

LINE チャットの会話における相づちの働き

— 「機能」及び談話管理を巡る方略的観点から —

倉田 芳弥

要 旨

本研究では LINE チャットの会話の相づちの働きを明らかにするため、1) 機能 2) 出現箇所に応じた談話管理の方略について分析した。その結果 1) については、半数以上が「感情の表出」で、非言語情報が欠落する LINE チャットの会話では、聞き手は「感情の表出」を用いて積極的に会話に参加していることが分かった。2) については、相づちをどのように構成して送信するかというメッセージのタイプを出現箇所別に見ると、相手のメッセージの直後に出現する「直後の相づち」は単独送信が多いが、離れたメッセージに対する「非直後の相づち」は、実質的な内容を表す発話と共に送信されることが多かった。相づちは同期性を高めるために単独で送信されるが、発話の連鎖が複雑な箇所では実質的な発話と共に送信してどのメッセージに対する相づちか認識しやすくし、談話を管理していることが分かった。以上の結果から、LINE チャットの会話における相づちの新たな働きを示した。

【キーワード】LINE、チャット、相づち、機能、談話管理の方略

1. はじめに

会話において、「話し手が話を進めていくためには、聞き手からの反応や働きかけや助けが必要であり」(堀口, 1997: 38)、聞き手は重要な役割を担っている。本研究は、聞き手の行動の一つである相づちを取り上げ、その働きを分析する。

相づちの働きは、相づちが会話の中で聞き手の反応を示すものとして、どのような機能を持つかという観点から多くの研究が行われている(メイナード, 1993; 堀口, 1997; Mukai, 1999; 楊, 2001 等)。しかし、相づちの働きを明らかにするためには、相づちにどのような機能が見られ、それらの機能がどのような働きにつながるかという点について明らかにするだけでなく、「聞き手からの反応や働きかけや助け」がどこで現れるのかという、相づちが現れる箇所に着目した研究も必要であり、相づちの出現箇所に着目して、談話管理にかかわる相づちの使い方についての研究も行われている(大浜他, 1998; 郭, 2003)。

また、相づちは音声会話で用いられるだけではない。近年、若者を中心に日常的なコミュニケーション手段となりつつある LINE¹チャット²の会話(以下、LINE の会話)にも相づちが見られることが指摘されている(岡本, 2016)。しかし、LINE にはメッセージを見たことを送信者に伝える既読機能があり、既読機能が相づちの役割を果たすとの指摘

がある(森本, 2016)。このような媒体の特性により、LINE の会話では、聞き手からの反応として、聞いていることなどを相づちで示す必要性が音声会話と比べて低い可能性も考えられるが、LINE の会話における相づちの機能の実態は明らかにされていない。

LINE の会話における相づちの出現箇所については、音声会話のように話し手の発話に重ねて相づちを打つことができず、話し手がメッセージを送信したときに、聞き手がすぐに相づちで反応を示せるとは限らないという特徴がある。また、画面上で直前に表示されていない離れたメッセージに対して相づちを送信することもある。このように離れたメッセージに対して相づちを送信するときに、相づちだけで送信すると、どのメッセージに対する相づちなかが分かりにくい可能性があり、分かりやすくするために、相づちを送信する箇所に応じて談話を管理する方略がとられている可能性が考えられる。

そこで本研究では、日本語母語話者同士の LINE の会話における相づちの働きを明らかにすることを目的とし、相づちの機能、及び出現箇所にかかわる相づちによる談話管理の方略という観点から分析する。

2. 先行研究

媒体を介したコミュニケーションは、その媒体の

特性の影響を受ける（三宅, 2011）という指摘を踏まえ、2.1 で、先行研究を基に他の媒体や対面会話との比較から LINE の媒体の特性について整理した上で、2.2 では、本研究の対象とする相づちの働きに関する先行研究を取り上げる。

2.1 LINE の媒体の特性

LINE の媒体の特性について岡本（2016）を参考に表 1 にまとめる。

表 1. LINE チャットの媒体の特性

	LINE チャット*1	PC チャット	電話	対面
モード	文字	文字	音声	音声
スタンプ機能	有	無	無	無
システムの 同期性	ほぼ同期	ほぼ同期	同期	—
応答の 同期性	ほぼ同期～ 非同期	ほぼ同期	同期	同期
既読機能	有	無	無	無

*1：パソコン上でも使用可能だが、スマートフォンなどモバイル機器上で用いる場合がほとんどである³。

まず、モードとスタンプ機能について見る。LINE において、対面会話や電話会話と異なる点は、文字によってやりとりが行われる点である。文字によるやりとりのため、頷き等のジェスチャーや表情、声の調子等、非言語情報は LINE では伝達されない。非言語情報の欠落を補完するものとして、LINE のスタンプ機能が挙げられる。スタンプには、対面会話における非言語コミュニケーションの代替効果があり（森本, 2016）、非言語情報の欠落を補完していると考えられる。

