

仮想社会における社会関係とソーシャルサポートに関する一考察

A Consideration of Social Relationships and Social Support in a Virtual Society

高野雅典 *¹ 水野寛 *¹
Masanori Takano Kan Mizuno

*¹株式会社サイバーエージェント
CyberAgent, Inc.

Anonymous online communications more easy to self-disclosure than offline communications. However, Japanese young people's online social relationships tend to include offline social relationships. Therefore, it is important to complement offline social relationships by communication tools which have few offline relationships. For this complementing, we discuss online social support in an avatar chat service "Pigg Party." We marshal user-interview results of application developers of this service from a viewpoint of online social support.

1. はじめに

Web を介したオンラインコミュニケーションはいまや我々の日常生活の一部であり、そこでは様々な相手と様々な相互作用が行われている [総務省 17]。オンラインでの共感・愛着・尊敬や問題解決のための情報・方策を提供することをオンラインソーシャルサポートという [Choudhury 14]。オンライン・オフラインに関わらずソーシャルサポートは人の Well-being・精神的健康に非常に重要である [Turner 14]。

ソーシャルサポートの提供を促すには、受け手が自身の状況や感情を開示（自己開示）する必要がある。Choudhury ら [Choudhury 14] はインターネット掲示板 Reddit の自殺やメンタルヘルスに関連する複数のコミュニティを分析し、ユーザが自己開示をするほど、他者からのオンラインソーシャルサポートの提供を促すことを示した。

自己開示はオンラインコミュニケーションの特徴である匿名性と深く関連する。匿名性の高いコミュニケーションでは、普段話しづらい話題についても話しやすく、ネガティブで個人的な経験や感情も分かち合う事ができるからである [Choudhury 14, Kang 16]。例えば、性的虐待の悩みについての相談 [Andalibi 16] などである。またカウンセラーによるオンラインカウンセリングにおいても匿名性の高さが自己開示を促す [岡本 08]。日本で幅広く普及している Facebook, Twitter, LINE での社会関係は、若い世代においてはオフラインの人間関係の延長線上にあることが多い [総務省 17]。したがって、オフラインの人間関係とは切り離された社会関係のあるオンラインコミュニケーションツールは、それらの社会関係を補完することが期待できる [高野 18]。

アバターチャットサービス「ピグパーティ」では、自身のいじめ被害について告白し、それに対する相談という形でオンラインソーシャルサポート提供が観測されている [高野 18]。本研究では現実世界やその延長にあるオンラインコミュニケーションツールのピグパーティによる補完可能性を知ることを目的とする。そのためにソーシャルサポートとソーシャルサポートに深く関わる要因「現実と仮想社会の社会関係の重なり合い、自己開示、情動表出の表現力」の4つの観点から、ユーザインタビュー結果を整理する。この観点からの知見は他のオンラインコミュニケーションツールにおけるソーシャルサポート



図 1: ピグパーティでのコミュニケーションのイメージ。ユーザは自分で作ったアバターを使って他のユーザと対話することができる。

を検討する際にも有効であろう。

本稿ではアバターチャットサービス「ピグパーティ」において、サービス運営者がユーザの利用実態の把握・製品改善のために行ったインタビュー結果資料を社会関係やソーシャルサポートの観点で整理した。具体的な観点は以下の4つである。

- RQ1: ユーザの仮想社会と現実社会の社会関係はどの程度、重なり合っているのか？
- RQ2: テキストのみのチャットではなくビデオ通話でもないアバターチャットを用いたコミュニケーションについてどのように感じているか？
- RQ3: 仮想のキャラクター（匿名）として振る舞うことが可能な世界でユーザは自己開示についてどう捉えているか？
- RQ4: 仮想社会での関係においてソーシャルサポートを提供されるのか？

2. インタビュー

「ピグパーティ」とはインターネット上の仮想社会を提供するオンラインコミュニケーションサービスで、iOS と Android のアプリケーションとして提供されている。ユーザは好みのアバターを作成し、ピグパーティが用意した空間（ルーム）でチャットによるコミュニケーションをする（図 1）。利用者は

