

# ケータイを活用した対面コミュニケーションの国際比較

---

中村隆志                    新潟大学人文学部  
Adam Acar                神戸市外国語大学外国語学部  
Mark Ng                    香港樹仁大学 Department of Business Administration

## 1 はじめに

確たる統計や調査報告は見当たらないものの、(第3世代以上の)ケータイの世界的な普及と共に、「ケータイのディスプレイを見る行為」が世界的に広まっていることに疑いの余地はない。この行為は、世界的規模で、人々の対面コミュニケーションに一定の変化を与えていると見なせるにも関わらず、学術的探求はほんのわずかである。公共空間におけるケータイ利用を否定的に捉えるような論考(例えば、Turkle(2011))や、逆に新しい社会性を持つ可能性を指摘する論考(例えば、de Sousa e Silva & Frith (2012))が出現し、公共空間で広がるケータイ利用を学術的に捉える試みが為されている。Baron and Campbell(2012)は、ケータイのディスプレイを見る行為(ただし、論文内の表現は‘playing with its functions, e.g., checking old text messages or playing games’とされている)が、意図的に周囲の他人や知り合いを避けるために使われている現状を調査し、その男女差の比較から、女性の方が、意図的にケータイを用いるフリをしたことがある経験者が多いことを指摘している。

Wall Street Journalは、そのコラム記事(Shellenbarger, 2013)で、アメリカ社会におけるケータイ利用の広がり、職場における従業員同士のやりとりにもネガティブな影響を与えていることを指摘している。アメリカ社会では、相手の目を見て話をすることが信頼構築に欠かせないマナーとなるが、現代のケータイ利用者は、会議や打ち合わせの最中にも自身のケータイの表示内容を頻繁に見ることで、そのマナーから外れることが多い。ビジネスの運用のスムーズさを損なう要因となり、問題視されている。

本稿著者の一人である中村は、2007年の論文(中村, 2007)以降、「ケータイのディスプレイを見る行為」(あるいは“見せる”行為)が非言語行動/コミュニケーションとして人々の間で「静かに」機能し始めていることを繰り返し指摘してきた。「ケータイのディスプレイを見る行為」の一般的な傾向は、公共空間の場合は中村&大江(2009a)、親しい者と共に居る場合は中村(2013)に詳しい。また、Nakamura(2014)において、非言語行動を起こす送信者のモチベーションと、受信者の対応について、理論的な整理を行い、「ケータイのディスプレイを見る行為」が対面コミュニケーションにおいて、disadvantageousな立場を持ち込んだこと、送信者と受信者の齟齬が拡大してゆく懸念があることをそれぞれ指摘した。しかし、これら論文においても、調査が日本に限定されているため、その結果を客観的に捉えることには成功していない。そこで、これまでの調査をより客観的に論ずるため、「ケータイのディスプレイを見る行為」を国際的に比較するための予備的な調査を企画した。本報告では、親しい者に対する対応に限定して、その予備的調査について報告する。

## 2 親しい者の前で「ケータイのディスプレイを見る行為」

中村(2013)は、それまでの親しい者の前で行う「ケータイのディスプレイを見る行為」調査を改良しつつ総合し、その傾向をまとめた論文である。リサーチモニター(以降、インフォーマントと呼称)に、以下の3つの状況を想定してもらい、その状況において、共にいる相手が急に「ケータイのディスプレイを見る行為」を始めた際に、どういう印象を持つのかを自由回答で答えてもらった。

- 状況 1: 複数の友人と共に居る
- 状況 2: 一人の親しい友人と共に居る
- 状況 3: 家族と共に居る

詳細な問題文と回答の分類法は、当該論文の文面を参照いただきたい。得られたインフォーマントからの回答を、文面の表現から大きく3つのグループ：

- X グループ：非許容 (Refusal) ,
- Y グループ：保留 (Holding) ,
- Z グループ：許容 (Acceptance)

と、その他グループ(Others)に分類する(その他グループには、タイプミスや問題文が理解できていないことが明白な回答が分類される)。この文献から得られた主な論点は、

- 1：共に居る相手によってグループが変わる者が相応に存在する。
- 2：「ケータイのディスプレイを”見る”行為」は「”見せる”行為」と関連する。
- 3：「”見る”行為」に対する印象は経験により変動する。