次に、システムの同期性と応答の同期性について見る。LINE は PC のチャットと同様、送信ボタンを押すとほぼ同時に共有画面にメッセージが表示され、システム上はほぼ同期している。しかし、文字を入力する時間が必要で入力中はメッセージが共有されないため、メッセージの応答は完全な同期にはならない。PC のチャットの会話の発話の連鎖の特徴として、隣接ペアが隣り合うとは限らない（岡本, 1998; Herring, 1999; 細馬, 2002）ことが指摘されており、LINE の会話においても観察されている（西川・中村, 2015）⁴。これは、応答が完全に同期ではないことが影響し、画面上で隣接ペアが隣接せずに離れて表示されるものである。相づちも同様の理由

から、相づちを送信する前に異なるメッセージが送信されることにより、メッセージとそれに対する相づちが、画面上で離れて表示される場合があり、相づちを送信する際のメッセージの構成の仕方によっては、どのメッセージに対するものか分かりにくい可能性も考えられる。

最後に既読機能について見る。LINE には送信者に相手がメッセージを見たかどうかを知らせる既読機能がある。既読機能は、相づちや頷きの役割を果たすとの指摘がある（森本, 2016）。しかし、既読機能があるにもかかわらず LINE の会話では相づちが用いられており、ここからメッセージを見たことを示す以上の働きを相づちが担っていると考えられる。

以上、LINE の媒体の特性について相づちとの関わりも含めて整理した。LINE の媒体の特性は、LINE の会話やそこで用いられる相づちに影響を与えることが予想される。

2.2 相づちの働き

LINE の会話では、相づちが対応するメッセージと離れて送信される場合もあり、相づちの働きを明らかにするためには、機能だけでなく、出現箇所にかかわる相づちによる談話管理の方略という観点も必要であるため、2.2.1 では相づちの機能、2.2.2 では相づちによる談話管理の方略について取り上げる。

2.2.1 相づちの機能

音声会話の相づちの機能について見る。音声会話では、「聞いていることを示す」機能と「わかったことを示す」機能を相づちの機能として認める点では研究者の間でほぼ一致している（松田, 1988; メイナード, 1993; 堀口, 1997 等）。Mukai（1999）はこの二つの機能をまとめて「知らせ」機能と呼んでいる。この他の機能については、聞き手として何らかの「態度」（Mukai, 1999）を示すことも相づちの機能として認められている。

音声会話の相づちの機能について実証的に分析した研究として、対面会話を分析した Mukai（1999）、郭（2003）、電話会話を分析した楊（2001）などがあり、いずれも「態度」よりも「知らせ」機能の方が多いという共通した結果が得られている。

楊（2001）は、Mukai（1999）の「知らせ」を「聞いている」「理解・了解」に、「態度」を「同意・共感」「感情の表出」という 4 つの機能に分け分析した。その結果、「理解・了解」が 34%と最も多く、「聞いている」は 29%、「感情の表出」は

19%、「同意・共感」は16%だったという。

PC のチャットの会話の相づちの機能については、倉田 (2006) が楊 (2001) の枠組みを用いて調べた。その結果、相づちの機能は「感情の表出」が最も多く (49%)、「理解・了解」は 24%、「同意・共感」は 15%、「聞いている」は 12%としており、PC のチャットの会話の相づちの機能には、音声会話の相づちの機能とは異なる使用傾向が見られたという。

岡本 (2016) は、LINE の会話にも「あいづち」等が多く見られ、「共感や相手の反応を引き出すなどの相互行為の促進を担っている」(岡本, 2016: 229) と指摘している。岡本 (2016) の指摘する働きは、「同意・共感」や「感情の表出」の機能が関わると思われる。しかしこれらの機能が LINE の会話において主たる機能であるのかは明らかではない。

2.2.2 相づちによる談話管理の方略

音声会話の研究では、談話管理にかかわる相づちの使い方について、出現箇所に着目した研究として大浜他 (1998)、郭 (2003) 等がある。

大浜他 (1998) は道聞き談話の相づちを分析した。相づちの直前の発話に着目し、相づちの表現形式ごとに情報提供の促しや談話終結の促しなど道聞き談話において果たす働きを示し、相づちには、談話の展開をコントロールする働きがあると指摘している。

郭 (2003) は、話者交替における相づちの談話管理の方略を明らかにしている。相づちの出現箇所と機能の関係について調べた結果、相手の発話への了解、同意を相づちで示してからターンを取ると、話をスムーズに進められ、ターン冒頭の相づちは、聞き手から話し手へと移行するための談話の重要なストラテジーだと指摘している。

PC のチャットの会話では、相づちを送信する際のメッセージの構成の仕方から、相づちによる談話管理の方略について調べた研究がある (倉田, 2006)。倉田 (2006) は、相づちを送信する際のメッセージの構成の仕方を、相づちを単独で一つのメッセージとして送信するタイプと、相づちと実質的な内容を表す発話を一つのメッセージとして送信するタイプの二種類に分け、相づちを送信する際のメッセージの構成の仕方と談話展開の関係について調べた。その結果、相づちを実質的な発話と共に送信するよりも、相づちを単独で送信することが多く、単独での送信は、反応を早く示す方略で、会話の展開の速さを優先させるためだとしている。しかし、倉田

(2006) では、二種類のメッセージの構成の仕方が、相づちの出現箇所の違いによって使い分けられているかどうかという点については、分析されておらず、出現箇所にかかわる相づちによる談話管理の方略については明らかにされていない。

