

## ペンネーム及び実名電子掲示板における 信頼形成に関する実験研究

中京大学経営学部助教授 向日恒喜  
大阪工業大学工学部講師 西岡久充  
大阪工業大学工学部教授 宇井徹雄

キーワード：電子コミュニケーション、電子掲示板、信頼、ペンネーム

### 1. はじめに

インターネット上や企業において、電子掲示板などの電子コミュニケーション（CMC: Computer-Mediated Communication）を用いたネット環境での情報や知識の交換が日常的になっていく。このようなネット環境を成功に導く重要な概念として「信頼」が注目され（e.g., Handy, 1995）、信頼は、ネット環境に影響を与える説明変数と解釈される。その一方、ネット環境においても信頼が形成されることが確認されていることから（Corbitt et al., 2004; Jarvenpaa et al., 1998; Jarvenpaa and Leidner, 1999）、信頼は、ネット環境から影響を受ける目的変数とも解釈でき、ネット環境の特性がそこでの信頼形成を左右すると考えられる。

ネット環境の特性の1つとして匿名性が挙げられるが、この匿名性ゆえにネット環境では評価懸念が低くなり、正直な発言が多くなされ、相手を信頼するための手がかりが多くなることが想像される一方で、顔や名前がわからぬために無責任な発言が多くなることにより誹謗中傷などが生じ、そのような環境で相手を信頼するのが困難になるとも考えられる（e.g., Connolly et al., 1990; Jessup et al., 1990）。このように、匿名性が信頼形成に与える影響は複雑であると思われるが、この影響を明らかにすることにより、匿名環境において信頼を高めるための手がかりが得られることが期待される。

匿名性の概念については、これまでの多くの研究では完全な匿名環境とペンネームによる匿名環境の区別がほとんどなされていなかった。ただ、一部の研究で、ペンネームは完全匿名による

評価懸念の低減と、実名による継続的な相手特性の把握といった両者の長所を含んでいるために、発言が促進されるとの報告がみられる（西岡・宇井, 2001）。これらのことから、完全匿名、ペンネーム、実名といった環境の違いが信頼形成を左右する可能性があり、特に完全匿名と実名の長所を含むペンネーム環境において高い信頼が形成されるのかが注目される（向日, 2004；向日, 2006）。

そこで、本稿では特にペンネーム環境に注目し、その比較対象をペンネームと同様に相手特性の継続的把握が可能である実名環境とし、ペンネーム及び実名電子掲示板における信頼形成過程について、実験を通して検証し、ペンネーム環境において信頼を高める施策を検討すること目的とする。

## 2. 研究背景と研究課題

### 2.1 信頼の概念

信頼の概念は多岐にわたるが、Mayer et. al. (1995) や山岸 (1998) の定義を参考に、本稿では信頼を「不確実性が高い環境での相手の特性（人格や能力）にもとづいた相手への期待」と定義する（向日, 2005；向日, 2006）。罰則などによって相手の行動がコントロールされる状況での相手の行動への期待は、不確実性が低い状況であり、また相手の特性にもとづいた期待ではないことから、厳密には「信頼」とはいえない。山岸はこのような概念を「安心」と呼んでおり、本稿ではそれに従い「相手の損得勘定にもとづき不確実性が低い環境での相手への期待」を「安心」と定義する。ただし、一般の人は「安心」をも「信頼」と捉える傾向があるため、本稿では「信頼と安心を含んだ主観的な信頼」を「信頼感」と呼ぶこととする。

Mayer らは、相手の特性の認識にもとづき信頼が形成され、その信頼から、行動、結果が生じ、さらにその結果から新たな相手の特性が認識され、つぎの信頼が形成される、との循環モデルを提案している。