である。とりわけ、論点1の「相手によってグループが変わる者」(「状況を使い分ける者」と呼称する)は、全体の分布に大きく影響している。状況3(家族)におけるZグループ(許容)の割合は、状況1(複数の友人)状況2(一人の親しい友人)のそれと比べて顕著に高いのは、状況を使い分ける者が相応に存在するからである。つまり、「友人はともかく、家族ならば許す」というインフォーマントが多数いることを示している。調査は日本国内で行われたため、この傾向が日本特有のものなのかどうか、客観的に確かめる必要がある。

### 3 国際比較：親しい者と共にいる状況調査

調査は3カ国(日本、USA、香港)で行った。概要は以下の通り

- 日本 対象：F1層(20-34才の女性)
- 時期：2011年3月
- 被験者：リサーチモニター 82人
- 実施：NTT レゾナント(現NTTコム) オンライン調査
- 言語：日本語(問題文、回答共)
- 香港 対象：大学生(20才-24才、女性)
- 時期：2013年9月
- 被験者：香港樹仁大学(Mark Ng 勤務校) 大学生
- 実施：Mark Ngによる学生への依頼
- 言語：英語(問題文、回答共、翻訳はAdam Acarが担当)
- USA 対象：F1層(20-34才の女性)
- 時期：2013年9月
- 被験者：リサーチモニター 170人
- 実施：Influenster オンライン調査
- 言語：英語(香港と同様)

設問文については、2章で解説した中村(2013)のアンケート調査で用いたものをそのまま活用した(英語については、共著者のAcarが翻訳したものをリバースチェックし、さらに事前に新潟大学の留学生に予備調査を行い、翻訳文の実効性を確認してから活用した)。被験者から得られた回答は、中村(2013)で述べる方法に従い、X, Y, Zグループとその他グループに分類し、分析を行った。

## 4 比較結果

日本人の各グループへの分布の一般的傾向(年齢別、男女別)については、中村(2013)を参照願いたい。本調査では、F1層(日本、USA)と20台前半の女性(香港)をターゲットとした調査を行い、その比較を行う。国別のグループ分けの分類結果(各セル内の数値は実数で、カッコ内はその百分率)を表1-表3に、割合の分布を図1から図3に表す。

Japan	Refuse	Hold	Accept	Others
Plural Friends	20(24%)	32(39%)	26(32%)	4(5%)
A Close Friend	27(33%)	26(32%)	25(30%)	4(5%)
Family	21(26%)	18(22%)	41(50%)	2(2%)

表1：日本

Hong Kong	Refuse	Hold	Accept	Other
Plural Friends	19(33%)	29(51%)	9(16%)	0(0%)
A Close Friend	19(33%)	27(47%)	10(18%)	1(2%)
Family	20(35%)	14(25%)	21(37%)	2(4%)

表2：香港

USA	Refuse	Hold	Accept	Others
Plural Friends	40(24%)	92(54%)	35(21%)	3(2%)
A Close Friend	57(34%)	82(48%)	27(16%)	4(2%)
Family	84(49%)	43(25%)	39(23%)	4(2%)

