はじめのことば→名乗り→トピック→キャンセル→キャンセルの理由→謝罪→再約束→おわりのことばである。教員の作成したメールはほぼ全ての意味公式を使っていたが、学生の作成したメールは文章が短く、意味公式は70%しか使っていなかった。しかし、学生も教員宛てたメールには、クラスメイト、先輩宛てたメールより多くの意味公式を使用していた。上下関係によるメールの違いは明らかになった。

キャンセルの理由の深刻さは概してメールの文字数には影響なかったが、学生が教員宛てたメールにおいては、身内の死を理由にキャンセルしたメールは怪我、火事の理由の時より短かった。これはキャンセルの理由が、身内の死であれば、短くても許されるという社会的正当性の高さによるのではないかと考察した。

参考文献

- 1) 三宅和子, 「メディア言語研究の意義と日本語教育への応用可能性」『日本語教育』150, pp.19-33(2011).
- 2) 橋元良明, 「携帯メールの利用実態と使い方—インターネットによるEメール利用との比較を中心に—」『日本語学』20, pp.23-31(2001).
- 3) 田中ゆかり, 「大学生の携帯メール・コミュニケーション」『日本語学』20, pp.32-43(2001).
- 4) 太田一郎, 「パソコン・メールとケータイ・メール—メールの型からの分析—」『日本語学』20, pp.44-53(2001).
- 5) 三宅和子, 『日本語の対人関係把握と配慮言語行動』ひつじ書房, (2011).
- 6) 三宅和子, 「携帯メールにみられる配慮表現」

『日本語の配慮表現の多様性』くろしお出版, pp. 279-296(2014).

- 7) 三宅和子, 「モバイル・メディアにおける配慮—LINEの依頼談話の特徴—」山岡政紀編『日本語配慮表現の原理と諸相』くろしお出版, pp. 163-180(2019).
- 8) カムトーンティップ, タワット, 「日本語での約束をキャンセルするメールの談話構造」『日本語・日本文化研究』25, pp.54-65(2015).
- 9) Hagiwara A and Nakamura J, "Cancelling an Appointment in Japanese: How to Mitigate the FTA of Cancellation." ,The 40th annual conference of the American Association for Applied Linguistics, Portland, US, March 21, p.165, (2017).