## ◇研究よもやま話

# 状況によるパーソナル・コミュニケーション・メディアの選択

情報学部
松　田　美　佐

### はじめに

近年、携帯電話や電子メールなどのパーソナルなコミュニケーション・メディアの普及が著しい。社団法人電子通信事業者協会の発表によれば、2000年11月末段階での携帯電話（含む、PHS）の加入台数は6288.2万台、二人に一人が所有している計算となる。そのうち、2396万台以上がインターネット接続可能な端末であり、インターネット経由の電子メール交換をおこないうる環境にあるという。一方、インターネット利用者は、1999年末の段階で2706万人（うち、携帯電話によるインターネット・ユーザーの571万人。『平成12年度版　通信白書』より）となっている。

これら「新たな」コミュニケーション・メディアが私たちのコミュニケーション様式や人間関係にさまざまな影響を与えるであろうことは想像に難くない。筆者はこれまで主に携帯電話を中心とした移動体メディアが実際に利用されている状況とそれが日常的なコミュニケーションや人間関係に与える影響についてさまざまな形で調査し、報告してきた（松田：1996, 2000a, 2000b, 印刷中、松田ほか：1998、岡田ほか：2000）。

なかでも興味深いのは、同じ携帯電話であっても、年齢や性別、ライフステージなどによって利用法が異なっており、ゆえに一口に「携帯電話の影響」と言ってもさまざまであることだ。たとえば、携帯電話で連絡を取る相手に限っても、中高年の方が若年層と比べると携帯電話を利用して連絡を取り合う相手が少なく、既婚男性と既婚女性では後者の方が携帯電話で連絡を取る相手が少ない（松田：印刷中）。若年層ほど他人とのコミュニケーション手段を携帯電話一つに集中させる傾向があるのに対して、中高年層は家庭の電話や職場の電話、ファックスなど他のコミュニケーション手段と使い分ける傾向がある。

そこで、以下では、東京30キロ圏に住む満20歳から59歳までの、何らかの賃金労働に従事する（以下、有職者とする）男女400人を対象に、2000年１月下旬に自記式質問紙留置式でおこなった調査のなかで尋ねた「メディアの使い分け状況」について紹介しようと思う（この調査についての詳細は、ワイヤレス生活研究チーム, 2000）。なお、紹介するデータは携帯電話利用者260人のみを分析の対象としている。

## メディアの使い分け状況の性差

まずは、いくつか先行研究を紹介しておこう。

岡田ら(2000)によれば、大学生の場合、男性より女性の方が状況や目的に応じて複数の手段を使い分けていこうとする傾向が見られたという。つまり、「緊急の連絡をとるとき」「深夜に連絡をとるとき」「緊急ではないが用事があるとき」「用事はないが、時間が空いたので誰かと連絡を取りたいとき」「あまり頻繁に連絡を取っていなかった友達に連絡を取りたいとき」「待ち合わせの予定変更を伝えるとき」「悩み事を相談するとき」「遊びの誘いをするとき」のそれぞれの状況において、「相手の自宅に電話をかける」、「相手の携帯電話・PHSに電話をかける」「携帯電話・PHSで文字メッセージを送る」「電子メールを送る」「Faxを送る」「手紙を書く」「直接会う」という7つの手段のどれを利用するかひとつずつ選んでもらうという質問をおこなったところ、「悩み事を相談するとき」をのぞいたほとんどのケースで「相手の携帯電話・PHSに電話をかける」が第一に選ばれる傾向にあるが、「相手の携帯電話・PHSに電話をかける」への集中度は男性に高かったという。