連絡先: 高野雅典, 株式会社サイバーエージェント 秋葉原ラ
ボ, takano_masanori@cyberagent.co.jp

10代が多く、学校や趣味など様々な話題の対話がなされている（2017年8月時点で6割以上が10代）。

サービス運営者によるインタビューは半構造化インタビューで、ピグパーティ利用ユーザー8名に対して行ったものである。本研究に関する質問項目は以下のとおりであった。

- ピグパーティをどのように楽しんでいるか？
- 他のユーザーに対してどのように考えているか？
- 自分のアバターに対してどのように考えているか？

この他には使いやすさやデザインなどについて質問がされた。

3. 結果

3.1 RQ1: ユーザーの仮想社会と現実社会の社会関係はどの程度、重なり合っているのか？

8名全員のピグパーティでの社会関係は現実のものとはほぼ重ならないかった。それは現実とピグパーティの社会関係は切り離しておきたいと考えていたためである。

1名を除きインタビューイが仲が良いと述べた社会関係の数は1~6程度であった^{*1}。この人数は現実の社会関係と同程度である[Zhou 05]。また他のオンラインの社会関係（Twitter [Arnaboldi 13], Facebook [Dunbar 12]）においても類似の傾向が見られる。

1名は現実の友人と話せないときにピグパーティの友人と話す事が多いと述べた。これはピグパーティを現実の社会関係補完の可能性を示している。

3.2 RQ2: テキストのみのチャットではなくビデオ通話でもないアバターチャットを用いたコミュニケーションについてどのように感じているか？

5名がアバターのジェスチャーや表情がコミュニケーションを円滑にすると感じていた。特に2名は現実で会話しているような感覚でコミュニケーションが取れると述べた。1名は現実での会話に比べると言葉や表情のニュアンスが伝わりづらいと感じていたが、そのニュアンスを伝えるためにジェスチャーを多用していた。

3.3 RQ3: 仮想のキャラクター（匿名）として振舞うことが可能な世界でユーザーは自己開示についてどう捉えているか？

6名が現実の生活で起きたことをピグパーティの会話では話していなかった。それは1) 自身の身元が知られてしまうリスク回避、2) 現実とピグパーティの社会関係は切り離しておきたいという2つの理由である。後者はインタビューイが現実の社会関係の補完的役割をピグパーティの社会関係に期待していることを示唆する。

自分の悩みについて打ち明けるなど自己開示行動について言及したインタビューイはいなかった。これはソーシャルサポートを期待した使い方が主な利用方法ではないことを示す。

3.4 RQ4: 仮想社会での関係においてソーシャルサポートを提供されるのか？

3名がピグパーティ上で他者からの自己開示を受け、それに対して相談をしていた（ソーシャルサポートを提供していた）。それは学校や職場の悩み・愚痴を聞くというものであった。相談者は自身の悩みや状況について自己開示を行っており、インタビューイはそれに応じて相談をしていた。

*1 残りの1名は数十名のユーザーと大きな偏りなく仲が良いと述べた。

4. 議論

ユーザーがピグパーティの社会関係に現実の社会関係と相補的な役割を期待していることを示唆された。それは、ピグパーティの社会関係は現実の社会関係とほぼ切り離されており、現実の延長線上に有る主要オンラインコミュニケーションツール[総務省 17]とは大きく異なり、それはユーザーが意図的に切り離していたからである(RQ1)。

そのピグパーティでの親密な社会関係は、ソーシャルサポートの観点において現実の社会関係を補完できる能力があると考えられる。それはユーザーの自己開示とそれに対するソーシャルサポート提供がされていたからである(RQ4)。これはユーザーの行動分析の結果からも支持される[高野 18]。また、その親密な社会関係の構造が、現実[Zhou 05]や他のオンラインコミュニケーションツール[Dunbar 12]といったソーシャルサポートが有効に働いている社会関係の構造と類似していたこと(RQ1)も、補完能力を支持する。