### 2.2 電子掲示板とペンネーム環境

電子掲示板などのCMCの特徴として匿名性が挙げられる。しかし一般にCMCの研究では、ペンネームのケースと、ペンネームの記入の必要もない完全匿名のケース双方ともに匿名と呼ばれることが多く、両者を比較した研究は少ない。Hiltz et al. (1989) や西岡・宇井 (2001) はCMC環境において、ペンネーム、実名、完全匿名の比較実験を行なった。Hiltz らの実験結果では、あまり顕著な結果が確認されなかったが、西岡らの実験結果では、ペンネームと実名は完全匿名よりも被験者の貢献感が高く、ペンネームと完全匿名は実名よりも評価懸念が低く、さらにペンネームは他の環境と比べ発言数が多くなる傾向があることなどが明らかにされ、ペンネームは完全

匿名と実名の長所を生かした環境であることが示された。

### 2.3 ペンネーム環境と信頼

信頼形成においては、特定の相手の人格や能力を認識し、それを評価する必要があることから、完全匿名よりもペンネームや実名の方が、信頼が形成されやすいと考えられる。また、上記の西岡らの研究では、ペンネームでは実名に比べて評価懸念が低いゆえに発言数が増えていることから、ペンネームでは相手を認識する手がかりが多くなると考えられ、結果、個人の信頼が高まる可能性が予測される。しかし、西岡らの実験では、ペンネームでのアイデアの質が、実名よりも低く評価されていることも示されており、ペンネームでは相手の能力が低く認識され、逆に信頼が低下する可能性もある。つまり、ペンネームが相手の特性の認識を介して、信頼にポジティブな、またはネガティブな影響を与える可能性がある。

また、ペンネーム環境は、実名に比べ評価懸念が低く、無責任な発言をした場合に、その個人の評価等に損害を与える影響が少ない環境である。そのため、この環境において、人々は相手が損得勘定にもとづいたときに期待通りに行動しない可能性を予期し、相手への信頼感（厳密には安心）が低くなる可能性がある。実際にインターネットのニュースグループにおいて、ハンドルネームを使う参加者に対する信頼感が低くなる、との報告がみられ（金, 1999）、ペンネームで相手が素性を明かさないこと自体に不安を覚え、安心にもとづいた信頼感が低下する可能性がある。

### 2.4 研究課題

以上、ペンネーム及び実名のネット環境において、どちらの環境で強い信頼感が形成されるかは不明確な点が多い。しかし、上記の議論から以下の研究課題が挙げられる。

課題1：ペンネーム／実名が、相手の特性の認識に影響を与えるのか。

課題2：ペンネーム／実名が、信頼感に影響を与えるのか。

そこで、上記の課題を検討することを目指すが、時系列的データを入手し、また同一の環境でペンネームと実名を比較し、加えてペンネーム環境でありながら個人を特定してアンケート・データを回収するために、ペンネーム及び実名の掲示板を開設し、そこで実験を行なうこととする。

### 3. 実験方法

#### 3.1 実験手続き

被験者は2つの4年制大学の研究室の3年及び4年、計56名である。一方の研究室は工学部、もう一方の研究室は経営学部に所属しているが、両研究室ともに経営情報関連が専門であり、学生は、ある程度コンピュータの操作に精通している。また、両研究室ともに実験時点での3、4年生の交流はほとんどない状況であった。被験者を4つのグループに分け、2つのグループを実名、2つのグループをペンネームとし、グループごとに掲示板上で議論を行なった。ペンネームのグループでは事前に1人につき1つ、好きなペンネームを登録した。

掲示板は実験用に作成された独自のもので、投稿リストがツリー状に表示されるインターフェースとなっている。利用する際にはログイン認証する必要があり、認証に従い実名掲示板では投稿した際に投稿者欄に実名が表示され、ペンネーム掲示板では登録したペンネームが表示される。

実験は2004年11月から12月にかけ、6週間にわたり行なわれ、実験中（3週目）と実験後（6週目）にアンケートを実施した。アンケートの回答の際にはログインし、パソコンから入力するようにした。議論のテーマは、学生たちに身近な「就職活動」とし、自由に情報交換や議論を行なってもらった。途中、管理者等が議論の活性化のために投稿したが、その際には各グループ、同じ内容で、同じタイミングに投稿するように配慮した。

