

評価の高低によるクチコミサイト 「アットコスメ」における談話構造の特徴

—修辞ユニット分析を用いて—

田 中 弥 生

The aim of this study is to examine similarities and differences of discourse structures, through Rhetorical Unit Analysis (RUA), between texts giving good ratings and texts giving bad ratings for products on “@cosme,” a review site community on cosmetics. RUA is a discourse analysis tool. In the process of RUA, we identify rhetorical functions of messages, i.e. clauses, as well as degrees of de-contextualisation / contextualisation of texts. The result indicates that degrees of de-contextualisation are generally low, closed to “here and now,” despite ratings. However, rhetorical functions of message in texts giving good ratings differ from those giving bad ratings. In addition, rhetorical functions of messages at the beginning of a posting are different to those at the end of a posting. Moreover, ratings for products affect discourse structures and gaps between the highest and lowest degrees of de-contextualisation. The findings of this study suggest that there would be a possibility to use the RUA to identify features of discourse structures when appraising products or services in any communication not only on a particular website like the one used here.

キーワード：修辞ユニット分析, 談話構造, 修辞機能, 脱文脈化／文脈化, クチコミサイト

1. はじめに

修辞ユニット分析 (Rhetorical Unit Analysis 以下, RUA) は選択体系

機能言語理論（システミック理論）における談話分析手法の1つで、英語の母子会話の分析をもとにCloran（1994）によって提案された。バフチンのchronotopeの概念（1981）である空間と時間の融合が言語テキストにどのように示されているかをとらえ、母子会話の他、学校における教師と生徒の説明的な談話の様相を示し、知識伝達の分析に有用な枠組みと考えられている（Cloran 1999, 2010）。

日本語への適用については佐野・小磯（2011）によって検討され、英語と日本語の言語の違いに関わる修正が加えられている。RUAはテキストの意味単位を特定するための手法で、その過程で発話機能（speech function）、中核要素（central entity）、現象定位（event orientation）の3つをメッセージ単位で認定して修辞機能（rhetorical function）を特定し、その結果として脱文脈化の程度（degrees of de-contextualisation）を知ることができる。佐野（2010b）では、RUAを用いて専門性の低い作文を高い作文に修正する指導について、説明されている。

インターネット上のソーシャルメディア利用が盛んになっており、中でもクチコミサイトは消費者の購入の決め手とされる割合が28.6%で最も高いと報告されている（社団法人 日本通信販売協会 2010）。クチコミサイトに関する先行研究としては、マーケティングや心理学的な研究の他、クチコミサイトへの投稿の言語表現を世代別・投稿媒体別・評価別に比較した田中（2008a）、携帯電話からとパソコンからのクチコミ投稿における言語表現を比較した田中（2008b）、「宿泊予約サイト」のクチコミにおける談話構造を分析した大沢ら（2010, 2012）などがある。RUAをインターネット上のコミュニケーションに適用した研究はQ&Aサイト「Yahoo!知恵袋」を対象とした田中・佐野（2011a, 2011b, 2011c）、田中（2011）などがあり、例えば、個人的な質問に対して個人的な経験や感想、意見を述べる際に、物事の定義や汎用的な説明などを加えることも明らかになっている（田中・佐野2011c）。

クチコミサイトは、知識伝達の場の一つであるといえるが、RUAを用いて脱文脈化の視点で分析することによって、一般性・抽象性の観点からその知識伝達の様相を知ることができると考えられる。クチコミサイトは、商品やサービスなどの対象物について、実際に使用した感想などを述べる場であるため、個人的な経験や評価で占められていると予測できる。テキスト内での修辞機能の用いられ方や脱文脈化の程度を知ることが、メッ

セージを送る際の、聞き手や読み手に対する話し手や書き手の意識を知るために有益であると考えられる。

本稿では、クチコミサイトへの投稿における修辞機能と脱文脈化の程度が投稿内でどのように展開しているかを確認し、商品が高く評価している投稿（以下、高評価）と低く評価している投稿（以下、低評価）を比較して、評価の高低による異同を展開の側面から明らかにするものである。以下、2で分析方法、3で分析結果と考察、4でまとめと今後の課題を述べる。

2. 分析方法

2.1. 分析対象

本研究で分析したデータは以下のとおりである。

クチコミサイト	: みんなのクチコミサイト@cosme http://www.cosme.net
商品に対する評価	: 高（星7つor6つ）/低（星なしor1つor2つ）
投稿期間	: 2年間（2005/12/25～2007/12/19）
データ取得時期	: 2007年12月
データ数	: 高評価50件、低評価50件

RUAの手順は、1. メッセージとその種類の認定、2. 発話機能・中核要素・現象定位の認定、3. 修辞機能の特定と脱文脈化指数の確認、である。なお、Cloran (1999) に基づき、脱文脈化言語を「一般化された要素の習慣的・恒久的な行動や状態について表現する言語」、文脈化言語を「物質的状况に存在する要素の現在の行動や状況について表現する言語」とする。以下に、分析の手順を述べる。なお本稿では、佐野 (2010a) に依って分析を進める。

2.2. 分析手順

2.2.1. メッセージの分割と種類の認定

まず、テキストをメッセージという単位に分割する。メッセージは原則として節で、「位置付けpositioning」「拘束bound」「自由free」のいずれかに分類し、さらに「拘束」は「拘束;意味的従属」と「拘束;形式的従属」