また、LINE の会話については、相づちの出現箇所や相づちを送信する際のメッセージの構成の仕方に関する分析はなく、相づちによる談話管理の方略といった観点からの研究も行われていない。

そこで本研究では、LINE の会話において会話のずれが生じやすいという特性を考慮し、相づちの出現箇所別に相づちを送信する際のメッセージの構成の仕方を調べ、相づちによる談話管理の方略を明らかにする。メッセージとそれに対するメッセージが画面上で離れて表示されるという発話の連鎖の特徴を考慮に入れ、メッセージの直後に出現する「直後の相づち」と離れたメッセージに対して送信される「非直後の相づち」という出現箇所の点から相づちを二つに分け、それぞれどのようなメッセージのタイプで送信されるのかという点について、上述の倉田 (2006) の二種類のメッセージの構成の仕方の分類に従い分析する。

3. 研究課題

本研究では、LINE の会話における相づちの働きを明らかにするため、以下の課題を設けて分析する。

RQ1: LINE の会話における相づちの機能ごとの使用傾向はどのようなものか。

RQ2: LINE の会話における相づちの出現箇所別のメッセージのタイプの点から見て、相づちによる談話管理の方略は、出現箇所により異なるか。

RQ2-1: 「直後の相づち」におけるメッセージのタイプの使用傾向から見た相づちによる談話管理の方略はどのようなものか。

RQ2-2: 「非直後の相づち」におけるメッセージのタイプの使用傾向から見た相づちによる談話管理の方略はどのようなものか。

4. 分析方法

4.1 本研究における LINE の会話の相づちの定義

堀口 (1997: 77) は、相づちを「話し手が発話権を行使している間に聞き手が話し手から送られた情報を共有したことを伝える表現」と定義している。

LINE の会話では、文字を入力する時間がかかることなどからメッセージとそれに対するメッセージが画面上で連続せず、会話にずれが生じるという発話の連鎖の特徴が見られる。相づちも直前ではなく、離れたメッセージに対して相づちを送信することは珍しいことではない。また、相手のメッセージ送信後、時間をおいてからメッセージが返信されることもあり、LINE の会話では、「話し手が発話権を行使している間」に相づちが送信されないこともある。そこで本研究では堀口 (1997) の定義を参考に、相づちを「話し手から送られた情報に対して、聞き手として反応する表現」と定義する。

4.2 分析対象とする相づち

本研究の分析対象とする相づちの種類は、堀口 (1997) を参考に「相づち詞」「繰り返し」「言い換え」「先取り」としたが、「先取り」は本研究のデータに該当するものはなかった。表 2 に「相づち詞」「繰り返し」「言い換え」の定義及び例を示す。

表 2. 相づちの種類、定義及び例

種類	定義・例
相づち詞	感声的表現・概念的表現 (小宮, 1986) 【感声的表現】あー、へえ、うん、おっ等、感声的で概念を指さない表現。 【概念的表現】そう、なるほど、確かに、本当、うそ等、もとは概念を表す言語形式だが感動詞的に用いられるもの。
繰り返し	話し手のメッセージの全部または一部を繰り返すもの。 A: (前略) 今日国会図書館だったの! (後略) B: <u>国会図書館か</u>
言い換え	話し手のメッセージの全部または一部を言い換えるもの。 A: 下北沢いきたい! (途中略) B: <u>下北か!</u>

※例はいずれも本データのものである。

本研究では、小宮 (1986) に従い、話し手が積極的に応答を求めたものに対する応答、つまり質問、呼びかけ、命令や要請等に対する返答は、聞き手として反応する表現ではないと考え、相づちとしない。また、実質的な内容を表す発話は、杉戸 (1987) に従い「実質的な発話」⁵と捉え、これも「話し手」

によって伝える表現であると考え、相づちとしない。

堀口 (1997) は、聞き手からの反応のうち、非言語的なものとして笑いや頷きを、言語的なものとして相づちを挙げており、笑いや頷きといった非言語的なものは、相づちに含めていない。本研究も堀口 (1997) に従い、絵文字、顔文字、スタンプ (絵のみのもの) 等、非言語的要素は、分析対象外とする。但し、スタンプの中には文字を含むものもあり (岡本・服部, 2017; 西川・中村, 2015)、このようにスタンプに含まれる文字 (図 1 参照) は、相づちの認定の対象とする。



図 1. 文字が含まれるスタンプの例

4.3 データ

本研究で分析対象とするデータは、日本人女性友人同士 14 組による一対一の LINE チャットの自然会話で、計 5265 メッセージを対象とする⁶。対象データは、2015 年 3 月～2016 年 10 月に行われたものである。調査対象者は 19～22 歳で、1 名の社会人を除き、全員大学生である。

4.4 課題の分析方法

RQ1 及び RQ2 の分析に先立ち、対象データに現れる相づちを定義及び種類に従い認定する。相づちの認定の際、分析対象の 2 割について一致率を求めた。筆者と日本語教育を専門とする研究協力者が、それぞれ相づちを認定し、Kappa 係数を求めたところ、 $k=0.89$ であった。不一致のものについては、協議の上、相づちを認定し、残りの相づちの認定については筆者が行った。