#### 3.2 尺度

アンケートは、実験中、実験後ともに同様の質問項目を用いたが、それらの質問から、信頼に関する尺度として、参加者の「能力」と「人格」、参加者への「信頼感」(Jarvenpaa et al., 1998; 向日, 2005) の尺度、掲示板での議論のアウトプットに関する尺度として議論の「過程満足」と「結果満足」(Green and Taber, 1980; Mukahi and Corbitt, 2003) の尺度を構成する。すべての質問の選択肢は「そう思う」(5点) から「そう思わない」(1点) の5段階となっている。「信頼感」以外の尺度には複数の質問があり、それらの尺度では、各質問の得点の和を尺度得点とした。尺度の信頼性を検討するために、実験中と実験後をまとめて尺度ごとにクロンバッックの $\alpha$ 係数を求めた結果、 $\alpha$ 係数は0.75から0.82の間であり、各尺度の信頼性が確認された。これらの質問項目と $\alpha$ 係数を表1に示す。「能力」「人格」「信頼」に関する項目は掲示板の参加者について尋ねていることから、以降、本実験やそれにもとづく考察において用いる「相手」という言葉は、個人ではなく複数の参加者を指す。なお、分析の際には無効回答のものを省き、最終的に47名分のデータを分析対象とした。その内訳を表2に示す。

また、投稿の際に、被験者は投稿内容を事前に「提案」「質問」「コメント」「回答」「その他」から選択するようになっている。これらの分類に従い、投稿数を、開始時から実験中のアンケー

表1 質問項目

人格 ( $\alpha = 0.73$ )
・ このコミュニティには他の参加者への配慮を心がけた参加者が多いと思いますか
・ このコミュニティにとって何が大切な心得た参加者が多いと思いますか
・ このコミュニティには責任ある行動をとる参加者が多いと思いますか
・ このコミュニティには正直な参加者が多いと思いますか
能力 ( $\alpha = 0.72$ )
・ このコミュニティには役立つ情報や知識を持った参加者が多いと思いますか
・ このコミュニティには議論の能力に長けている参加者が多いと思いますか
信頼感
・ このコミュニティには信頼できる参加者が多いと思いますか
過程満足 ( $\alpha = 0.85$ )
・ このコミュニティでの議論の流れは効果的であると思いますか
・ このコミュニティでの議論の流れは協調的であると思いますか
・ このコミュニティでの議論の流れには満足していると思いますか
結果満足 ( $\alpha = 0.73$ )
・ このコミュニティに自分の意見が活かされていると思いますか
・ このコミュニティに深くかかわっていると思いますか

表2 回答者の内訳

(単位：人)

	所 属		性 別		学 年		計
	A大学工学部	B大学経営学部	男	女	3年	4年	
ペンネーム	12	12	19	5	12	12	24
実 名	12	11	15	8	14	9	23
計	24	23	34	13	26	21	47

トまでと、そこから実験後のアンケートまでとの間でそれぞれ集計し、これらもまた議論のアウトプットの尺度とする。

### 3.3 分析方法

尺度が多いことから、まずペンネームの影響を受けていると思われる尺度を抽出し、それらの尺度について因果関係を検証する。具体的には、まず、ペンネーム／実名が相手の特性の認識や信頼感、さらには議論のアウトプットに与える影響を検証するために、上述の各尺度得点に対し

て母平均の差の検定（t検定）を施し、その結果、有意であった尺度はペンネームの影響があると解釈する。特に、信頼に関する項目で有意な尺度がみられた場合、ペンネームと信頼形成との関係を検討するために、有意な尺度を対象に因果モデルを想定し、パス解析により分析する。分析にはSPSSおよびAmosを利用する。

## 4. 結果と考察

### 4.1 ペンネームと実名との比較

ペンネームの影響を検討するために、ペンネームと実名の各尺度得点の平均値を母平均の差の検定で分析した。その結果、ペンネームで「信頼感」が実験中、実験後ともに低く、また「能力」が実験後に低く認識されている傾向が確認された（表3）。実験後の「能力」は有意確率は0.053で