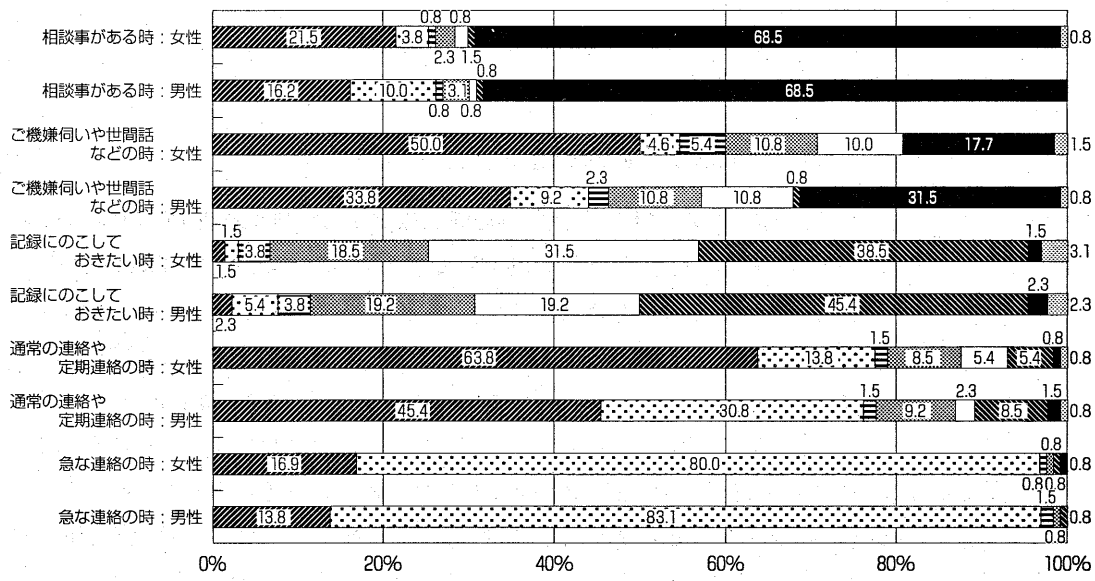
あるいは、橋元ら（2000）が15歳から49歳を対象におこなった調査では、男女で有意さが見られたのは、「世話になった人」からの「プレゼントのお礼」について女性が「手紙」を選択するケースが多いことや「友人に対するプレゼントのお礼」「目上の人や友人に対する悩み事の相談」で男性が「直接対面」を、女性が「電話」を選択する傾向が高いことなどである。