RQ1 の相づちの機能は、結果を音声会話の相づち (楊, 2001) と比較するため、楊 (2001) の分類に従い、「聞いている」「理解・了解」「同意・共感」「感情の表出」の 4 つに分類し、それぞれの割合を求める。表 3 に相づちの機能の定義及び例を示す。

機能は相づちそれぞれについて主たる機能をコーディングした。同じ機能の相づちが連続する場合は、一つの相づちとし、異なる機能の相づちが連続する場合は、別々の相づちとして数えた。また相づちの機能の一致率については、相づちの認定の一致率を

求めた際、一致した相づちを対象とした。機能の一致率を求めたところ、Kappa 係数は $k=.94$ であった。

表 3. 相づちの機能の分類の定義及び例

機能	定義・例
聞いて いる	話し手のメッセージを聞いていることを示し、話の継続を促す機能。 A: ほんとに B: うむ A: なんか A: 違う環境にいきたい
理解・ 了解	話し手のメッセージを理解、了解したことを示す機能。 A: 29は空いてないでござる(>_<) B: そうかあ('・ω・')
同意・ 共感	話し手のメッセージに対して同意や共感の気持ちを示す機能。 A: 話しかけてくれればよかったのに〜って言っといた👉笑 B: たしかに笑笑
感情の 表出	話し手のメッセージに対して驚き、怒り、喜びなど様々な感情を示す機能。 A: こっちでも桜咲いてるよ B: えー! アメリカにも桜あるの🤔💡

※例はいずれも本データのものである。

RQ2 では、出現箇所にかかわる談話管理の方略を明らかにするため、出現箇所別に相づちを送信する際のメッセージのタイプについて調べる。本研究では倉田 (2006) のメッセージの構成の仕方による二分類をメッセージのタイプとし、相づちだけでメッセージを構成して送信しているもの(「単独」と、相づちと実質的な内容を表す発話、即ち、実質的な発話(杉戸, 1987)で一つのメッセージとして送信しているもの(「相づち+実質的な発話」)に分類する。出現箇所については、メッセージとそれに対するメッセージが画面上で連続せず、会話にずれが生じるという発話の連鎖の特徴に着目し、相づちを「直後の相づち」及び「非直後の相づち」に分ける。「直後の相づち」とは、会話例1のように相手のメッセージの直後に送信されるものである。

会話例 1. 直後の相づち

200 10:48 9B 没頭できるものほしい
→201 10:48 9A たしかに
202 10:49 9A 勉強しなきゃほんと

※左から、メッセージ番号、送信時間、メッセージ送信者、送信内容を表す。また下線は相づち、「→」は注目すべ

きメッセージを示す。以下の会話例も同様。

一方「非直後の相づち」とは、相手のメッセージとそれに対する相づちが連続せず、離れたメッセージに対して送信されるものである(会話例2参照)。LINEの会話では、文字を入力するのに時間がかかることや、送信ボタンを押さない限りメッセージが共有の画面に表示されないなどの理由から、「隣接ペアが隣接するとは限らない」(岡本, 1998; Herring, 1999; 細馬, 2002)という現象が見られる。相づちも同様の理由から、あるメッセージに対する相づちを送信する前に、異なるメッセージが送信されることにより、相手のメッセージとそれに対する相づちが画面上で離れて生起することがある。このような相づちを「非直後の相づち」とする。

会話例 2. 非直後の相づち

15 8:24 3A 思ったより近かった笑
16 8:24 3A あそこも混んでるのか笑
17 8:25 3A 私ここ 20分くらい〇〇登る坂に苦戦してる笑
18 8:25 3A 降るのにも苦戦するのに笑
19 8:27 3B トンネルで 30分くらいは渋滞してたよ笑
→20 8:27 3B そそそ、xx周辺ひどい
21 8:28 3B 〇〇も大変だな笑
→22 8:28 3B 確に笑

※16の「あそこ」とは会話例2以前で言及された「xx」という商業施設(20の「xx」に同じ)のことである。17と21の「〇〇」は地名を表す。

会話例2では、20の「そそそ」という相づちは、16に対するもので、22の「確に」という相づちは、18に対するもので、どちらも「非直後の相づち」である。このように「非直後の相づち」は、発話の連鎖が複雑な箇所に見れる相づちである。

「非直後の相づち」には、話し手のメッセージとそれに対する相づちの間に、①話し手のメッセージが挿入されるもの、②相づち送信者のメッセージが挿入されるもの(会話例2の22の相づち参照)、③話し手と相づち送信者双方のメッセージが挿入されるもの(会話例2の20の相づち参照)がある。

上記の分類により求めた相づちの出現箇所別のメッセージのタイプについては、出現箇所によりメッセージのタイプの使用傾向が異なるかどうか、カイ二乗検定を行う。

5. 結果と考察

5.1 相づちの機能

相づちは、総メッセージ数 5265 中、430 回であった（うち、スタンプによる相づちは 12 回）。本研究で見られた機能ごとの頻度及び割合を表 4 に示す。

表 4. 相づちの機能（回数及び割合）⁷

聞いている	理解・ 了解	同意・ 共感	感情の 表出	計
4 回 (1%)	89 回 (21%)	110 回 (26%)	227 回 (53%)	430 回 (100%)