表3 ペンネームと実名との平均値の比較

\*: p&lt;0.05

尺度（得点の上限）	ペンネーム (N=24)	実名 (N=23)	t 値	自由度	有意確率
実験中 人格（20点）	14.21	14.70	0.609	45	0.546
能力（10点）	6.79	7.17	0.900	45	0.373
信頼感（5点）	3.17	3.70	2.213	45	0.032 *
過程満足（15点）	9.25	9.35	0.119	45	0.906
結果満足（10点）	4.17	4.83	1.116	45	0.270
総投稿数	2.42	1.61	1.447	22	0.162
提案数	0.00	0.09	0.774	45	0.443
質問数	0.46	0.26	1.290	40.110	0.204
コメント数	1.14	0.61	0.670	45	0.506
回答数	0.79	0.52	0.865	45	0.392
その他	0.04	0.13	1.063	45	0.293
実験後 人格（20点）	14.00	15.30	1.549	45	0.128
能力（10点）	6.67	7.61	1.987	45	0.053
信頼感（5点）	3.00	3.57	2.118	45	0.040 *
過程満足（15点）	9.04	9.87	1.354	45	0.182
結果満足（10点）	4.08	4.91	1.510	45	0.138
総投稿数	1.00	0.87	0.288	45	0.775
提案数	0.04	0.04	0.030	45	0.976
質問数	0.13	0.04	1.000	38.551	0.324
コメント数	0.37	0.57	0.568	45	0.573
回答数	0.42	0.22	1.040	40.292	0.305
その他	0.04	0.00	1.000	23	0.328

あり、有意水準を0.05に設定した場合、厳密には有意とはいえないが、その差はわずかであることから、ここでは有意であると判断する。その他では有意な差はみられない。

以上から、「課題1：ペンネーム／実名が、相手の特性の認識に影響を与えるのか」については、議論の前半の段階では、ペンネームが人格と能力の認識に影響を与えていないが、後半では能力の認識にネガティブな影響を与えており、ペンネームが議論の後半における相手の能力の認識に直接ネガティブな影響を与えている可能性がある。また、「課題2：ペンネーム／実名が、信頼感に影響を与えるのか」については、ペンネームが前半においても後半においても、信頼感に対してはネガティブな影響を与えることが明らかにされた。前半の信頼感に関しては、ペンネームが能力や人格の認識への影響を介して信頼感に影響したのではなく、ペンネームが直接に信頼感に影響しているようである。しかし後半に関しては、ペンネームが直接信頼感に影響を与えているのか、それとも有意な差がみられる前半の信頼感や後半の能力の認識を介しているのかは定かではない。

#### 4.2 因果関係の検討

Mayer et. al. (1995) は、初期の信頼から導き出される行動、結果から、新たに相手の特性が認識され、つぎの信頼が形成される、との信頼の循環モデルを提案している。このモデルや先述した研究背景にもとづいた場合、上記の結果の原因として、以下の3つの可能性が挙げられる。

可能性1：ペンネームと後半の能力認識や信頼感との関係は、前半の信頼感の仲介効果の結果である。

ペンネームが前半の信頼感を低め、その低信頼感から相手の能力が低く認識され、さらに低い信頼感が強化された可能性がある。

可能性2：ペンネームが後半の能力認識に直接影響を与える。

ペンネームが前半の信頼感を低め、その低信頼感から相手の能力が低く認識されるとともに、ペンネーム環境ならではの相手の低レベルな発言により、後半において相手の能力が低く認識された可能性がある。

可能性3：ペンネームが後半の信頼感に直接影響を与える。

前半の信頼感と同様に、後半の信頼感にも、ペンネームが直接影響を与えている可能性がある。

そこで、これらの可能性をパス解析で検証する。ペネーム（実名を0、ペネームを1のダミー変数）から実験中の「信頼感」、そして、実験後の「能力」、さらに「信頼感」に至る因果関係を想定し、すべての変数間にパスを想定した因果モデルに対し、パス解析を行なう。前半の信頼感や後半の能力の認識は、前半の能力の認識の影響を受けている可能性があることから、実験中の「能力」も、実験中の「信頼感」の先行変数と位置づけ、モデルに組み込む。