つまり、ある特定の状況において「ふさわしい」と感じられるメディアが、男女によって異なっているのである。

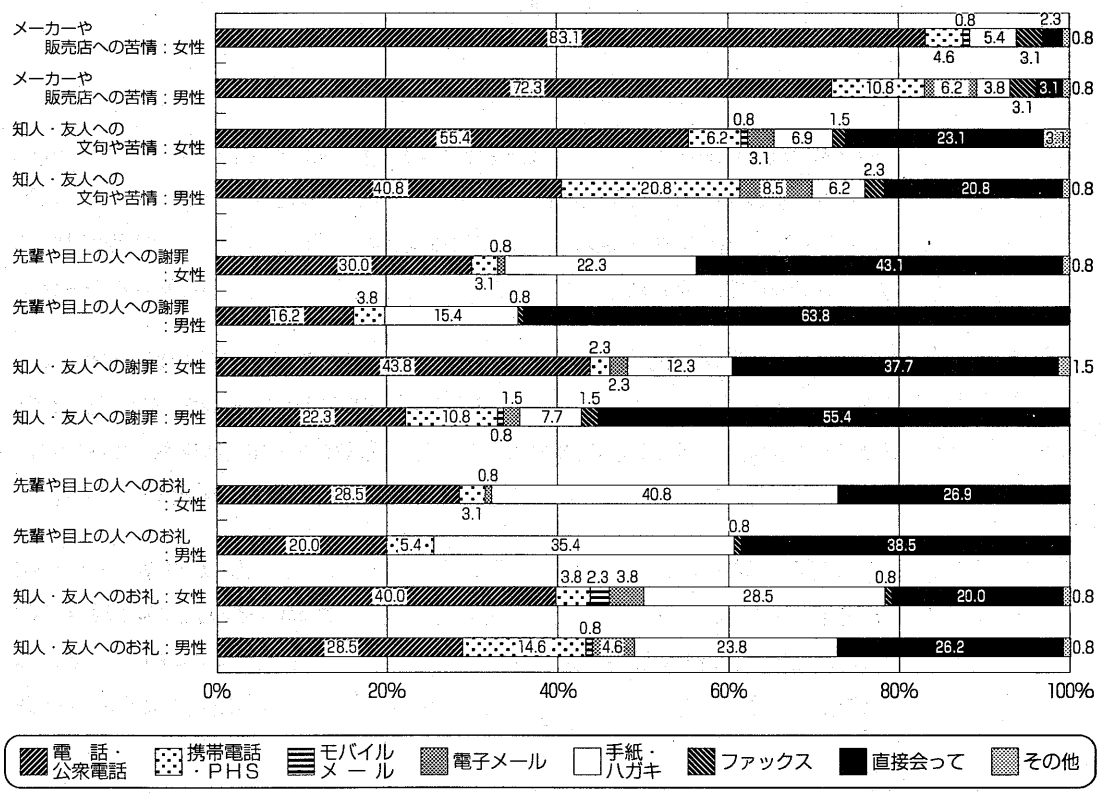
さて、ここで報告する調査では、「相談事がある時」「ご機嫌伺いや世間話などの時」「記録に残しておきたい時」「通常の連絡や定期連絡の時」「急な連絡の時」「メーカーや販売店への苦情」「知人・友人への文句や苦情」「先輩や目上の人への謝罪」「知人・友人への謝罪」「先輩や目上の人へのお礼」「知人・友人へのお礼」といった状況を挙げ、それぞれのケースで最適だと思われるメディアを「電話・公衆電話」「携帯電話・ＰＨＳ」「モバイルメール」「電子メール」「手紙・はがき」「ファックス」「直接会って」「その他」から選んでもらった。

図１と図２は男女別に集計したものである（凡例はいずれも図２横)。一般的に、女性より男性の方が「携帯電話・ＰＨＳ」を選ぶ人が多い傾向が見られるが、「電話・公衆電話」と「携帯電話・ＰＨＳ」を合わせると男女差が少なくなる項目も多い（たとえば、「相談事がある時」「通常の連絡や定期連絡の時」「急な連絡の時」「知人・友人への文句や苦情」「知人・友人へのお礼」など)。男性は「電話利用」を携帯電話に一本化させる傾向があるのに対して、女性は状況に応じて（固定）電話や公衆電話と携帯電話を使い分けるのであろう。一方、「ご機嫌伺いや世間話などの時」「先輩や目上の人への謝罪」「知人・友人への謝罪」などの項目では、男性は「直接会って」を女性は「電話・公衆電話」を選択する傾向が高い。やはり、ある特定の状況において「ふさわしい」と感じられるメディアは、男女によって異なっているのである。