に分類する。「位置付け」は挨拶・定型句・フィラーなど述部を含まない節のみによって構成されるもの、「拘束;意味的従属」は従属するメッセージの状況（時間・場所・原因・結果等）を説明し、従属しているメッセージの一部と考えられるもの、「拘束;形式的従属」は意味的には並列の関係だが時制（過去）などの側面で従属するメッセージに形式的に依存するもの、「自由」は独立して時制やムードなどを表わすものである。なお、主部や述部が省略されていると考えられる場合には補足してメッセージに分割する。RUAでは「自由」と「拘束;形式的従属」について、修辞機能の認定を行う。(1)に例を示す。なお、本稿の用例は「みんなのクチコミサイトアットコスメ」からの出典である。

(1)

- a. 体洗いに使っています。〈自由〉
- b. あわ立ちがとってもクリーミー☆で、〈拘束;意味的従属〉
- c. 洗い上がりが皮膚の油分をとり過ぎない感じで、〈拘束;意味的従属〉
- d. とってもよいです。(^^)v 〈自由〉
- e. しかも、大きい石鹸が二個入りで結構安かったような… 〈自由〉
- f. 色々無添加石鹸を試してきましたが、〈自由〉
- g. しばらくはこちらをリピートしていくと思います。(～) 〈自由〉

(1)のbとcは、後続するd「とてもよいです」の根拠を示すものであるため、〈拘束;意味的従属〉と考え、b, c, ともに単独では修辞機能の認定対象とはしない。gのように、「～と思います」「～と言った」などによって話し手自身や他者による発話や考えが発話の中に引用されていると考えられる場合は、引用された部分（被投射節）、すなわち「しばらくはこちらをリピートしていく」を認定対象とする。なお、cの「皮膚の油分を取り過ぎない感じ」における「皮膚の油分を取り過ぎない」のような埋め込み節は1つのメッセージと認定しない。また、(2)の「によると」のような、機能語的性質が強い場合は述部とは考えずメッセージとは認定しない（早川他, 2011）。

- (2) 皮膚科の先生によると、パーム油がいけなかったようです。

2.2.2. 発話機能の認定

メッセージを認定した後、発話機能を確認する。発話機能は、「提言 (proposal)」か「命題 (proposition)」のどちらかに分類する。Hallidayらは、やりとり (exchange) される対象と機能について、やりとりする対象 (commodity) は品物・行為 (goods & service) あるいは情報 (information) で、機能 (role) は提供 (giving) か要求 (demanding) であるとしている (Halliday & Matthiessen 2004 表1 参照)。

表 1. 発話機能 (Halliday & Matthiessen 2004 : 107)

role in exchange	commodity exchanged	
	(a) goods & service	(b) information
(i) giving	“offer” would you like this teapot?	“statement” he’s giving her the teapot
(ii) demanding	“command” give me that teapot!	“question” what is he giving her?

「提言」は (a) の品物・行為 (good & service) の提供 (offer) あるいは要求 (command), すなわち交換に関するメッセージ, 「命題」は (b) の情報 (information) の交換に関するメッセージが該当する。一般にクチコミサイトは情報を提供する場であり, クチコミサイトの投稿の発話機能は, 基本的には表1で背景を灰色で示した「情報を提供する部分」に該当し, 「命題」であると考えられる。上述の(1), (2)のメッセージも情報を提供しており, 発話機能は「命題」である。

2.2.3. 中核要素の認定

次に中核要素の認定について述べる。中核要素はメッセージの中心となるものがコミュニケーションの場面に存在するか否かによって特定する要素である。基本的には主語によって表現されるが, 当該のメッセージのみでなく, 照応など前後のメッセージを用いて判断する場合もある。中核要素の分類を図1に示す。中核要素はまず「状況内要素」「状況外要素」「定言要素」のいずれかに分類し, 「状況内要素」はさらに「参加要素」「非参加要素」に分類する。

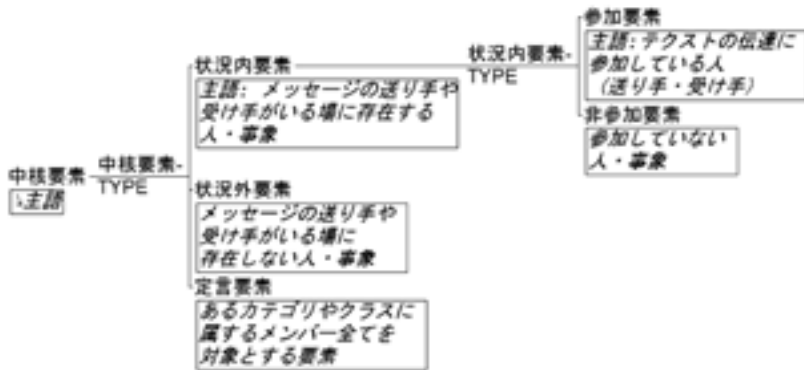


図1. 中核要素の分類 (佐野 2011)

本研究ではインターネット上のクチコミサイトへの投稿を分析対象とするため、対面等のコミュニケーションとは異なる部分もある。図1の各要素をクチコミサイトでの状況にそって検討していく。

2.2.3.1. 状況内要素

主語が「メッセージの送り手や受け手がいる場に存在する人・事象」である場合に「状況内要素」と認定され、さらに「参加要素」と「非参加要素」に分類される。

A) 状況内;参加要素

「状況内;参加要素」は、主語が「メッセージの送り手や受け手がいる場に存在する人・事象」で、なお且つ「テキストの伝達に参加している人」の場合である。基本的には一人称、二人称が該当する。典型的なものは「私は」である。対面では、例えば両親と娘の3人で会話をしている場面で娘から母親に向けて発せられた「明日わたしお弁当いらない」の「わたし」が該当する。クチコミサイトでも、(3)のように、「私は」と明示されている場合や、(4)のように「私は」が省略されていると考えられる場合が該当する。なお、例文では中核要素部分を太字で示し、また、省略されている主語は ϕ で示し、省略されていると考えられる語句を括弧内に示す。