そのモデルをパス解析で分析し、有意なパス（5%）を選び、最終的な因果モデルを求めたものが図1である。これらのモデルの適合度は、有意確率=0.41 ( $\chi^2$  値=2.88、自由度=3)、GFI=0.977、AGFI=0.884であり、当てはまりのよいモデルとなっている。また、総合効果、直接効果、間接効果を表4に示す。

分析の結果、ペネームは前半の信頼感のみに影響を与えており、後半の能力、信頼感へは、直接的な影響を与えておらず、実験中の信頼感を介して間接的な影響を与えているだけである。また、表4から、得られた因果モデルでの、ペネームから後半の能力や信頼感への影響は、前

図1 パス解析の結果

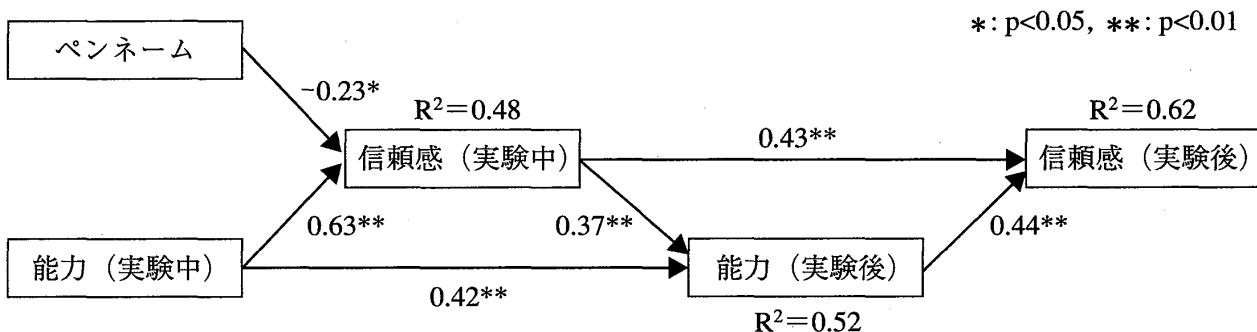


表4 総合効果・直接効果・間接効果

	ペネーム	能力 (実験中)	信頼感 (実験中)	能力 (実験後)
<b>総合効果</b>				
信頼感 (実験中)	-0.230	0.626	—	—
能力 (実験後)	-0.085	0.651	0.370	—
信頼感 (実験後)	-0.136	0.554	0.590	0.440
<b>直接効果</b>				
信頼感 (実験中)	-0.230	0.626	—	—
能力 (実験後)	—	0.419	0.370	—
信頼感 (実験後)	—	—	0.427	0.440
<b>間接効果</b>				
信頼感 (実験中)	—	—	—	—
能力 (実験後)	-0.085	0.232	—	—
信頼感 (実験後)	-0.136	0.554	0.163	—

半の信頼感への影響に比べて小さくなっている。ペンネームの影響は初期の信頼感に直接的に最も大きな影響を与えていたようである。

以上から、「可能性1」が正しいことが確認されたことから、「課題1」については、ペンネームは相手の特性の認識には直接的な影響を与えないことが明らかにされた。

## 5. 考 察

分析の結果から、ペンネームは相手の特性認識には直接に影響せず、前半の信頼感の形成にネガティブな影響を与え、その影響が後半の相手の能力の認識と信頼感に影響を与えることが明らかにされた。

