



LINE スタンプの特徴の解説と 情報処理学会公式 LINE スタンプへの 期待



加藤由樹 (相模女子大学) 加藤尚吾 (東京女子大学)

筆者らが授業やゼミで、スマートフォンで最も頻繁に利用しているコミュニケーションツールを尋ねると、最近ではほぼすべての大学生が LINE アプリケーションと答えます。LINE の主なサービスは無料通話とトークと呼ばれる無料メールです。中でも LINE の無料メールは現在、それまで広く利用されていた携帯メールに代わる、文字を使ったコミュニケーションの代表的なツールになっています。LINE のメール（以後 LINE のメールを LINE と略す）には、特徴的な機能がいくつかあります。受信者がメッセージを読んだことを送信者に伝える既読表示機能は、LINE の主な機能の 1 つです。そして、文字のメッセージにイラストを添えることができる機能、そのイラストであるスタンプは、LINE がここまで大きく流行している主要な要因だと筆者らは考えています。

これまでパソコンや携帯電話のメールコミュニケーションに関する研究に取り組む中で、筆者らは利用者の顔文字や絵文字に関する捉え方についても研究をしてきました。スタンプと同じように顔文字や絵文字にも、制限された文字のコミュニケーションにおいて非言語情報を伝達する役割があります。ところがメールコミュニケーションの研究を通して筆者らが持っている印象は、顔文字や絵文字の使用は利用者によって温度差があるということです。一方、近年の LINE スタンプは、顔文字や絵文字に比べるとより受け入れられ、広く利用されているように感じます。しかし、LINE スタンプに関する研究は、現時点でほとんどありません。そこで、筆者らは本稿の執筆に先立ち、LINE スタンプが利用者にとって捉えられているのかを知るためにアンケート調査を行いました。本稿ではこの調査の結果を中心に紹介します。

LINE スタンプの特徴に関する調査

2016 年 12 月中旬に、首都圏の複数の大学の学生で、普段から LINE を利用している 118 名（男性 44 名、女性 74 名、平均年齢 19.56 歳（標準偏差 2.19））に対して紙のアンケートを配付して、LINE スタンプに関する調査を実施しました。このアンケートは LINE スタンプの利用について尋ねる複数の質問項目から構成されていましたが、本稿ではそれらの項目の 1 つ「スタンプは、絵文字や顔文字とは何が違うと思いますか。スタンプが、顔文字や絵文字と異なる点を具体的に書いてください」に対する自由記述の回答を紹介します。

筆者 2 人が共同で、自由記述の回答を意味・内容に基づいて分類しました。この作業では、まず回答を大きなグループに分けて、それぞれのグループに分類された回答を同様の意味でまとめました。この過程で、明らかに質問の意図と異なる回答を除いたり、1 人の回答でも複数の点を挙げている回答を分割したりした結果、回答数は 133 になりました。表-1 にこの結果を示します。なお表中の「スタンプの種類の数」等の 9 つの見出しはグループの名称であり、筆者 2 人で話し合って名付けました。また、それぞれの回答の右にその回答数を付しています。

調査の結果から、まず「スタンプの種類の数」について見てみましょう。LINE スタンプの入手方法は、LINE の公式サイトからダウンロードする形式です。スタンプには LINE 公式のスタンプのほか、クリエイターズスタンプと呼ばれるスタンプもあります。LINE には誰もがスタンプを制作して LINE の公式サイトでそのスタンプを販売できるシ