- (3) **私は**今までこのサイトで知った色々な化粧品を試してきました
 (4) **φ (=私は)** 独特の匂いに少し抵抗があったけど、

対面等では直接のコミュニケーションの相手である「あなたは」も典型的な「状況内;参加要素」である。娘から父親への「お父さんビール飲む？」の「お父さん」が該当する。インターネット上のクチコミサイトでは、特定の相手に向けた投稿ではないが、クチコミサイトを閲覧している不特定な相手をさして用いられる(5)「皆さん」などを「状況内;参加要素」と認定する。

- (5) ところで白雪で髪を洗う**皆さん**、リンスは何使ってらっしゃるんですかね？

B) 状況内;非参加要素

「状況内;非参加要素」は、「メッセージの送り手や受け手がいる場に存在する人・事象」で、なお且つ「テキストの伝達に参加していない人・事象」である。対面では、例えば両親と娘の3人で会話をしている場合、母親から娘に向けて送られた「昨日お父さんが花束をくれたの」というメッセージの主語「お父さんが」は、その場にいるがそのメッセージの伝達には参加してないので、中核要素は「状況内;非参加要素」となる。また、「このカレーは野菜たっぷりよ」の「このカレーは」は、その場にあるがテキストの伝達には参加していないため、「状況内;非参加要素」である。(6)の「この石鹸は」は、実際に投稿者の手元にあるか否かは明らかではないが、クチコミサイトの場合、クチコミの対象物は時間と空間を超えてその場に存在するものと考え、「状況内;非参加要素」と認定した。

- (6) 多分、**この石鹸は**、時代を越えて愛されていくんだろうな…。

また、化粧品のクチコミサイトでは、自分の肌の状態や使用感について述べることも多い。(7)の「ニキビが」や(8)の「吹き出物が」は、投稿者のニキビや吹き出物であるため「状況内;非参加要素」と認定した。なお、メッセージの種類が「拘束;意味的従属」のものは【 】で示している。また、(8)の「背中に出来ていた」のような埋め込み節はそれだけでメッセー

ジとは認定しない。

- (7) 【これを使い始めてから】ニキビが減りました。
- (8) この石鹸のおかげで**背中**に**出来ていた吹き出物**が全く出来なくなつたし、

2.2.3.2. 状況外要素

「状況外要素」は「メッセージの送り手や受け手がいる場に存在しない人・事象」である。夫婦の会話で夫から妻に向けた「おばあちゃんが明日歌舞伎を観に行くそうだ」や「ラジオ体操はなかなか体にいいらしいね」というメッセージにおける「おばあちゃんが」および「ラジオ体操は」が該当する。クチコミサイトにおける(9)の「父が」や(10)の「添加物なしは」が「状況外要素」である。

- (9) 今は**父**が全身を洗うのに使って
- (10) 【もともと敏感肌なので、】**添加物なし**は強い味方ですね。

2.2.4. 定言要素

「定言要素」は、「あるカテゴリやクラスに属するメンバー全てを対象とする要素」で、例えば「醤油は大豆からできている」の「醤油は」が「定言」となる。本稿の分析対象データでは「定言要素」は認定されなかった。

2.3. 現象定位の認定

次に現象定位の認定について述べる。現象定位は、メッセージによって表現されている出来事がいつ起こったかを、メッセージが伝達されている時（Time of speaking 以下、Ts）を基準とした時間的な位置を特定して示す要素である。現象定位の分類を図2に示す。



図2. 現象定位の分類 (佐野 2011)

Tsで起こっていれば「現在」または「過去」、Tsで起こっていないことであれば「未来」または「仮定」に分類できる。さらに「現在」は「非習慣的・一時的」「習慣的・恒久」に分け、「未来」は「意図的」「非意図的」に分ける。以下で図2の各認定をクチコミサイトでの状況にそって検討していく。

2.3.1. 現在

A) 現在;習慣的・恒久

メッセージで述べていることがTsにおいて起こっていて、習慣性や恒久性に関する場合には、「現在;習慣的・恒久」と認定する。習慣性は例えば「いつも」「毎～」などの表現があることが指標となり、恒久性は物事の定義や変わらない性質を述べているものが該当する。前掲の(9)は習慣について述べ、(11)は性質について述べているメッセージで、ともに現象定位は「現在;習慣的・恒久」である。なお、例文では現象定位部分についてイタリックで示している。

(9) 今は父が全身を洗うのに使っていて

(11) φ (=この石鹸は) 無添加ですが、

B) 現在:非習慣的・一時的

メッセージで述べていることがTsにおいて起こっていて一時的なもの

や非習慣的なものは「現在:非習慣的・一時的」で、前掲の(10)が該当する。

(10) 【もともと敏感肌なので、】**添加物なしは強い味方**ですね。

2.3.2. 過去

Tsより前に起こったことを述べているメッセージの現象定位は「過去」と認定する。前掲の(3)が該当する。

(3) **私は**今までこのサイトで知った色々な化粧品を試してきました

2.3.3. 未来

Tsでは起こっていないことを述べるメッセージの現象定位は「未来」あるいは「仮定」である。「未来」はその行動・現象が意図できるかできないかによって「意図的」と「非意図的」の2つに分類される。