### 5.1 ペンネームと信頼感

研究背景で述べたように、ペンネーム環境では低い評価懸念と高い貢献感がもたらす積極的な発言によるポジティブな影響が想定されるとともに、本人特定がなされないゆえの無責任な発言によるネガティブな影響が生じることも考えられる。結果、双方の影響が相殺され、ペンネームから相手の人格や能力などの特性認識への直接的な影響が現れなかつた可能性がある。一方、ペンネーム環境による相手の行動の不確実性の増加により、相手に対する信頼感（安心）が低下する可能性があり、結果、参加者は、単にペンネームというだけで、相手に対して警戒すると考えられる。

つまりペンネーム環境は実名環境に比べ、相手の特性の認識にもとづく信頼の影響には差がないが、相手の行動の不確実性にもとづく安心は低いとえる。特に、本研究は、大学研究室内の実験で参加者が限られているにもかかわらず、このような結果となったことから、不特定多数の人々が出入りするインターネット上の一般の掲示板では、より相手への警戒感が強まり、安心が低下する可能性がある。

ペンネームが低下させた信頼感は、不確実性の増加による安心の低下の側面が強いと思われるが、山岸（1998）は、正しい認識にもとづいて相手を信頼する能力が機能するのは最低限の安心が保証されている環境であると述べており、最低限の安心を提供することは信頼が生じる環境を提供する上で重要である。ペンネーム環境がもたらす不確実性を取り除くことは、信頼そのものを直接高めるよりも、信頼が形成されやすい環境を整える施策であると考えられる。

また、初期の能力の認識はペンネームの影響を受けていない一方で、初期の能力の認識が信頼を高めることから、ペンネーム環境においても、初期において有益な情報を提供したり、効果的な議論を進める人が存在すれば、能力が高く認識され、結果、信頼が高くなる可能性がある。

人格の認識はペンネームの影響を受けていないことが示されたが、人格の認識が信頼を高める

ならば、人格的な人の存在もまた、ペネーム環境において信頼を高める可能性がある。そこで実験中と実験後それぞれにおいて、「人格」と「信頼感」との単相関を求めた。その結果、実験中の相関係数は0.22（有意確率=0.145）、実験後は0.53（有意確率=0.000）となり、人格の認識は初期ではなく後期に信頼感に影響するようである。ペネームの影響が強い初期においては、人格よりも能力が重要と思われる。

## 5.2 ペネーム及び信頼感の影響

本実験の結果では、ペネームが満足度や発言数などの議論のアウトプットを示す尺度には影響を与えていなかった。この結果をみる限り、ペネームが信頼感には影響を及ぼすものの、議論のアウトプットを大きく左右するものではない。これは西岡・宇井（2001）のペネーム環境で発言数が多くなるとの結果とは異なるが、西岡らはまた、議論の導き方次第では実名環境の方が発言数が多くなる可能性をも示している。本実験の環境や議論のトピックが、このような結果を導いた可能性もある。また、このようなペネームと実名で発言数に差がないことが、両環境において相手の特性の認識に差がないことにつながった可能性もある。

参考までにペネーム、信頼感、過程満足、結果満足との単相関を求めた（表5）。その結果、母平均の差の検定と同様にペネームと過程満足、結果満足との間には実験中、実験後ともに相関が確認されないが、その一方で、信頼感と過程満足との間には実験中、実験後にかかわらず強い相関が確認された。このことは、信頼感が議論の流れに対する満足感と関連していることを示している。信頼感とともに高まる議論の流れに対する満足が、長期的にはグループ内におけるコミュニケーションに何らかの影響を与える可能性がある。信頼の影響は短期的なものだけではなく、人間関係などへの長期にわたる影響もあることから（e.g., Mayer et al., 1995; McAllister, 1995）、長期的な視野に立った場合に、ペネームがもたらした信頼感の影響を過小評価しないように注意する必要がある。