スタンプの種類の多さ		スタンプのセリフ	
スタンプは種類が多い	6	スタンプにはセリフがある	6
スタンプは種類が豊富でその時々合ったものを選べる	3	スタンプにはセリフがあるので自分の気持ちに合った伝え方ができる	2
スタンプは新しいものがどんどん登場するから飽きにくい	1	スタンプにはセリフがあるため文章と同じように使える	1
スタンプには旬のキャラクタもある	1	スタンプにはセリフもあるため考えが伝わりやすい	1
スタンプにはセリフがあるため使いやすい	1	スタンプにはセリフがあるため使いやすい	1
スタンプ選択の個性や好み		感情の伝達	
自分の好みのスタンプを使用できる（購入できる）	5	スタンプで相手の感情がよく分かる	6
スタンプの選び方で自己表現ができる	3	スタンプは感情や表情を伝える重要な役割を持つ	3
スタンプで相手の好み分かる	2	スタンプで簡単に感情を伝えることができる	2
スタンプで自分の好み伝えられる	1	スタンプでは誤解を招きにくい	1
スタンプを使う人の趣味や個性が分かる	1	スタンプで感情をより細かく伝えることができる	1
スタンプには好きなキャラクタがある	1		
自分の好きなキャラクタのスタンプがあると使いたくなる	1	LINE のやりとりにおけるスタンプの役割	
好みのスタンプに対しては収集欲が刺激される	1	スタンプだけでやりとりができる	8
スタンプの見た目		スタンプでやりとりを終わらせることができる	4
スタンプにはかわいいものが多い	7	スタンプだけで伝えたいことが伝えられる	2
スタンプには躍動感がある	5	スタンプだけで返答ができる	1
スタンプには面白いものが多い	2	スタンプでやりとりの話題を切り替えられる	1
スタンプには愛着がわく	2	スタンプで文字のやりとりとは独立したことを伝えられる	1
スタンプはキャラクタ性が高い	2	スタンプが文字のやりとりの間を取り持ってくれる	1
スタンプには楽しさがある	1	スタンプがあるとやりとりが華やかになる	1
スタンプには冷たさがない	1	スタンプによってやりとりが和むこともある	1
スタンプは完成度が高い	1	スタンプ自体がやりとりの話題にもなる	1
スタンプの大きさ		スタンプがやりとりの盛り上がるきっかけにもなる	1
スタンプは表示が大きい	4	スタンプでは恥ずかしいことも気軽に伝えられる	1
スタンプは表示が大きいから見やすい	2	急いでいるときはスタンプが便利である	1
スタンプは表示が大きいから複雑な感情の伝達がしやすい	2	文字ではきつい表現でもスタンプでは気軽に伝えられる	1
スタンプは表示が大きいからさまざまなことが伝えられる	1	スタンプは相手から挿絵感覚で受け入れられる	1
スタンプは表示が大きいからインパクトがある	1	スタンプの操作性、その他	
スタンプの情報量		スタンプは手軽に使える	4
スタンプは具体的なイラストで表現されている	3	スタンプは使いやすい	2
スタンプは身体全体を表現している	3	スタンプはお金がかかる	2
スタンプでは多くの表現が可能になる	3	有料のスタンプを使っている人を見るとお金持ちと思う	1
動くものや音声が出るスタンプもある	2	スタンプは LINE だけで使える	1
スタンプは情報量が多い	1	スタンプがあるとちゃんと手間をかけてくれていると感じる	1
スタンプには伝えたいことが表現されている	1	スタンプは目を引きやすい	1
		スタンプが届くたびに通知があるのが面倒	1

表-1 アンケート調査に基づく LINE スタンプの特徴

ステムがあり、これを利用して登録されたスタンプがクリエイターズスタンプです。LINE の公式サイトでは季節のスタンプ、アニメや漫画、ゲームの有名なキャラクタのスタンプ、クリエイターズスタンプ等、常に新しいスタンプが登場しているため、利用者は時々スタンプを検索してお気に入りを見つけることができます。

種類の豊富なスタンプの中でどのようなスタンプを選ぶのかという「スタンプ選択の個性や好み」も、今回の結果から、利用者が意識している点と考えられます。LINE でやりとりをするとき、使用するスタンプで自分の好みを相手に示すことができ、また相手の使用するスタンプで相手の趣味が分かるというわけです。個人の趣味や好みは、たとえば対面

では服装等の外見から読み取ることはできても、文字のやりとりでは文章の書き方等の微妙で限られた情報からでしか読み取れませんでした。しかし LINE スタンプの登場で、個性を伝え合う新たな方法が、文字を使ったコミュニケーションにおいても可能になったと言えます。

次に「スタンプの見た目」や「スタンプの大きさ」、「スタンプの情報量」について見てみましょう。今回の調査では、スタンプの特徴を顔文字や絵文字と比較して回答してもらうように、調査参加者をお願いしました。そのため、記号や文字を組み合わせた顔文字や1文字サイズの絵文字に比べて、表示が大きいというスタンプの特徴も回答に挙がりました。表示が大きいことで見やすいことはもちろん、インパクトがあり、複雑な感情等、さまざまなことが伝えられます。またスタンプは具体的なイラストで、大部分の顔文字や絵文字のように顔や手の形、記号だけでなく、身体全体を表現できます。身体全体なら躍動感のあるイラストも可能です。さらに、背景や小道具を加えたイラストも可能です。すなわちスタンプには、顔文字や絵文字に比べてより多くの情報を盛り込むことができるのです。

具体的なイラストになることで、スタンプにキャラクターとしての個性が生まれます。スタンプを検索すると、胸がキュンとするようなかわいいキャラクターやカッコいいキャラクターから、気持ち悪いキャラクター、イライラさせられるキャラクターまで、さまざまなキャラクターのスタンプがあります。一見するとネガティブな印象のスタンプにも単にネガティブなだけではなく冗談の側面があるようで、それらを使うやりとりには独特の面白さや楽しさがあるのだろうと想像できます。利用者は、たくさんのスタンプの中から自分のお気に入りのキャラクターを見つけて使うことで、それらのスタンプに対する愛着がわいてくるのだと考えられます。

スタンプの最大の特徴は「スタンプのセリフ」であると、筆者らは考えています。今回の調査では、スタンプのセリフに直接的に言及した回答もいくつかありましたが、そうでない回答にもスタンプのセ