A) 未来：意図的

(12)の「ずっと使い続けていきたいなあ」は、Tsで起きていなくて話し手が意図できる行動のため「未来:意図的」となる。

(12) そしてこれからも **φ (=私は)** ずっと使い続けていきたいなあ、と思います。

B) 未来：非意図的

Tsで起きていなくて投稿者の意図できる行動・現象ではない場合は、「未来:非意図的」となる。(6)の「時代を超えて愛されていく」のは投稿者の意図できる現象ではないため該当する。

(6) 多分、**この石鹸は**、時代を越えて愛されていくんだろうな…。

2.3.4. 仮定

「仮定」は、「Aが生じた場合、Bが起こる」という因果関係を持つものが該当する。(13)は前半の「拘束:意味的従属」メッセージで述べられている内容によって「荷物も少なくなる」という結果が生まれるため、現象定位は「仮定」となる。

- (13) 【旅行にも洗顔と身体用に小さく切って持って行けば、】荷物も少なくなりますね。

2.4. 修辞機能の特定と脱文脈化指数の確認

発話機能と中核要素と現象定位の組み合わせによって、修辞機能が特定される。表2は佐野（2010b）および佐野・小磯（2011）の修辞機能の特定表に脱文脈化指数を合わせて示したものである。脱文脈化指数とは、中核要素のhere（発話地点との空間的な距離）の程度と現象定位のnow（発話時点との時間的な距離）の程度によって近いものから遠いものまで修辞機能を線上に示した際の指数で、1から14までである。脱文脈化指数の数値が大きいものほど脱文脈化の程度が高く一般的・汎用的で、数値が小さいものほど脱文脈化の程度が低く個人的・特定のであることを示す。

表2. 修辞機能の特定と脱文脈化指数

			発話機能							
			提言	命題						仮定
				現象定位						
				現在		過去	未来			
非習慣的 一時的	習慣的 恒久	意図	非意図							
中核要素	状況内	参加	[1] 行動	[2] 実況	[7] 自己記述	[3] 状況内 回想	[4] 計画	[5] 状況内 予想	[6] 状況内 推測	
		非参加	n/a		[8] 観測					
	状況外			[9] 報告	[13] 説明	[10] 状況外 回想	[11] 予測	[12] 推量		
		定言		n/a	[14] 一般化					

「n/a」は該当なし／背景が灰色の部分が修辞機能の種類／〔〕内は脱文脈化指数

前掲の(1)の修辞機能と脱文脈化指数を(4)に示す。投稿内の各メッセージ

の後に《発話機能&中核要素&現象定位⇒修辞機能 [脱文脈化指数]》の形式で記した。

(14)

- a. ϕ (=私は) 体洗いに使っています。
《命題&状況内;参加&現在;習慣的・恒久⇒自己記述 [7]》
- b. 【あわ立ちがととてもクリーミー☆で,】【洗い上がりが皮膚の油分をとり過ぎない感じで,】 ϕ (=使い心地は) ととてもよいです。(^^)v
《命題&状況内;非参加&現在;非習慣・一時的⇒実況 [2]》
- c. しかも, 【大きい石鹸が二個入りで】 ϕ (=価格は) 結構安かったような…
《命題&状況外&過去⇒状況外回想 [10]》
- d. ϕ (=私) は色々無添加石鹸を試してきましたが,
《命題&状況内;非参加&過去⇒状況内回想 [3]》
- e. ϕ (=私) はしばらくはこちらをリピートしていくと思います。(^^)
《命題&状況内;参加&未来;意図的⇒計画 [4]》

(14)は5つのメッセージで構成されている。まずaで習慣を述べ、次にbでクチコミの対象物の使い心地についての感想、cで価格に関する事実の記憶、dでこれまでの経験を述べた後、eで今後の計画を述べている。修辞機能は「自己記述」→「実況」→「状況外回想」→「状況内回想」→「計画」と展開し、脱文脈化指数は7→2→10→3→4と展開している。

感想や評価は修辞機能「実況」によって表され、習慣は「自己記述」が、過去の事実は「状況内回想」が用いられている。感想や評価を述べる際に用いられている修辞機能「実況」は脱文脈化指数が[2]で空間的にも時間的にも「今、ここ」に近いために脱文脈化の程度が低いのにに対して、自己の習慣を述べる「自己記述」は脱文脈化指数が[7]と、感想や評価に比べて高い。これは習慣というものは、現在のことだけでなく過去から未来も含めた時間的な幅をもつためである。また、過去の事実を述べる修辞機能「状況内回想」の脱文脈化指数[3]が、「実況」の脱文脈化指数[2]より高いのは、Tsと時間的に距離があるためである。分析対象データについて、このようにメッセージ毎に修辞機能を認定して、脱文脈化指数を確認し、各投稿内での展開を総合的に判断するために、投稿内の開始メッ

セージと終了メッセージの修辞機能と脱文脈化指数の分布を確認し、又、投稿内での最小と最大の脱文脈化指数の差を広がりとして、確認した。

3. 分析の結果と考察

表3に本稿の分析対象サンプル100投稿のメッセージ数を示す。「拘束;意味的従属」は単独では分析せず、「位置付け」は、分析対象とはならないため、本研究の分析対象は、全体で940、高評価サンプルは543、低評価サンプルは397である。なお、便宜上、本稿では以下「メッセージ」とはこの分析対象をさすものとする。投稿サンプル内のメッセージ数の最少は3、最多は29で、平均メッセージ数は高評価のほうが11.1と多い。