最も多いのは「感情の表出」（53%）で、次に多いのが「同意・共感」（26%）、その次が「理解・了解」（21%）、「聞いている」は 1%であった。

「聞いている」機能がほとんど現れず、半数以上が「感情の表出」機能という本研究結果は、音声会話を分析した楊（2001）の結果とは大きく異なる。

まず「聞いている」機能については、話し手がメッセージを分割送信している場合や悩みを打ち明ける箇所で見られた。会話例 3 では、9B が自分の悩みについて話しており、92 で 9A は「聞いている」機能の相づちを送信している。

会話例 3. 「聞いている」の例

180	10:47	9B	なんかつかれた
181	10:47	9B	ほんとに
→182	10:47	9A	<u>うむ</u> 【聞いている】
183	10:47	9B	なんか
184	10:47	9B	違う環境にいきたい

「聞いている」機能がほとんど現れなかった要因については、LINE のシステムの影響があげられる。音声会話では、聞き手は話し手の話を聞いている途中で、相づちを打つことができる。しかし LINE の会話の場合、入力された内容は、送信ボタンを押さないと画面に表示されず、通常、話し手の判断により意味のまとまりごとにまとめて送信される。そのため、会話例 3 のように話し手が細かく分割送信をしない限り、聞き手は即時的に「聞いている」という相づちを送信することができない。このような LINE のシステムの特性から、「聞いている」機能がほぼ現れないと考えられる。

また、LINE の既読機能の影響も考えられる。森

本（2016）は、既読機能には相づちや頷きの機能があると指摘している。「聞いている」機能を有する相づちは、聞いていることを示し、それにより話の継続を促す働きを持つ。既読機能には、話の継続を促す働きはないが、「メッセージを見た」という情報は伝達されるため、その点については相づちの「聞いている」機能と同様の役割を果たしていると言える。相づちの「聞いている」機能がほぼ現れないことの一因として既読機能も考慮する必要があるだろう。このような点から考えると、会話例 3 は悩みを聞いている場面であり、話し手に「聞いている」ことや、話を促していることを明確に示し、聞く姿勢を示す必要がある場面だと考えられる。そのため、9A は既読機能だけで済ませるのではなく、「聞いている」機能を示す相づちを送信したと推察される。

LINE の会話において「感情の表出」機能が多いことの一因としては、チャットの会話には「顔」や「声」が欠けている（細馬, 2000）こと、即ち、表情や声のトーンなどの非言語情報の欠落が挙げられる。非言語情報が欠落しているため、聞き手は「感情の表出」の相づちを多く用いて自分の態度を示し、積極的に話し手の発話に関わっていると考えられる。非言語情報の欠落を補うため、PC のチャットの会話においては顔文字が（Werry, 1996; 三浦・篠原, 2002）、LINE の会話においては、顔文字やスタンプが使用される（西川・中村, 2015; 森本, 2016）と言われている。本結果を見ると、LINE の会話参加者は、聞き手として相づちという言語的な側面からも積極的に態度を示し、LINE の会話で欠落する非言語情報を補っていることがわかる。

以上、LINE の会話における相づちの機能の特徴について見た。LINE の会話における相づちは、「聞いている」機能はほとんど見られず、「感情の表出」機能が半数以上を占めており、音声会話とは異なる役割を担っていると言える。水谷（1993）によれば、相づちを用いた話し方は「共話」的な話し方であるが、中でも「同意・共感」や「感情の表出」の相づちは、話し手との共感を作り出す働きを持ち、佐々木（2010）の言う「共感の構築」を生み出す側面が強いと見ることができる。LINE の会話において、相づちは、表情や声のトーンなどが伝えられない中で、聞き手の感情を積極的に表示して話し手の発話に関わり、話し手との共感を構築すると

いう役割を担っているのである。

5.2 出現箇所別の相づちによる談話管理の方略

相づちの出現箇所別のメッセージのタイプを表 5 に示す。LINE の会話において、相づち全体では、「単独」は 49%、「相づち+実質的な発話」は 51% と、ほぼ同程度である。

表 5. 相づちの出現箇所別のメッセージのタイプ
(回数及び割合)

	メッセージのタイプ		計
	単独	相づち+実質的な発話	
相づち全体	212 回 (49%)	218 回 (51%)	430 回 (100%)
出現箇所	直後の相づち	86 回 (41%)	212 回 (100%)
	非直後の相づち	132 回 (61%)	218 回 (100%)

次に相づちの出現箇所に着目し、「直後の相づち」と「非直後の相づち」に分けて相づちのメッセージのタイプの使用傾向を見る。「直後の相づち」の場合、「単独」が 59%、「相づち+実質的な発話」が 41%であるのに対し、「非直後の相づち」は、「単独」が 39%、「相づち+実質的な発話」は 61%と、異なる傾向が見られる。そこで、出現箇所とメッセージのタイプに関連性が見られるかどうかカイ二乗検定を行ったところ、有意差が見られた ($\chi^2(1) = 16.383, p < .01$)。つまり、相づちの出現箇所により、相づちを送信する際のメッセージのタイプの使用傾向は異なると言える。