## 図1　状況別・最適な連絡手段（男女）




## 図2　相手別・最適な連絡手段（男女）



## メディア使い分け状況の年齢差

同様に、メディア使い分け状況の年齢差をあらわしたのが図３と図４である。（煩雑となるため、差の大きい20代と50代のみをグラフ化した）

**図３　状況別・最適な連絡手段（20代と50代）**

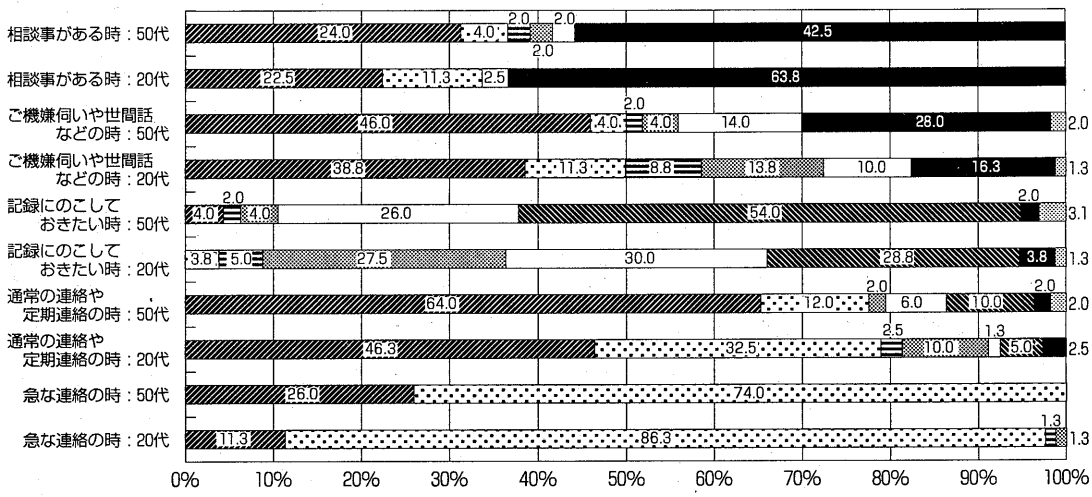
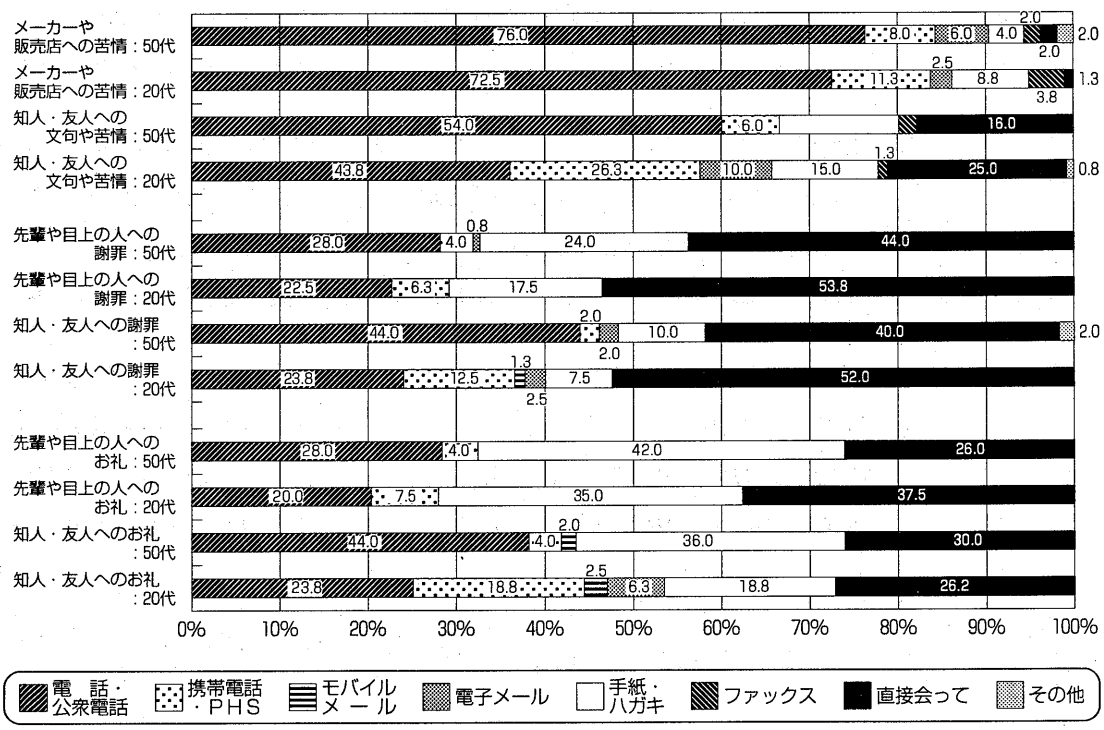