表3. サンプル数・メッセージ数

	サンプル数	メッセージ数							
		総メッセージ数	拘束;意味的従属	位置付け	分析対象	最少	最多	平均	中央値
全体	100	1,206	248	18	940	3	29	9.6	8
高評価	50	683	127	13	543	4	29	11.1	9
低評価	50	523	121	5	397	3	21	8	7

図3は、投稿内のメッセージ数の頻度を示したものである。低評価では、7メッセージから成る投稿が13件と最も多く、次いで5メッセージの投稿が多いが、高評価では投稿内のメッセージ数にばらつきがある。表3及び図3より、低評価の投稿は高評価よりメッセージ数が少なく、高評価の方が低評価より多くコメントするが、個人差があることがうかがえる。

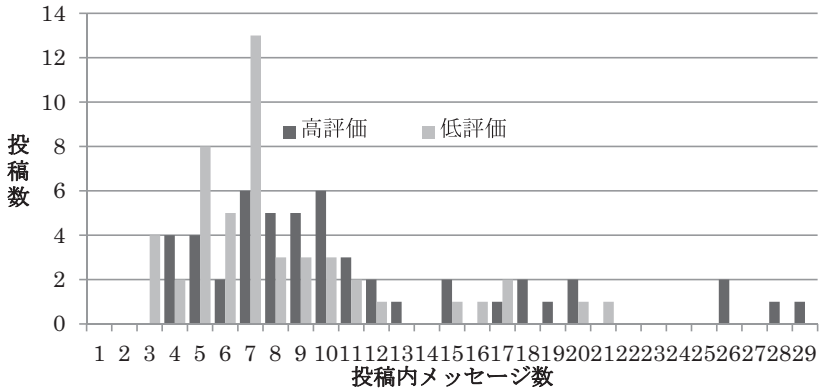


図3. メッセージ数の分布

表4は、投稿内の最初と最後のメッセージの修辞機能および脱文脈化指数の出現頻度である。

表4. 開始／終了メッセージの修辞機能と脱文脈化指数の頻度

(単位：件)

		01. 行動	02. 実況	03. 状況内 回想	04. 計画	05. 状況内 予想	06. 状況内 推測	07. 自己 記述	08. 観測	09. 報告	10. 状況外 回想	11. 予測	12. 推量	13. 説明	14. 一般化	計
全体	開始	0	26	53	0	0	0	13	2	5	1	0	0	0	0	100
	終了	0	41	12	31	1	1	1	1	8	2	2	0	0	0	100
高評価	開始	0	17	16	0	0	0	12	0	4	1	0	0	0	0	50
	終了	0	25	1	17	0	1	1	1	2	1	1	0	0	0	50
低評価	開始	0	9	37	0	0	0	1	2	1	0	0	0	0	0	50
	終了	0	16	11	14	1	0	0	0	6	1	1	0	0	0	50

全体的に「実況 [2]」、「状況内回想 [3]」、「計画 [4]」が多いが、「計画 [4]」は開始メッセージでは使用されない。高評価の開始メッセージは「自己記述 [7]」も使用され、終了メッセージは、「実況 [2]」と「計画 [4]」がほぼ二分している。一方、低評価の開始メッセージは「状況内回想 [3]」が多く、終了メッセージは「実況 [2]」「状況内回想 [3]」「計画 [4]」に分散している。高評価と低評価では開始／終了メッセージの修辞機能および脱文脈化指数に違いがあることが明らかになった。

次に、投稿内の脱文脈化指数の広がり（最小脱文脈化指数と最大脱文脈化指数の差）を検討する。表5は、縦方向に「開始メッセージの脱文脈化指数と終了メッセージの脱文脈化指数」の組み合わせを、横方向に投稿内の脱文脈化指数の広がりを配して、頻度を示したものである。前掲の(14)の場合は、高評価の投稿で、開始メッセージと終了メッセージの脱文脈化指数がそれぞれ [7] と [4] で、投稿内の最大脱文脈化指数と最小脱文脈化指数が [10] と [2] で広がり（差）は8である。縦「始_終」の7_4と横「広がり」の8の交わる3のうちの1つが前掲の(14)である。

表5. 脱文脈化指数の開始／終了メッセージの組み合わせとサンプル内の広がり
の対応

高評価													低評価																
広がり 始_終	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	計	広がり 始_終	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	計
2.2		2				1	1	2	2		1			9	2.2		3	1										4	
2.3			1											1	2.3		3											3	
2.4						1	1	2	1			1		6	2.4		1											1	
2.9							1							1	2.9								1					1	
3.2		1				1		2	3			1		8	3.2		5		1	1	2	1	2				12		
3.3														0	3.3	2	3											5	
3.4			1				1	2				1		5	3.4		3	5				2	3				13		
3.5														0	3.5			1										1	
3.9												1		1	3.9							3	1				4		
3.10								1						1	3.10								1				1		
3.11								1						1	3.11										1		1		
7.2					1		2				1			4	7.2												0		
7.4						2			3					5	7.4												0		
7.6									1					1	7.6												0		
7.7						1								1	7.7												0		
7.8												1		1	7.8												0		
7.9														0	7.9								1				1		
8.3														0	8.3				2								2		
9.2								2	1					3	9.2												0		
9.3														0	9.3							1					1		
9.4									1					1	9.4												0		
10.2										1				1	10.2												0		
計	0	3	1	1	0	7	3	15	13	0	1	6	0	50	計	2	17	7	1	1	3	5	9	4	0	1	0	50	