表5 ペネーム、信頼感、過程満足、結果満足の単相関 \*: p<0.05, \*\*: p<0.01

	ペネーム	信頼感 (実験中)	過程満足 (実験中)	結果満足 (実験中)	信頼感 (実験後)	過程満足 (実験後)	結果満足 (実験後)
ペネーム	—	-0.31 *	-0.02	-0.16	-0.30 *	-0.20	-0.22
信頼感（実験中）	-0.31 *	—	0.50 **	0.12	0.71 **	0.57 **	0.11
過程満足（実験中）	-0.02	0.50 **	—	0.12	0.27	0.51 **	0.04
結果満足（実験中）	-0.16	0.12	0.12	—	0.24	0.12	0.74 **
信頼感（実験後）	-0.30 *	0.71 **	0.27	0.24	—	0.54 **	0.21
過程満足（実験後）	-0.20	0.57 **	0.51 **	0.12	0.54 **	—	0.14
結果満足（実験後）	-0.22	0.11	0.04	0.74 **	0.21	0.14	—

### 5.3 結果の適用

本実験の結果から、ペンネームであることが初期の信頼感を低下させ、それが後半の信頼感にまで影響していることから、信頼感を高めることだけを目指すなら実名環境が好ましい。しかし実名では個人が特定される可能性が参加の障壁となりうることから、ペンネーム環境において、初期に信頼感を高める施策を検討する必要がある。

対面環境やネット環境での信頼形成の議論では、相手のプロフィールなどの相手の属性の認識が初期の信頼を強める、との議論がある (Hung et al., 2004; Meyerson et al., 1996)。ペンネーム環境であっても、掲示板運営者が相手のプロフィールを確認できる環境を提供することにより、初期の信頼が高まり、それが後の信頼を左右する可能性がある。一方、ペンネーム掲示板に参加する個人が信頼を得るために、個人が特定されない範囲で、個人プロフィールを公開する必要がある。また初期における相手の能力の認識はペンネームの影響を受けない一方で、初期の能力の認識が信頼を高めることから、ペンネーム環境において初期に有益な情報を投稿し、議論を効果的に進めて高い能力を示すことで信頼が得られる可能性がある。特にペンネーム掲示板では人々は詐称を警戒していることから、プロフィールを裏付ける有益な情報を提供し、議論を進めることを心がける必要がある。

### 5.4 研究の限界と課題

本研究の限界や結果から以下の研究課題が考えられる。

#### ①オープンな掲示板での検証

実験では研究室に属している学生を対象とし、また参加者が限られた実験用の掲示板を対象とした。インターネット上のオープンな掲示板とは、参加動機や参加者の出入りなどの面で異なると思われ、インターネット上のオープンな掲示板を対象とした研究も期待される。

#### ②ペンネームと信頼感の仲介変数

本研究ではペンネームが信頼感を直接低くすることが示されたが、両者を仲介する変数が存在する可能性がある。本研究では参加者の発言内容については詳細に検討していないが、例えば、ペンネームと実名で発言内容に差異が生じ、それが信頼感の差異につながっている可能性が考えられる。

#### ③ペンネームと完全匿名との比較

本研究では、ペンネームと実名との関係のみを検証したが、ペンネームと完全匿名との差異についても検討する必要がある。

#### ④プロフィール情報の効果

ペンネーム環境においても、事前のプロフィールの公開が信頼感に影響する可能性があることから、プロフィールありの環境となしの環境での比較研究が必要と考えられる。

#### ⑤より長期的な観察

本実験は6週間にわたって実施されたが、信頼感の長期的な効果について検討するには、より長期にわたり観察する必要がある。

## 6. おわりに

以上、ペニームは、初期において相手の特性の認識に影響を与えず、直接、信頼感にネガティブな影響を与え、その影響を介して後半の相手の能力の認識や信頼感に間接的に影響することが明らかにされた。そして初期のペニームがもたらす不信感を払拭するために、個人のプロフィールを許される範囲で公開し、それに関連した有益な情報の提供や効果的な議論の展開が重要であることが示された。今後の研究で、上記の研究課題を明らかにすることで、ペニームの掲示板のより効果的な運用方法が明らかにされることが期待される。