5.2.1 「直後の相づち」に見られる談話管理の方略

「直後の相づち」では、単独タイプが多く見られた。PC のチャットの会話の相づちを分析した倉田 (2006) は、母語場面の相づちは反応を早く示す方略である単独での送信が多く、会話の展開の早さを重視するものであると指摘している。PC のチャットの会話と同様、文字を入力する時間がかかる LINE の会話でも、発話の連鎖が複雑ではない「直後の相づち」においては、早く反応を示すために倉田 (2006) の指摘する方略が取られていると言える。つまり、入力に時間のかかる実質的な発話を送信する前に、まず、入力に時間のかからない相づちを単独で送信し、聞き手の理解や、同意や感情などの態

度を素早く示していると考えられる。この点について、直後で単独タイプの相づちの次のメッセージが、相づち送信者による実質的な発話である割合を確認したところ、84%であった。

会話例 4 は、単独タイプの「直後の相づち」の例で、あるイラストレーターの話をしているところである。10A は、相手のメッセージに対して、まず「感情の表出」の相づちを単独で送信して素早く態度を示し、続けて、「本当に天才なんだな」と実質的な発話により具体的な感想を改めて送信している。

会話例 4. 「直後の相づち」の例

439 12:50 10B マイブームって言葉も
440 12:50 10B みうらじゅんが作ったらしい
→441 12:50 10A まじか【感情の表出】
442 12:51 10A 本当に天才なんだな

このように単独で送信することによって応答の同期性を高め、チャットの会話の「即時的な反応の欠如」(Herring, 1999) に対処していると推察される。

5.2.2 「非直後の相づち」に見られる談話管理の方略

発話の連鎖が複雑な箇所に現れる「非直後の相づち」の場合、相づちと実質的な発話を一緒に送信することの方が多かった。この点について、実際の会話例を見ながら検討したい。

会話例 5 では、1A と 1B は 3 つずつメッセージを連続送信している。1A のメッセージに対する 1B の返信はそれぞれ離れており (162 の前半と 165 の前半、162 の後半と 165 の後半、163 と 166、164 と 167)、複数の発話の連鎖が生起している。

ここで、1B の相づちについて見ると、1B は、165 の時点で、162 (前半・後半) と 163 と 164 の 4 つのことについて応答する可能性がある中で、162 の前半に対する返信として、「そうね～」という相づちを「まあ、またシフト教えてや!! (後略)」という実質的な発話と共に送信している。165 の相づちだけでなく、同様に 165 後半の「あーね、そうか、、、」、166 の「あ、まじか」という相づちについても、それぞれ実質的な発話と共に送信している。

会話例 5 のように発話の連鎖が複雑な箇所で、相づちだけを単独で送信した場合、相手の送信に対して早く反応を示すことはできるが、相づちがどの発

話に対するものか認識しにくいこともあるだろう。

会話例 5. 「非直後の相づち」の例

- 162 22:32 1A まあ、まだまだバイトのときはいるからいつか来てよ！
むしろシフト入ってるときの方がサービスはできたんだけどな～🙄明日はわたしもサービスされる側だから🙄
- とりまのみほ 1500 にはできるんだけど、焼肉が、けっこうお高め、
- 163 22:33 1A 金曜はね、朝一で帰るのよ、その日ね、病院とか市役所とか歯医者とかあってね笑笑
- 164 22:33 1A えー！やばい！うらやましい！！！！
しゃべった？
- 165 22:35 1B そうね～まあ、またシフト教えてや！！笑
たしかにあなた明日お客さん側やもんね笑でも 1 回行ってみたいしとりあえず友達の返信待ってみるわ笑
- あーね、そうか、金ないわしにとってちょっとお高いのはきちいつすwww
- 166 22:36 1B あ、まじかwwwそりゃ無理やwwwなんとお忙しいwww
- 167 22:36 1B いや、喋ってはないけど何 cm の距離歩いたよな笑

例えば、165 の「そうね～」という相づちをもし単独で送信した場合、162 の前半に対する相づちなのか、164 の「しゃべった？」に対する返信なのか相手には分からなくなる可能性がある。そのような場合に相づちと実質的な発話を一つのメッセージとして、あるいは行間を空けて一つの塊として送信することで、後続する実質的な発話の内容から、どの発話に対する相づちなのかを認識しやすくなる。発話の連鎖が複雑な箇所では、相手の発話に早く反応を示すことよりも、メッセージ間の結束性を高め、相手の認知的負荷を下げることを優先させていると考えられる。

6. まとめ及び今後の課題

本研究は、日本語母語話者同士による LINE の会話における相づちの働きを明らかにするため、相づちの機能、及び出現箇所にかかわる相づちによる談話管理の方略について調べた。

その結果、相づちの機能については、LINE のシステムの特長や既読機能から、「聞いている」機能はほぼ現れない一方、聞き手の態度を表す「感情の表出」の相づちが多く見られ、音声会話とは異なる使用傾向が見られた。音声会話では、「聞いている」ことの表示が相づちの基本的な機能とされる（陳, 2002）が、LINE の会話では、共感構築的側面の強い「感情の表出」が主たる機能であることが明らかとなった。岡本（2016）が指摘した、LINE の会話において相づちが「共感や相手の反応を引き出すなどの相互行為の促進を担っている」（岡本, 2016: 229）という点について、限られたデータではあるが、実証できたとと言える。