高評価では広がり7, 8が多く、低評価では広がり1, 2と, 7が多い。(15)に低評価で「始_終」が「2_2」で広がりが1のサンプルを示す。最大の脱文脈化指数が [3]、その修辞機能は「状況内回想」、最少の脱文脈化指数は [2] である。購入についてaで述べ、bからdで使用した経験と低評価である内容を「状況内回想」を用いて述べ、eでその商品を使用できない残念な気持ちを述べている。

(15)

- a. ϕ (=私は) いきなり現品購入。
《命題&状況内;参加&現在;非習慣・一時的⇒実況 [2]》
- b. 洗い上がりはさっぱりすべすべでしたが、
《命題&状況内;非参加&過去⇒状況内回想 [3]》
- c. ϕ (=肌は) 乾燥しました。
《命題&状況内;非参加&過去⇒状況内回想 [3]》
- d. 【翌日から乾燥ニキビがたくさん出来てしまったので、】 ϕ (=私は) ロゼット荒性用に戻しました。
《命題&状況内;参加&過去⇒状況内回想 [3]》
- e. ϕ (=私は) 残念。
《命題&状況内;参加&現在;非習慣・一時的⇒実況 [2]》

また、(16)に低評価で「始_終」が「3_4」、広がり7のサンプルを示す。最大の脱文脈化指数は[9]、修辞機能は「報告」で、最少は[2]である。まずa, bで購入した事実を述べ、cで期間の報告、dからiで使用した状況と低評価の理由、そして最後に、使わない意志を述べている。低評価の理由は「実況 [2]」あるいは「状況内回想 [3]」で述べられている。脱文脈化の程度に広がりを持たせることになった「報告 [9]」は、使用期間という補助的な内容で用いられている。

(16)

- a. ϕ (=私は) 初めてドラッグストアで見つけて
《命題&状況内;参加&過去⇒状況内回想 [3]》
- b. 【ココでの評価も高かったし、】【安いので】 ϕ (=私は) 買ってみたんですけど…
《命題&状況内;参加&過去⇒状況内回想 [3]》
- c. 使い始めて ϕ (=期間は) 3日ですが、
《命題&状況外&現在;非習慣・一時的⇒報告 [9]》
- d. ϕ (=この石鹸は) わたしには合わなかったみたいです↓↓
《命題&状況内;非参加&過去⇒状況内回想 [3]》
- e. 泡が【頼りなくて】物足りないし
《命題&状況内;非参加&現在;非習慣・一時的⇒実況 [2]》

- f. **洗ってみた感じも可もなく不可もなくで**
《命題&状況内;非参加&現在;非習慣・一時的⇒実況 [2]》
- g. **洗い上がりは乾燥するし**
《命題&状況内;非参加&現在;非習慣・一時的⇒実況 [2]》
- h. **φ (=肌は) つっぱるし**
《命題&状況内;非参加&現在;非習慣・一時的⇒実況 [2]》
- i. **しかも洗顔パスタを使ってから良くなってたニキビと毛穴が復活しました↓↓**
《命題&状況内;非参加&過去⇒状況内回想 [3]》
- j. **φ (=この石鹸は) かなり余ってますが、**
《命題&状況内;非参加&現在;非習慣・一時的⇒実況 [2]》
- k. **φ (=私は) もう使わないと思います (´▽`)**
《命題&状況内;参加&未来;意図的⇒計画 [4]》

一方、(17)は、高評価で「始_終」が「3_4」で広がり7のサンプルである。aとbで商品の認知と感謝が述べられ、cからfで使用状況を複数の修辭機能を使用して述べ、gで当該商品以外の関連事項に触れ、h、iで今後の使用についての意思を述べている。

(17)

- a. **φ (=私は) 【ここのサイトを見るまで】 こんなにいい石鹸があるなんて知らなかった…**
《命題&状況内;参加&過去⇒状況内回想 [3]》
- b. **φ (=私は) みんなの情報に本当に感謝してますm (_ _) m**
《命題&状況内;参加&現在;非習慣・一時的⇒実況 [2]》
- c. **私は頭のとっぺんからつま先にまでこれを使っています。**
《命題&状況内;参加&現在;習慣的・恒久⇒自己記述 [7]》
- d. **φ (=この石鹸は) かなり洗浄力が強いみたいだけど**
《命題&状況内;非参加&現在;非習慣・一時的⇒実況 [2]》
- e. **【ふわふわの泡で優しく洗えば】 φ (=この石鹸は) 刺激もないし、**
《命題&状況内;非参加&現在;非習慣・一時的⇒実況 [2]》
- f. **【毛穴の汚れが落ちて】 肌がきめ細かく白くなりました。**
《命題&状況内;非参加&過去⇒状況内回想 [3]》

- g. 【さっぱり洗えるから】化粧水の浸透もいいみたい。
《命題&状況外&現在;非習慣・一時的⇒報告 [9]》
- h. 【日本人の私にはほとんど体臭がないから】 ϕ (=私は) 強い香りのする石鹸はいらないけど、
《命題&状況内;非参加&現在;非習慣・一時的⇒実況 [2]》
- i. 【いい匂いが欲しかった時は他の石鹸も使ったりしながら】 ϕ (=私は) 白雪の詩をリピートしていきます。
《命題&状況内;参加&未来;意図的⇒計画 [4]》