## 参考文献

- Corbitt, G., Gardiner, L. R. and Wright, L. K. (2004) "A Comparison of Team Developmental Stages, Trust and Performance for Virtual versus Face-to-Face Teams," *Proceedings of the 37th Hawaii International Conference on System Sciences*, in CD-ROM.
- Connolly, T., Jessup, L. M. and Valacich, J. S. (1990) "Effects of Anonymity and Evaluative Tone on Idea Generation in Computer-Mediated Groups," *Management Science*, Vol. 36, No. 6, pp. 689-703.
- Green, S. G. and Taber, T. D. (1980) "The Effects of Three Social Decision Schemes on Decision Group Process," *Organizational Behavior and Human Performance*, Vol. 25, No. 1, pp. 97-106.
- Handy, C. (1995) "Trust and the Virtual Organization," *Harvard Business Review*, Vol. 73, No. 3, pp. 40-50.
- Hiltz, S. R., Turoff, M. and Johnson, K. (1989) "Experiments in Group Decision Making, 3: Disinhibition, Deindividuation, and Group Process in Pen Name and Real Name Computer Conferences," *Decision Support Systems*, Vol. 5, No. 2, pp. 217-232.
- Hung, Y. C., Dennis, A. R. and Robert, L. (2004) "Trust in Virtual Teams: Towards an Integrative Model of Trust Formation," *Proceedings of the 37th Hawaii International Conference on System Sciences*, in CD-ROM.
- Jarvenpaa, S. L., Knoll, K. and Leidner, D. E. (1998) "Is Anybody Out There? Antecedents of Trust in Global Virtual Teams," *Journal of Management Information Systems*, Vol. 14, No. 4, pp. 29-64.
- Jarvenpaa, S. L. and Leidner, D. E. (1999) "Communication and Trust in Global Virtual Teams," *Organization Science*, Vol. 10, No. 6, pp. 791-815.

ペンネーム及び実名電子掲示板における信頼形成に関する実験研究（向日・西岡・宇井）

- Jessup, L. M., Connolly, T. and Galegher, J. (1990) "The Effects of Anonymity on GDSS Group Process with an Idea-Generating Task," *MIS Quarterly*, Vol. 14, No. 3, pp. 313-321.
- 金官圭 (1999) 「CMC (Computer-Mediated Communication) における印象形成に関する探索的研究」『社会心理学研究』 Vol. 14, No. 3, pp. 123-132.
- McAllister, D. J. (1995) "Affect- and Cognition-Based Trust as Foundations for Interpersonal Cooperation in Organizations," *Academy of Management Journal*, Vol. 38, No. 1, pp. 24-59.
- Mayer, R. C., Davis, J. H. and Schoorman, F. D. (1995) "An Integrative Model of Organizational Trust," *Academy of Management Review*, Vol. 20, No. 3, pp. 709-734.
- Meyerson, D., Weick, K. E. and Kramer, R. M. (1996) "Swift Trust and Temporary Groups," in Kramer, R. M. and Tyler, T. R. (Eds.) *Trust in Organizations: Frontiers of Theory and Research*, Sage Publications.
- 向日恒喜 (2004) 「電子コミュニケーション環境における信頼形成」『オフィス・オートメーション』 Vol. 25, No. 1, pp. 33-38.
- 向日恒喜 (2005) 「バーチャル環境における能力・人格・信頼が情報獲得・提供に与える影響」『経営情報学会誌』 Vol. 14, No. 3, pp. 3-13.
- 向日恒喜 (2006) 「電子コミュニケーション環境における信頼とその周辺概念」『中京経営研究』 Vol. 15, No. 2, pp. 89-107.
- Mukahi, T. and Corbitt, G. (2003) "A Study on the Impacts of Verbal Interaction in Proximate GSS Sessions," *Proceedings of the 36th Hawaii International Conference on System Sciences*, in CD-ROM.
- 西岡久充・宇井徹雄 (2001) 「非同期／分散環境におけるGSS（集団支援システム）に関する研究」『経営情報学会誌』 Vol. 9, No. 4, pp. 53-69.
- 山岸俊男 (1998) 『信頼の構造』 東京大学出版.