表3：USA

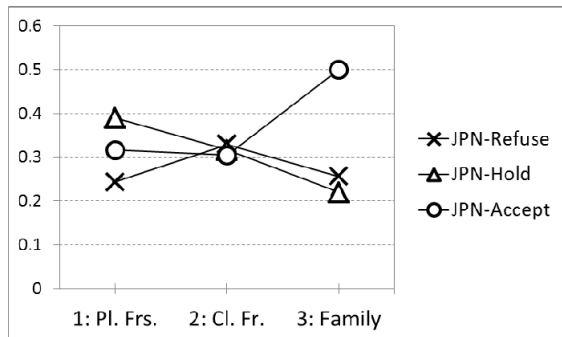


図1：日本

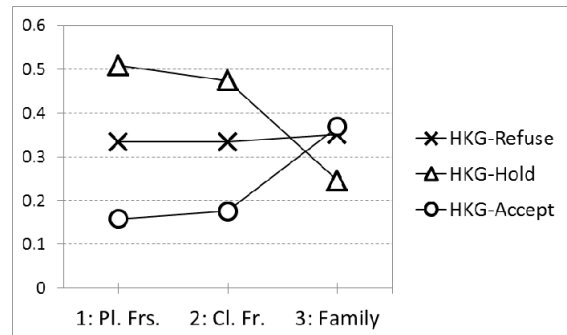


図2：香港

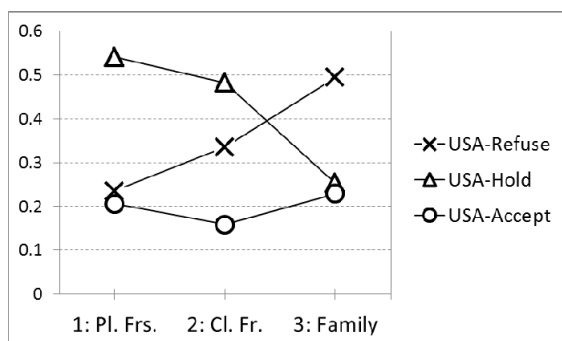


図3：USA

図1から図3の分布において、特徴的なのは、(一般的な意味での) 親しい間柄順に増加、減少するグループの存在である。図1(日本)、図2(香港)においては、横軸方向に増加するのがZグループ(Accept:○)であり、減少するのがYグループ(Hold:△)である。一方、図3(USA)においては、横軸方向に増加するのがXグループ(Refuse:×)であり、減少するのがYグループ(△)となっている。つまり、3つの国に共通するのが、Yグループ(△)の減少、つまり態度を保留する者の減少である。そして、各国で傾向が分かれるのが、Xグループ(Refuse:×)の増加か、あるいはZグループ(Accept:○)の増加か、という点である。

本調査は日本とUSAでは調査会社によるオンライン調査であり、また、香港では大学生対象の調査であるため、相応のバイアスが予想される。それでも、状況を使い分けるインフォーマントが一定数存在していることについては、信頼があると見て良いだろう。なお、共に居る相手によって対応を変える者、すなわち、状況を使い分ける者は、実際の割合はグラフに表れるよりも多くなる。対応の変更を行うインフォーマントの中には、非許容から許容に転ずる者もいれば、逆に許容から非許容に転ずる者もいる。図1から図3に見られる傾向は、両方が相殺しあって、残った割合だけが変化分として表面化していることを付け加えておく。

上記をまとめると、家族と共に居る状況では、日本と香港でZグループ(Accept:○)の割合が高く、USAでXグループ(Refuse:×)の割合が高くなる。この傾向の理解を助けるため、さらに状況別のグラフを以下に掲載する。対応の変化(XグループからZグループ)を横軸に、各国の変化を概観しよう。

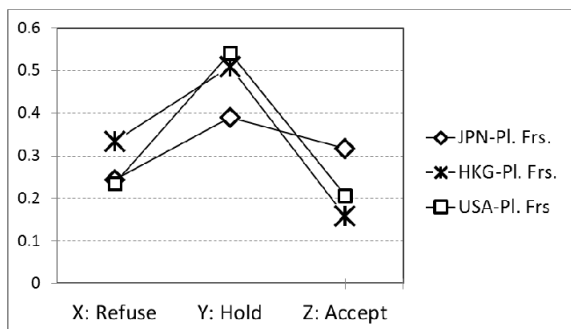


図4：複数の友人と共にいる状況

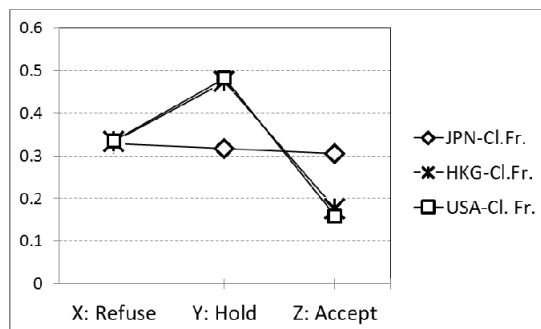


図5：一人の親しい友人と共にいる状況

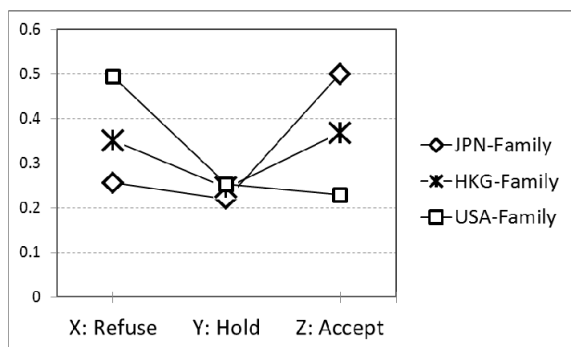


図6：家族と共にいる状況

図4にあるように、複数の友人と共にいる状況では、3国とも、Yグループ(Hold)の割合が一番高く、共通して山型の分布となる。複数の友人と共にいる状況とは、(繰り返すが、あくまで一般的な意味で)親しみが比較的薄い者が混じる場合もある。相手のことをよく知らない場合を想定して、態度決定を先送りする者が多くなることが推測される。