(18)は、高評価の「始_終」が「7_4」で広がり5のサンプルである。

- (18)
- a. ϕ (=私は) 昔からリピしてます♪
《命題&状況内;参加&現在;習慣的・恒久⇒自己記述 [7]》
- b. ϕ (=この石鹸は) 安いし、
《命題&状況内;非参加&現在;非習慣・一時的⇒実況 [2]》
- c. ϕ (=この石鹸は) 長持ちするし、
《命題&状況内;非参加&現在;非習慣・一時的⇒実況 [2]》
- d. 【顔にも使えて】 ϕ (=この石鹸は) 便利 (^-^) \vee
《命題&状況内;非参加&現在;非習慣・一時的⇒実況 [2]》
- e. ϕ (=私は) これからもずーっと使います`v`
《命題&状況内;参加&未来;意図的⇒計画 [4]》

開始メッセージaの修辞機能「自己記述」は、自分の習慣を述べるものである。これ以外の開始メッセージが「自己記述 [7]」も、「体洗いに使っています。」「何個もリピしてます!」「ボディ用として使用しています。」のように、その商品を使用していることをまず宣言している。これに対して、低評価では、その商品を使用したのは過去のことであり、投稿時に継続して使用していることはないため、「自己記述」は用いられにくい修辞機能だと思われる。低評価で開始メッセージが「自己記述 [7]」のサンプルが1件あるが、「普段はマックスの炭石鹸を使用していますが、」と、他の商品を使用していることを述べているものであった。

高評価に比べて低評価では終了メッセージが「状況内回想 [3]」のサ

ンプルが多い。(19)はその例である。

(19)

- a. 洗った後φ(=肌が)つっぱります。
《命題&状況内;非参加&現在;習慣的・恒久⇒観測 [8]》
- b. φ(=肌が)乾燥したり痒くなってしまったりして・・・
《命題&状況内;非参加&過去⇒状況内回想 [3]》
- c. φ(=これは)私には合いませんでした。
《命題&状況内;非参加&過去⇒状況内回想 [3]》
- d. φ(=私は)もう使っていません。
《命題&状況内;参加&現在;習慣的・恒久⇒自己記述 [7]》
- e. 泡立ちはよかったんですけどね。
《命題&状況内;非参加&過去⇒状況内回想 [3]》

修辞機能「状況内回想 [3]」は、コミュニケーション参加者やコミュニケーション場面に存在するものを主語とし、過去について述べているものである。eは、「泡立ちは良かったんですけどね」と良い点を挙げているが、「けど」で終わっており、良くなかった点を省略していることがうかがえる。低評価で終了メッセージが「状況内回想 [3]」であるその他の投稿サンプルでも、その内容は、「なので体の使用も恐怖で使用できず結果すてました。(´・ω´) ショボーン」「私には合わなかったようです。」「使用中止しました」など、低評価の原因や結果を過去形を用いて述べている。

また、低評価では、開始メッセージが「状況内回想 [3]」である投稿も高評価に比べて多い。終了時同様、「だめでした。」「あいませんでした…」のような結果を述べるものの中にはあるが、「この評価と価格に惹かれて購入。」「 口コミ見て以前購入しましたが、」 「クチコミで評判が良かったので使ってみました。」のように、購入や使用の事実も述べている。高評価でも同様に開始メッセージで購入や使用の事実を述べるものがあるが、高評価では、開始時の修辞機能・脱文脈化指数は「実況 [2]」「状況内回想 [3]」「自己記述 [7]」に分散しており、特に「状況内回想 [3]」が特に多いということはない。低評価では、「実況 [2]」「自己記述 [7]」は使いにくいために「状況内回想 [3]」が多くなると考えられる。開始

メッセージが「状況内回想 [3]」で終了メッセージが「計画 [4]」の投稿も低評価では多い。(20)に例を示す。

(20)

- a. **φ (=私は)** 【いつも使ってる洗顔石鹸が終わってしまったので、】
繋ぎとして安いからいいかって感じで買ったのですが…
《命題&状況内;参加&過去⇒状況内回想 [3]》
- b. **φ (=この石鹸は)** なんか泡切れが悪くて
《命題&状況内;非参加&過去⇒状況内回想 [3]》
- c. **φ (=この石鹸は)** ぬるぬるしました… (一-:)
《命題&状況内;非参加&過去⇒状況内回想 [3]》
- d. 追記
(分析対象外)
- e. 【一週間くらい使ってたなら、】**顔**がかゆくなって、
《命題&状況内;非参加&過去⇒状況内回想 [3]》
- f. **小さいぶつぶつ**ができました (>_<)
《命題&状況内;非参加&過去⇒状況内回想 [3]》
- g. **肌のキメも目**に見えて粗くなったし… ↓
《命題&状況内;非参加&過去⇒状況内回想 [3]》
- h. **φ (=私は)** 体用にして使い切ることにします。。
《命題&状況内;参加&未来;意図的⇒計画 [4]》

aで購入の事実について述べ、bからgで使用した状況を述べ、hでこれから使用する意志を述べている。開始メッセージの「状況内回想 [3]」では購入の事実や使用に至る経緯が述べられ、終了メッセージの「計画 [4]」では、使用しない意志を述べる場合と、残りを使用することを宣言する場合がある。

これまで述べたように、クチコミサイトアットコスメへの投稿を、修辞機能と脱文脈化指数の対応や広がりによって焦点をあてて分析した結果、高評価と低評価のクチコミでは修辞機能や脱文脈化程度の展開のパターンに違いがあることが明らかになった。高評価のクチコミでは、開始メッセージで「自己記述 (脱文脈化指数 [7])」「実況 [2]」「状況内回想 [3]」が用いられ、内容に応じて様々な修辞機能が使用された後、終了メッセージで