**図４　相手別・最適な連絡手段（20代と50代）**



一般的に「携帯電話・ＰＨＳ」は50代より20代に選ばれる傾向が高いが、ここでも「通常の連絡や定期連絡の時」「急な連絡の時」「メーカーや販売店への苦情」「先輩や目上の人への謝罪」「先輩や目上の人へのお礼」「知人・友人へのお礼」などの項目では、「電話・公衆電話」と「携帯電話・ＰＨＳ」を合わせると差が小さくなる。音声による同期的なコミュニケーション（いわゆる、「電話的コミュニケーション」）を選択する場合、若いほど携帯電話のみを用いる傾向が高く、同じように携帯電話を所有していても年齢が上がるほど状況に応じて「電話・公衆電話」と「携帯電話・ＰＨＳ」を使い分けるようだ。

興味深いのは「相談事がある時」「先輩や目上の人への謝罪」「知人・友人への謝罪」「先輩や目上の人へのお礼」などの項目では50代より20代のほうが「直接会って」を選択する人が多い一方、「ご機嫌伺いや世間話などの時」については50代の方が20代より「直接会って」が多い傾向にあることだ。顔を合わせるだけの時間的余裕があるかといった物理的要因や、20代と50代では「先輩や目上の人」「知人・友人」の意味合いが異なるなどさまざまな要因は考えられるが、少なくとも、一概に若いほど（あるいは、逆に年をとるほど）あるコミュニケーション手段を常に選択する傾向が見られるのではなく、年齢に応じてある特定の状況において「ふさわしい」と感じられるメディアが異なっていることは興味深い。

## おわりに

本稿では、性別や年齢によって、ある特定の状況において「ふさわしい」と感じられるコミュニケーション・メディアが異なっていることを調査データから紹介してきた。同じように複数のコミュニケーション・メディアが利用可能な状態にあっても、ある特定の状況において実際に利用するメディアは性別や年齢によって異なる傾向があるのだ。

しばしば社会に新たに登場し、普及したメディアはその技術的特性から社会に与える影響が考慮され、議論される。しかし、メディアに対する社会構成主義的なアプローチが明らかにしてきたように（Fischer,1992＝2000）、メディアが持っているのは我々のコミュニケーションを変化させ、ひいては社会のあり方を変容させる「可能性」にすぎない。現実の変化を考える場合には新しいメディアを利用者側がいかに使うのかとの観点からの検討が必要不可欠なのである。

### 〈引 用 文 献〉

Fischer, Claude. *America Calling: A Social History of the Telephone to 1940.* University of California Press, 1992＝2000　吉見俊哉・松田美佐・片岡みい子訳『電話するアメリカ』NTT出版

橋元良明・石井健一・中村功・是永論・辻大介・森康俊　2000　「携帯電話を中心とする通信メディア利用に関する調査研究」『東京大学社会情報研究所調査研究紀要』第14号

松田美佐　1996　「移動電話利用のケース・スタディ」『東京大学社会情報研究所調査研究紀要』第７号

松田美佐　2000a　「若者の友人関係と携帯電話利用－関係希薄化論から選択的関係論へ－」『社会情報学研究』No.4

松田美佐　2000b　「ケータイによる電子メール急増とその影響」『日本語学』vol.17 2000年10月号

松田美佐　印刷中「パーソナルフォン・モバイルフォン・プライベートフォンーライフステージによる携帯電話利用の差異の検討から」『現代のエスプリ』特集「携帯電話と社会生活」
松田美佐、富田英典、藤本憲一、羽渕一代、岡田朋之　1998「移動体メディアの普及と変容」『東京大学社会情報研究所紀要』第56号
岡田朋之・松田美佐・羽渕一代　2000　「移動電話利用におけるメディア特性と対人関係－大学生を対象とした調査事例より－」『平成11年度　情報通信学会年報』
社団法人電子通信事業者協会のＨＰ　http:／／www.tca.or.jp／index.html
ワイヤレス生活研究チーム　2000『Wireless Wave～ワイヤレス生活者調査報告書』NTTアド
郵政省　『平成12年度版　通信白書』