また、相づちの出現箇所にかかわる相づちによる談話管理の方略について、相づちを送信する際のメッセージのタイプから見ると、出現箇所により、メッセージのタイプの使用傾向は異なることが明らかになった。相手のメッセージに対してその直後に出現する「直後の相づち」は、単独で送信される傾向が見られ、一方、離れたメッセージに対して送信される「非直後の相づち」は、実質的な発話と一緒に送信されることが多かった。LINE の会話の相づちでは、出現箇所に応じて、送信する際のメッセージのタイプを使い分けることにより、同期性を高めたり、メッセージ間の結束性を高めて相手の認知的負荷を下げたりする方略がとられていた。

以上、LINE という比較的同期性の高い文字によるコミュニケーション媒体における相づちの働きについて分析することにより、媒体の特性の影響を受けて相づちの働きが音声会話のものとは異なることや、LINE の特性に合わせた新しい働きが見られることが明らかになった。

LINE は日常的なコミュニケーション手段となりつつあるが、LINE のコミュニケーションの実態は明らかにされていない点も多い。社会心理学や教育工学の分野においては LINE を介したコミュニケーション上の問題や人間関係に関する研究などが行われつつあるが（加藤, 2016; 黒川・吉田, 2016; 森本, 2016 等）、言語的側面から LINE のコミュニケーションについて分析した研究は限られており（岡本, 2016; 岡本・服部, 2017 等）、本研究は、LINE のコミュニケーションの特徴の一端を言語的側面から明らかにしたという点でも意義があると考えられる。

本研究結果は、完全な同期ではないことや非言語

情報が伝達されないなどといった媒体の特性の影響を受けているものである。そのため、本研究で見られた相づちの機能の特徴や談話管理の方略は、LINE の会話における相づちの普遍的な特徴というよりは、今後の LINE の技術的な変化に応じて変わるものであると考える。また本研究では、聞き手の反応のうち、相づちに焦点を当てて分析を行った。非言語情報が伝達されないという LINE のメディアの特性の影響を考慮し、分析するためには、今後は、スタンプといった非言語的な要素も視野に入れ、LINE の会話における聞き手の反応について明らかにしていく必要がある。

注

1. LINE は、2011 年に利用開始したメッセージングアプリで、2017 年の国内利用率は、20 代が 95.8%、全年代では 75.8%である（総務省情報通信政策研究所, 2018）。また国内利用者数は 2018 年 3 月末現在、約 7500 万人である（LINE 株式会社（2018）『LINE アカウント 2018 年 7-9 月期媒体資料』<http://ad-center.line.me/mediaguide/>（2018 年 8 月 16 日）。
2. LINE では、一対一やグループで行う文字チャットの他、音声通話やビデオ通話機能も利用可能であるが、本研究では、一対一で行う文字チャットを研究対象とする。
3. 2014 年現在、LINE の国内利用率 55.1%のうち、モバイル機器での LINE 利用率は 52.6%で、パソコンでの LINE 利用率は 5.7%である（複数回答あり。）（総務省情報通信政策研究所, 2015）。
4. 西川・中村（2015）では、隣接ペアが隣接しない結果生じる「話題の輻輳」という現象を取り上げている。
5. 杉戸（1987）は、実質的な発話を「あいづち的な発話以外の種類の発話。何らかの実質的な内容を表す言語形式を含んで、判断、説明、質問、回答など、事実の叙述や聞き手への働きかけをする発話」（杉戸 1987: 88）としている。
6. データの収集に先立ち、筆者が所属する大学内の倫理審査委員会に申請を行い、必要な手続きを完了した。また、データ収集時には、調査対象者全員から承諾を得た。収集データの量は、会話により異なるため、1 組あたり直近の 500 メッセージを上限とした。
7. 割合（%）は小数第 1 位を四捨五入して表記している。ため、4 つの機能の計が 101%となっている。

付記

本稿は、科学研究費基盤研究（C）「LINE をプラットフォームとした多言語多文化社会におけるネットワーク構築」（平成 28 年度～30 年度 課題番号：16K02803（研究代表者：佐々木泰子））による研究の一部であり、社会言語科学会第 39 回大会にて、倉田芳弥・佐々木泰子・加納なおみ・楊虹・船戸はるな

による共同研究として口頭発表した内容に加筆修正したものである。

謝辞

本稿の執筆にあたり、ご指導いただきました佐々木泰子先生、貴重なご助言をくださいました査読者の先生方、楊虹さん、科学研究費基盤研究でご一緒させていただいている先生方、佐々木ゼミの皆様にご心よりお礼申し上げます。