一方で、家族と共に居る状況とは、複数の友人と比べて、相手のことをよく理解している場合が多くなる。図6において、各国の対応を示すグラフでは、Yグループ(Hold)の割合は3国とも大きく減少することが一致した傾向である。そして、その減少分がXグループ(Refuse)、Zグループ(Accept)のどちらかに分配される

のかが、3 国間の違いとなる。日本(◇)においては、Z グループ(Accept) が最も高くなり、家族の「ケータイのディスプレイを見る行為」を許容する傾向が表れる。逆に、USA (□) では、X グループ(Refuse) が最も高くなり、家族の「ケータイのディスプレイを見る行為」に立腹する傾向が表れる。香港 (\*) は、X グループ(Refuse)、Z グループ(Accept) とともに、両国の間に位置している。

## 5 Self-Esteem と in/interdependent な自己

図 6 (状況 3 : 家族と共にいる状況) において、X グループ (Refuse) の割合が、

USA > 香港 > 日本

の順序となっている (なお、Z グループ (Accept) の割合では、逆に、日本>香港>USA の順序)。この順序構造に沿った国際比較のバロメーターがあるならば、この 3 国の差を生み出す文化的要因である可能性が高い。世界の文化を比較する指標は様々にあるが、ここでは、USA>香港>日本の順序の大小関係が見られる指標として、Rosenberg(1965)の Self-Esteem の国際調査 (Schmitt & Allik, 2005) の結果を本調査のそれと照合する (ちなみに、同じく世界の文化指標として高名な Hofstede(2001)の 4 つの次元であるが、4 つの指標とも、USA>香港>日本の順序構造、あるいはその逆順が適合しなかったため、適用を見送っている)。

Self-Esteem(自尊感情) は、自己に対するに対する評価感情で、自分自身を価値あるものとする感覚とされている。Markus and Kitayama (1991)は、自己の固有性(Self-Uniqueness)に対する感覚と Self-Esteem との関連について指摘している。西洋文化 (USA やアングロ・サクソン系ヨーロッパ諸国) の多くの国では、(あくまで相対的な見方であるが) 個々人の自己は independent な自己であり、個々人が独立した固有性を持っているとされる。一方で、東洋文化にある多くの国では、個々人の自己は interdependent な自己であり、互いに重なり合うように、依存し合った自己を持っているとされる。Markus and Kitayama (1991)の解釈を適用すると、Self-Esteem の大小と相互依存 (つまり、interpersonal な Domain) の大小は、逆相関を持つことになる。この指摘を同論文に掲載されている図 (図 7 と図 8、ただし、オリジナルを元に筆者が転写した) に照らしてまとめると、以下のようになる。

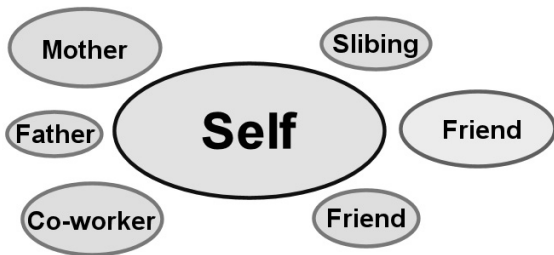


図 7 : independent な自己イメージ  
 Interpersonal な Domain なし  
 = Self-Uniqueness 大  
 = Self-Esteem 相対的に大

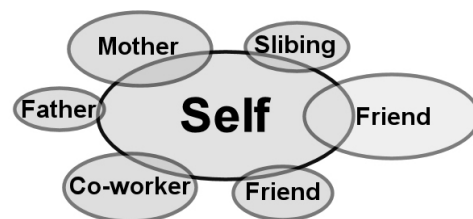


図 8 : interdependent な自己イメージ  
 Interpersonal な Domain あり  
 = Self-Uniqueness 小  
 = Self-Esteem 相対的に小

## 6 ケータイと自己

5章で述べた調査結果では、家族と共に居る状況での「ケータイのディスプレイを見る行為」に対する Refuse の割合として、USA>香港>日本の順序になることを述べた。この順序関係が、Self-Esteem の国際調査の国別大小関係にあてはまる。つまり、家族が目前で行う「ケータイのディスプレイを見る行為」を受け入れないことと、Self-Esteem とが、さらにひいては、independent/interdependent な自己のあり方が相関していることが指摘できる。このことを、ケータイが世界的に普及し、ユーザ利用頻度が高まっている現代の人間関係に照らして考察しよう。