は「実況 [2]」で「お気に入りです」と述べたり、「計画 [4]」で「今後もリピートしていく」ことを伝えていくパターンが存在することがうかがえた。一方、低評価のクチコミでは、開始メッセージでは「状況内回想 [3]」で「購入・入手についての回想」が述べられ、様々な修辞機能を使用した後、終了メッセージで、使用報告として「状況内回想 [3]」や「実況 [2]」、あるいは「使用しない」という「計画 [4]」が用いられる、というパターンがうかがえた。

4. まとめと今後の課題

本稿では、クチコミサイトアットコスメにおけるクチコミについてRUAを適用してそのテキストの展開を修辞機能と脱文脈化程度の観点から検討し、商品評価の高低によるテキスト展開における差異の有無を明らかにすることを試みた。分析の結果、高評価と低評価の間で、投稿の開始時と終了時に使用される修辞機能が異なること、開始・終了時の修辞機能および脱文脈化指数の組み合わせと脱文脈化指数の広がり（差）のセットについても、高評価と低評価で違いがあり、投稿内の修辞機能の展開や脱文脈化指数の広がり（差）は、評価の高低によって違いがあることが明らかになった。本研究の結果から、良いことを伝える場合と悪いことを伝える場合では、用いられる修辞機能の組み合わせや展開が異なる可能性があることがうかがえた。

RUAを用いてクチコミサイトを分析することによって、コミュニティやカテゴリ、クチコミの対象物の違いによる一般性・汎用性の観点からクチコミサイトの様相を明らかにすることができると考える。今後、分析対象データを増やして検討するとともに、他のクチコミサイトやソーシャルメディアでも同様の展開や特徴が見られるのか、さらに、インターネット以外のコミュニケーションとの異同についても明らかにして、この特徴の普遍性やそれぞれの特徴を検討したいと考えている。

謝辞

本研究では、株式会社アイスタイル様のご協力により「みんなのクチコミサイト@コスメ」のデータを使用させていただきました。記して感謝の意を表します。また、匿名の査読者に有意義なアドバイスをいただきました。記して感謝の意を表します。

参考文献

- Bakhtin, M. (1981). *The Dialogic Imagination: Four Essays*. Translated by Caryl Emerson & Michael Holquist. Edited by Michael Holquist. Austin, Texas: University of Texas Press.
- Cloran, C. (1994). *Rhetorical Units and Decontextualisation: an Enquiry into some Relations of Context, Meaning and Grammar*. Nottingham: University of Nottingham.
- (1999). Contexts for learning. In Christie, F. (ed.) *Pedagogy and the Shaping of consciousness: Linguistic and social process*, London: Cassell, 31-65.
- (2010). Rhetorical unit analysis and Bakhtin's chronotype. *Functions of Language* 17:1, 29-70.
- Halliday, M.A.K. & Matthiessen, C. (2004). *An Introduction to Functional Grammar* (3rd ed.) London: Arnold.
- 大沢 裕子・郷 亜里沙・安田 励子 (2010) Webサイト上の苦情投稿に対する企業の返答文：謝罪における談話機能と談話構造（言語コミュニケーションとそのフィールド）『電子情報通信学会技術研究報告, HCS, ヒューマンコミュニケーション基礎』110 (185), 59-64.
- 大沢 裕子・安田 励子・郷 亜里沙 (2012) Webサイト上の苦情に対する「謝罪の展開」モデルの提示：「宿泊予約サイト」のクチコミにおける談話構造の分析から『待遇コミュニケーション研究』9, 33-48.
- 佐野大樹 (2010a) 「日本語における修辞ユニット分析の方法と手順ver.0.1.1－選択体系機能言語理論（システムミック理論）における談話分析－（修辞機能編）」<http://researchmap.jp/systemists/資料公開/> 閲覧日2011.1.19
- (2010b) 「選択体系機能言語理論を基底とする 特定目的のための作文指導方法について－修辞ユニットの概念から見たテキストの専門性－」『専門日本語教育研究』12, 19-26.
- 佐野大樹・小磯花絵 (2011) 「現代日本語書き言葉における修辞ユニット分析の適用性の検証－「書き言葉らしさ・話し言葉らしさ」と脱文脈化言語・文脈化言語の関係－」『機能言語学研究』6, 59-81.
- 社団法人日本通信販売協会 (2010) 『第3回インターネット通信販売利用実態調査報告書2010年／インターネット通信販売の利用実態』
- 田中弥生 (2008a) 「クチコミサイトにおける世代別・媒体別言語表現の分析」『言語処理学会第14回年次大会 (NLP2008) 予稿集』911-914.
- (2008b) 「電子コミュニケーションの配慮意識表現－クチコミサイトへの携帯電話からの投稿にみられる特徴－」『青山国際コミュニケーション研究』12, 49-69.
- (2011) 修辞ユニット分析を用いたQ&Aサイトの質問と回答における修辞機能の展開の検討』『社会言語科学会第28回大会発表論文集』226-229.
- 田中弥生・佐野大樹 (2011a) 「Yahoo! 知恵袋における質問の修辞ユニット分析-脱文

脈化-文脈化の程度による分類-」『信学技報』110 (400), NLC2010-32, 13-18.

————— (2011b) 「修辞ユニット分析からみたQ&Aサイトの言語的特徴」『言語処理学会第17回年次大会 (NLP2011) 論文集』

————— (2011c) 「Yahoo! 知恵袋における質問と回答の分類-修辞ユニット分析を用いた脱文脈化-文脈化の程度による検討-」『社会言語科学会第27回大会発表論文集』208-211.

早川知江・佐野大樹・水澤祐美子・伊藤紀子 (2011) 「機能文法における節境界の問題と認定基準の提案」『機能言語学研究』6, 17-58.