視覚情報記号論レジメ 8

名古屋市立大学 2016 年度講義
久木田水生

1　言葉と絵文字

面と向かってコミュニケーションをするとき，私たちは相手の表情や声のトーンなどから相手の感情を推測する．しかし書き言葉によるコミュニケーションでは，相手の感情を推測するヒントが乏しい．そのため手紙や電子メールなどのコミュニケーションでは私たちはしばしば相手の感情を間違って読み取ってしまう．相手は普通に文章を書いているだけなのに，「ひょっとして怒っているのかな」と思ったりするのである．

そのために電子メールなどでは「顔文字」，あるい「絵文字」というもので感情を明示的に表す方法が発達してきた．絵文字は特に日本で盛んに使われていたため，英語でも emoji と呼ばれるようになっている（emoji は emoticon とも呼ばれる）．2016 年 6 月現在ではユニコードで 1788 種類の絵文字がある[1].

しかしながら絵文字は使っているプラットフォームによってかなり印象の異なる表現になっている可能性もある．下図は「にやけている顔」の様々なプラットフォームでの表現である[2].

Hanna Miller らの研究はこれらの絵文字がユーザーに異なる印象を与えることを明らかにした．例えば「にやけている顔」の絵文字に関して，Apple の表現は平均してややネガティブな感情を表すものとして解釈されるのに対して Google の表現はかなりポジティブな感情を表現しているものとして解釈された．さらに興味深いのは同じプラットフォームでの表現でも，異なるユーザーには異なる印象を与える可能性があるということである．Miller らの研究ではアップルの「にやけている顔」に対して，-5（強くネガティブ）から 5（強くポジティブ）の 11 段階のスケールでの評価において，-5 を付けたユーザーと 5 を付けたユーザーが同数だった．

人間は他人の表情から感情を読み取る能力を発達させたが，感情の読み取りはかなり複雑な作業である．絵文字のように単純化された記号でもこれだけ解釈の幅があるということはその難しさを物語っている．言葉だけのメッセージでは気持ちがこもらずそっけない印象を与えてしまう．しかし絵文字を使ったとしても意図したのとは異なる感情を伝えてしまう可能性もあることは意識した方が良い．

---

[1] http://www.unicode.org/reports/tr51/index.html#Identification
[2] http://grouplens.org/blog/investigating-the-potential-for-miscommunication-using-emoji/