現在では、人々はケータイを用いて、「人間関係集中管理」を行うようになってきていると述べた(中村, 2014)。この指摘は、日本の恋愛ドラマで描かれた人間関係とケータイの使い方の発展過程から導き出したものだが、多くの人々が人間関係の構築・維持のためにケータイを主に用いていることは、明白であり、既に世界的にも同様の状況にあると推察される。もしも、ケータイを用いて人間関係を集中管理するならば、その行為は、人間関係のみならず、その個人の自己そのものを構築・維持する行為ともなりうる。

独立する independent な自己において、ケータイは対面する相手との関係の構築・維持を中断・阻害する要因となる。相手が利用するケータイは、自己の構築・維持において、競合する対象となり、可能な限り排除した方がよいものとなる。一方で、相互依存する interdependent な自己においては、対面する相手にとって大切なケータイは、自らにとっても大切な対象となる。その相手は、自らの自己の一部であるからだ。親しい者の「ケータイのディスプレイを見る行為」が、相手の自己を構築・維持する大切な行為であるならば、たとえ、目の前で何を見ているのか、何をしているのかがわからなくても、それは自らの自己の構築・維持に関わる行為であり、受け入れて許容すべき行為となる。

このような独立/相互依存する自己とケータイの関係を、Markus and Kitayama (1991)の図に重ねると図9、図10のようなイメージとなる。

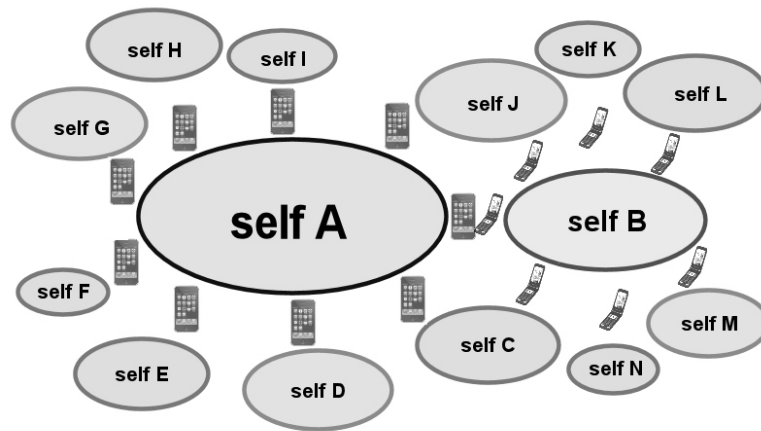


図9 : independent な自己をつなぐケータイイメージ

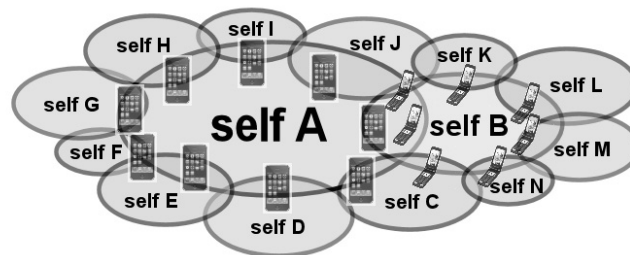


図10 : interdependent な自己をつなぐケータイイメージ

independent な自己においては、それぞれのケータイは他者との関係を繋ぐものであるが、自己の外部にあり、対面する親しい者との人間関係の構築・維持にとっては、競合関係にあるイメージとなる。図6(家族と共にいる状況)において、USAでのXグループ(Refuse)の割合が高くなることは、independent な自己と他者のケータイとの排他的な関係を表している。つまり、図9のイメージは、independent な自己にとって「競合するケータイ」という観点を表す。

一方で、interdependent な自己においては、相互に依存して重なり合う自己同士のintersectionにケータイは位置するというイメージとなる。親しい者のケータイ利用は、たとえその操作内容が見えなくても、その自己を構成する一部となる。同じく図6において、日本でのZグループ(許容)の割合が高くなることは、interdependent な自己と他者のケータイとの相互依存的な関係を表しており、

### 「ケータイのディスプレイを見る行為」の許容 → 相互依存関係の構築・維持

と見なせる。このことは、「ケータイのディスプレイを見る行為」が、両者の関係を確認するための非言語行動/コミュニケーションとして作用する、という仮説を導き出す。図10のイメージは、interdependent な自己と「融合するケータイ」という観点を表す。