参考文献

- 大浜るい子・山崎深雪・永田良太（1998）「道聞き談話におけるあいづちの機能」『日本語教育』(96), 73-84.
- 岡本能里子（1998）「しゃべるーチャットのコミュニケーション空間」『現代のエスプリ』(370), 127-137.
- 岡本能里子（2016）「雑談のビジュアルコミュニケーションーLINE チャットの分析を通してー」村田和代・井出里咲子（編）『雑談の美学ー言語研究からの再考』ひつじ書房, 213-236.
- 岡本能里子・服部圭子（2017）「LINE のビジュアルコミュニケーションースタンプ機能に注目した相互行為分析を中心にー」柳町智治・岡田みさを（編）『インタラクションと学習』ひつじ書房, 129-148.
- 郭末任（2003）「自然談話に見られる相づちの表現ー機能的な観点から出現位置を再考した場合ー」『日本語教育』(118), 47-56.
- 加藤由樹（2016）「既読無視と未読無視：LINE の既読表示機能に関する基礎調査」『メディア情報研究』(2), 17-32.
- 倉田芳弥（2006）「チャットの接触場面における談話管理ー日本語母語話者と非母語話者の相づちの比較からー」『人間文化論叢』8, 277-288.
- 黒川雅幸・吉田俊和（2016）「大学新入生における LINE ネットワークと友人満足感および精神的健康との関連」『実験社会心理学研究』56(1), 1-13.
- 小宮千鶴子（1986）「相づちの使用の実態」『語学教育研究論叢』(3), 43-62.
- 佐々木泰子（2010）「接触場面と母語場面ー体験談の終結部から見たその特徴」『言語文化と日本語教育』(39), 33-40.
- 杉戸清樹（1987）「発話のうけつぎ」『国立国語研究所報告 92 談話行動の諸相ー座談資料の分析』三省堂, 68-106.
- 総務省情報通信政策研究所（2015）. 平成 26 年情報通信メディアの利用時間と情報行動に関する調査報告書. http://www.soumu.go.jp/main_content/000357570.pdf（2018 年 8 月 16 日）
- 総務省情報通信政策研究所（2018）『平成 29 年情報通信メディアの利用時間と情報行動に関する調査報告書』http://www.soumu.go.jp/main_content/000564530.pdf（2018 年 8 月 16 日）
- 陳姿菁（2002）「日本語におけるあいづち研究の概観及びその展望」『言語文化と日本語教育増刊特集号 第二言語習得・教育の研究最前線ーあすの日本語教育へ

- の道しるべ』222-235.
- 西川勇佑・中村雅子 (2015) 「LINE コミュニケーションの特性の分析」『東京都市大学横浜キャンパス情報メディアジャーナル』(16), 47-57.
- 細馬宏通 (2000) 「チャットは何を前提としているかーチャットの時間的構造と音声会話の時間構造ー」『bit別冊 身体性とコンピュータ』共立出版, 338-349.
- 細馬宏通 (2002) 「相互行為とメディアチャットという「会話」はどのような時空間構造を持つかー」『相互行為の社会心理学』北樹出版, 179-197.
- 堀口純子 (1997) 『日本語教育と会話分析』くろしお出版
- 松田陽子 (1988) 「対話の日本語教育学 ーあいづちに関連してー」『日本語学』7(13), 59-66.
- 三浦麻子・篠原一光 (2002) 「チャット・コミュニケーションに関する心理学的研究」『対人社会心理学研究』(2), 25-34.
- 水谷信子 (1993) 「「共話」から「対話」へ」『日本語学』12(4), 4-10.
- 三宅和子 (2011) 「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, 19-33.
- メイナード・K・泉子 (1993) 『会話分析』くろしお出版
- 森本祥一 (2016) 「メッセージングアプリの機能がコミュニケーションにおいて果たす役割に関する一考察」『情報科学研究所所報』(86), 19-24.
- 楊晶 (2001) 「電話会話で使用される中国人学習者の日本語の相づちについてー機能に着目した日本人との比較ー」『日本語教育』(111), 46-55.
- Herring, S. (1999). Interactional Coherence in CMC. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 4(4).
<http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1083-6101.1999.tb00106.x/full> (2018年8月16日)
- Mukai, C. (1999). The use of back-channels by advanced learners of Japanese: its qualitative and quantitative aspects. *世界の日本語教育*, (9), 197-219.
- Werry, C. C. (1996). Linguistic and interactional features of Internet Relay Chat. In S.C. Herring (Ed.), *Computer-Mediated Communication: Linguistic, social and cross-cultural perspectives* Amsterdam: John Benjamins Publishing Company, 47-63.

くらた かや／お茶の水女子大学
itky15@yahoo.co.jp

The Role of Backchannels in LINE Chat Conversation: Focusing on “Functions” and Discourse Management Strategies

KURATA Kaya

Abstract

This study aims to clarify the role of backchannels in LINE chat conversations by analyzing 1) the functions and 2) the discourse management strategies divided according to response timing. The results revealed that, regarding the functions, more than 50% of backchannels had the “expression of emotion” function. As LINE chat conversations lack nonverbal cues, receivers indicate active participation in conversation through “expressions of emotion”. Regarding the response timing and message type of sending backchannels, most of the “immediate backchannels” (positioned immediately after the co-participant’s message) are transmitted without a substantial comment, whereas most of the “non-immediate backchannels” (positioned remotely from the co-participant’s message) are transmitted with a substantial comment. It is argued that in LINE chat conversations backchannels without substantial comments increase synchrony. On the other hand, in complex sequences, backchannels with substantial comments make it easier to identify which message the backchannel is responding to. From this, we can say that backchannels are used for discourse management. Finally, a new role of backchannels in LINE chat conversations is suggested.

【Keywords】 LINE, chat, backchannels, functions, discourse management strategies

(Ochanomizu University)