リフに起因する回答がたくさんありました。セリフがあることで、自分の気持ちにより適合した伝え方ができます。表情のある顔文字や絵文字でも気持ちを伝えることができますが、それらで表現される気持ちは概して喜怒哀楽のような基本的な感情です。一方、スタンプは、具体的に設定された場面のイラストにセリフも加えられているため、その時々で自分の置かれた状況に合ったスタンプを選んで使えば、文章や顔文字、絵文字よりも、細かい「感情の伝達」ができて、誤解やすれ違いが生じにくいのだと考えられます。またスタンプでは、正確な感情の伝達だけでなく、対面のように、スタンプの持つ表情や身振り手振り、セリフのイラストのニュアンスで、あえて曖昧に感情を伝えることもできるかもしれません。これは従来のメール等の文字のやりとりでは、顔文字や絵文字を使っても難しいことでした。スタンプを使った LINE のコミュニケーションは、この点で対面のコミュニケーションにぐっと近づいたと言えるのかもしれませんが、さらに、感情だけではなく、考えや意見、状況の説明、コメント等のセリフが入っているスタンプも多くあり、さまざまな場面で楽しくメッセージを伝えることができます。

スタンプのセリフに起因する「LINE のやりとりにおけるスタンプの役割」は、感情の伝達のほかにも多く挙がりました。たとえばスタンプだけでやりとりができたり、伝えたいことを伝えられたり、返答ができたりするという回答は、スタンプには豊富な場面とそこでのセリフが準備されているためと考えられます。すなわち文字のメディアであっても適切なスタンプを選択すれば、文字を打たなくてもやりとりができってしまうのです。特に急いでいるときや文字を打ちにくい状況で速い返答が求められたときなどには、スタンプだけでやりとりを完結できて非常に便利なのです。また、声に出して言いにくいことでも文字なら書けるといった文字で伝えることの敷居の低さは以前からコミュニケーション研究で言われてきましたが、文字でも伝えにくいこともあるでしょう。たとえば恥ずかしいことやきついことでもスタンプを使うと、押すだけでユーモラスに相



手にメッセージを伝えられます。

スタンプを使ってやりとりを終わらせられることは、特に LINE のコミュニケーションにおいて、スタンプの重要な役割と言えます。現在 LINE は携帯メールに代わるメールとして広く利用されていますが、そもそもはインスタントメッセージ、つまりチャットであり、短文でスピード感のある会話を行うことができるツールです。加えて LINE には既読表示機能があるため、メッセージを読んだすぐに返信する利用者が多く、結果として、メッセージを送るとすぐに返信が届き、またすぐにそれに返信するといった会話が、しばしば長時間にわたって行われます。やりとりが盛り上がっている中、そろそろ LINE のおしゃべりをやめてお風呂に入りたくても、布団に入りたくても、それを言葉ではっきりとは言い出せないときに、スタンプが代弁してくれるのです。

スタンプの役割に関して、ほかに、スタンプそれ自体が話題になるということもあります。種類が豊富なスタンプの中から個性的なスタンプを見つけ使えば、やりとりの仲間もそれらのスタンプに関心を持つかもしれません。対面では素敵なネクタイやハンドバッグから会話が始まるように、スタンプもコミュニケーションのきっかけになる要素を持っているのです。

最後に「スタンプの操作性」に関しては、スタンプはまさにスタンプを押すだけで相手に届けられます。もちろんその前段階として、どのスタンプを送るのかを選定する手続きも必要ですが、それでも手軽で使いやすくなっています。一方で否定的な意見もいくつかありました。たとえば、スタンプを受け取る側では、スタンプは1つ1つ別個のメッセージとして届くため、受信通知はスタンプごとにあります。またスタンプはほとんどが有料です。しかし

今回の調査結果を見渡すと、スタンプの特徴について否定的な回答が非常に少なかったことは言えると筆者らは考えます。

情報処理学会公式の LINE スタンプの感想と期待

研究を志す大学生や大学院生の皆さん、企業や大学等の研究機関に勤める先生方にとって、研究に取り組む時間は最も満ち足りた時間だろうと思います。しかし現代ではなかなか研究だけに専念することはできず、さまざまな業務の合間を縫って研究を進められている方が多いのが実状ではないでしょうか。このたびの情報処理学会公式の LINE スタンプを見たときに、これらのスタンプが多くやりとりされることが、すなわち研究活動の充実を意味するのではないかと感じました。研究にかかわる場面が多く表現されている情報処理学会公式 LINE スタンプの使用頻度が研究者としての私たちの幸福度のバロメータになることを期待して、そして読者の方々がこれらのスタンプを使用される機会がより増えることをお祈りして、本稿を締めくくりたいと思います。

(2017年1月3日受付)

加藤由樹 y-katou@star.sagami-wu.ac.jp

東京工業大学大学院に在学中から教育工学の分野の研究に従事。博士（学術）取得。特に電子メディアにおけるコミュニケーションに興味を持ち、研究を行っている。現在は相模女子大学学芸学部メディア情報学科准教授。

加藤尚吾 shogo@lab.twcu.ac.jp

東京工業大学大学院で電子メールカウンセリングに関する研究を行い博士（学術）を取得。インターネットの心理学にかかわる研究を行っている。現在は東京女子大学現代教養学部人間科学科コミュニケーション専攻准教授。