以上により、図6の結果(3国ともHoldの割合が減少し、アメリカではRefuseの割合が増加、日本ではAcceptの割合が増加、香港はその中間に位置)は、各国の文化に固有の自己の構成から、導き出されたものと解釈可能である。見方を変えれば、「ケータイのディスプレイを見る行為」を知ることは、遡及的に、自らの日常を取り巻く文化について、再考する契機となることを示している。

## 7 まとめと展望

親しい者の前で行う「ケータイのディスプレイを見る行為」への対応について、日本、香港、USAの3カ国でアンケート調査をしたところ、家族と共に居る状況で、3カ国は異なる傾向を呈した。このことと、国際比較のための文化指標であるSelf-Esteem(あるいはin/interdependentな自己イメージ)が相関することを示した。「ケータイのディスプレイを見る行為」は、文化を反映し、自己の有り様を映し出す。グローバル化を叫ばざるを得ない時代にあるからこそ、文化によるケータイ利用の作法の違い、あるいは「親しさ」に関する違いを明らかにする必要があると考える。

もちろん、作法の相違を明らかにするような実用的な視座は通過点である。本研究の目標は、この行為が当該文化のマナーや倫理に違反しているかどうか、あるいは新しい時代の変化に適応しているかどうか、などを問題にすることではない。その焦点は、多くの人々が「ケータイのディスプレイを見る行為」を何らかの形で受け入れていく過程を見きわめることであり、その背後にある文化を明らかにして、理解していくことにある。

### 謝辞

本調査は、平成24年度電気通信普及財団研究助成「ケータイを活用した対面コミュニケーションの国際比較」を活用して行われた。

### 【参考文献】

- 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).  
中村隆志(2013):「ケータイのディスプレイを見る行為」に対する非許容・保留・許容, 情報社会学会誌, Vol. 7, No.2, pp.5-22.

- 中村隆志(2014):「ときめきの波——恋愛ドラマとケータイの歴史」,中村隆志編著、『恋愛ドラマとケータイ』,第 1 章、青弓社、2014
- 中村隆志, 大江宏子(2009):” 公共空間における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」”, 情報社会学会誌, Vol.4, No.1, pp. 27-37.
- Baron, N. S., & Campbell, E. M., (2012): “Gender and mobile phones in crss-natiional context”., Language Sciences, 34, pp.13-27. Elsevier.
- Hofstede, G. H. (2001). Culture's consequences: Comparing values, behaviors, institutions and organizations across nations. Sage.
- Markus, H. R., & Kitayama, S. (1991). Culture and the self: Implications for cognition, emotion, and motivation. Psychological review, 98(2), 224.
- Nakamura, T. (2014). The action of looking at a mobile phone display as nonverbal behavior/communication: A theoretical perspective. (submitted to Computers in Human Behavior).
- Rosenberg, M.(1965). Society and the adolescent self-image. Princeton, NJ: Princeton University Press.
- Schmitt, D. P. & Allik, J. (2005). Simultaneous Administration of the Rosenberg Self-Esteem Scale in 53 Nations: Exploring the Universal and Culture-Specific Features of Global Self-Esteem, Journal of Personality and Social Psychology 2005, Vol. 89, No. 4, 623–642.
- Shellenbarger, S.:“Just Look Me in the Eye Already - The Workplace Perils of Staring at Our Phones and Elsewhere; The Ideal Gaze Lasts 7 to 10 Seconds”, THE WALL STREET JOURNAL, 2013年5月28日, (オンライン版),  
<http://online.wsj.com/article/SB10001424127887324809804578511290822228174.html>.
- de Sousa e Silva, A. & Frith, J.,(2012): “Mobile Interfaces in Public Spaces”, Routledge, New York.
- Turkle, S.(2011):“Alone Together:Why we expect more from technology and less from each other”, New York: Basic Books.

### 〈 発 表 資 料 〉

題 名	掲載誌・学会名等	発表年月
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」: 理論的観点	2013 年度社会情報学会予稿集	2013. 09
「ケータイのディスプレイを見る行為」の国際比較の予備的考察	2013 年度情報文化学会予稿集	2013. 10
「ケータイのディスプレイを見る行為」の国際比較: Interdependent な自己と非言語コミュニケーション	2014 年度情報通信学会予稿集	2014. 06