オンラインソーシャルサポートを含むオンラインコミュニケーションにおいてアバターの表情やジェスチャーの重要であることがわかった(RQ2)。対面やテレビ電話など相手の顔が見えることは見えないこと（電話やテキストコミュニケーション）に比べて、コミュニケーションの満足度を高くする[Vlahovic 13]。デフォルメされたアバター（図1）の表情やジェスチャーであっても、対面やテレビ電話のような効果があるかもしれない。したがってアバターコミュニケーションは、テキストを中心とする一般的なオンラインコミュニケーションツールによるコミュニケーションに対して相補的な役割を果たしうる。またオンラインカウンセリングの課題として非言語メッセージが使えないことが挙げられる[岡本 08]。アバターコミュニケーションはそれを緩和できる可能性がある。

以上のように、ピグパーティにおける自己開示とそれに対するソーシャルサポートは、現実や主要オンラインコミュニケーションツールに対して相補的な役割を果たしうることを示された。例えば、学校におけるいじめ被害に対する支援として電話相談窓口やスクールカウンセラーの設置があるが、被害者が利用をためらうことによってサポートを受けていない場合があり、補完が必要である[The Japan Times 17]。ピグパーティのような性質をもったオンラインコミュニケーションツールが、そのような場合の補完として期待できる。

参考文献

- [Andalibi 16] Andalibi, N., Haimson, O. L., De Choudhury, M., and Forte, A.: Understanding Social Media Disclosures of Sexual Abuse Through the Lenses of Support Seeking and Anonymity, *CHI*, pp. 3906–3918 (2016)
- [Arnaboldi 13] Arnaboldi, V., Conti, M., Passarella, A., and Pezzoni, F.: Ego networks in Twitter: An experimental analysis, *INFOCOM*, pp. 3459–3464 (2013)
- [Choudhury 14] Choudhury, De, M. and De, S.: Mental Health Discourse on reddit: Self-Disclosure, Social Support, and Anonymity, *ICWSM* (2014)
- [Dunbar 12] Dunbar, R. I. M.: Social cognition on the Internet: testing constraints on social network size, *Proceedings of the Royal Society B: Biological Sciences*, Vol. 367, No. 1599, pp. 2192–2201 (2012)

- [Kang 16] Kang, R., Dabbish, L. A., and Sutton, K.: Strangers on Your Phone: Why People Use Anonymous Communication Applications, *CSCW*, pp. 358–369, (2016).
- [The Japan Times 17] The Japan Times: Nagano counselors trial online consultations for troubled teens via Line messaging app (Oct. 10, 2017) Retrieved Jan. 11 2017.
- [Turner 14] Turner, R. J., Turner, J. B., and Hale, W. B.: Social Relationships and Social Support, in *Sociology of Mental Health*, pp. 1–20, Springer (2014)
- [Vlahovic 13] Vlahovic, T., Roberts, S., and Dunbar, R. I.: “Media Naturalness Theory” and Human Social Bonding., *Human Behavior and Evolution Society Conference* (2013)
- [Zhou 05] Zhou, W.-X., Sornette, D., Hill, R. A., and Dunbar, R. I.: Discrete hierarchical organization of social group sizes, *Proceedings of the Royal Society B: Biological Sciences*, Vol. 272, No. 1561, pp. 439–444 (2005)
- [岡本 08] 岡本悠, 松田英子: ビデオチャットカウンセリングの有用性に関する検討—対面カウンセリング及び E メールカウンセリングとの比較—, *メディア教育研究*, Vol. 4, No. 2, pp. 91–98 (2008)
- [高野 18] 高野雅典, 角田孝昭: オンラインコミュニケーションにおける「いじめ経験の告白」, *人工知能学会全国大会* (2018)
- [総務省 17] 総務省: スマートフォン経済の現在と将来, 2017 年版 情報通信白書, 第 1 章 (2017)