

# 電話の会話におけるかけ手と受け手の言語行動 — 開始部を中心として —

吉野 文

## 要 旨

会話分析は自然な会話のデータをもとに帰納的アプローチによって会話の相互関連的な特質を明らかにする。本稿では、電話の会話の開始部を考察の対象とし、(1)自己提示と認定、(2)第一話題の導入、の二点についてかけ手と受け手の言語行動という観点から分析を試みた。

その結果、かけ手が自己提示する際に用いられる先行連鎖があること、受け手が相手を認定する際にはあいさつが頻繁に用いられること、第一話題の導入においてかけ手、受け手のどちらがイニシアティブを取るかは、両者の電話以前の相互交渉によって影響されること、が明らかになった。

[キーワード] 会話分析、先行連鎖、自己提示、認定、あいさつ

## 1. はじめに

日本語教育の目標は、多くの場合、日本語を使用してコミュニケーションを行う実践的な能力の習得にあると考えられる。したがって、実際的なコミュニケーションを対象とする談話の研究と教育が必要なことは言うまでもない。本稿で取り上げる電話の会話は、開始と終結がはっきりしていて一般的に話し手が一定であること、非言語行動を考慮する必要がないこと、などの理由で談話研究の資料とされることが多い。一方、学習者にとっても電話は重要なコミュニケーションの道具であり、しかも非言語行動に頼らずに会話を進めなければならないわけであるから、より円滑なコミュニケーションができるようになることが望まれる。本稿で電話の会話を取り上げるのも、これらの理由による。

ところで、電話の会話では、話者はかけ手と受け手に分けられる。かけ手は会話を始める前に受け手を予想し、また場合によっては会話の進め方について準備してから会話を始めることができるが、受け手はそうしたことが難しい。たとえその電話が予想されたものであっても、予想した相手がかけてきたかどうかを予め知ることはできない。このことは、学習者が受け手となった場合にも影響を

与え、コミュニケーション上の問題を起こす可能性を示唆していると思われる(1)。例えば、次の会話(1)で、日本語学習者である受け手(R=receiver)は、この電話の30分ほど前にかけ手(C=caller)である日本人の友人に用があつて電話をしたのだが、つかまらなかった。それを知った友人のほうからかけてきたのが、この電話である。矢印を付けた発話に注目すると(以下、→は注目すべき発話を示す)、5Rの受け手の発話はかけ手の自己提示に対する応答である。また、7Rはかけ手から先の電話の用件を言うように促されたのに対する、受け手の応答である。この電話が、そもそも受け手の方に用があつて始まったのだということを考えると、受け手に期待されるのは、積極的に相手を認定し、相手に促されたらすぐに、あるいは促される前に電話の用件を切り出すことではないかと思われる。その意味で、(1)の5R、7Rの学習者の発話は誤用ではないが、違和感を覚えるものだと言えよう。

(1)

1R: はい

2C: あもしもし

3R: はい

4C: すいません △△大学大学院の〇〇と申しますが

→5R: あーはい

6C: なんかお電話いただいたそうで まだ留守番電話聞いてないんですけど

→7R: あーはー

本稿では、かけ手・受け手という立場を考慮に入れて、開始部(2)を中心とするいくつかの問題が日本語母語話者によってどのように処理されているのかを分析する。それによって、上述の違和感が生じる理由をより明確にしたい。電話会話の談話分析に関しては、エスノメソドロジスト(3)による会話分析の先行研究に負うところが大きいと言われている(茂呂・小高1993: 249)。次節以降では、先行研究で開始部について指摘されていることを参照しながら考察を進めることにする。

## 2. 開始部を中心とする問題点の分析

### 2. 1 調査方法

日本語母語話者5人の自宅の電話にテレホンピックアップを設置してもらい、かけた電話あるいはかかってきた電話を数週間にわたって録音してもらった。テープに録音された会話を文字化して<sup>(4)</sup>、そのうち話者が相互に認定することを期待するような個人対個人の会話58例を分析の対象とした<sup>(5)</sup>。

## 2. 2呼び出し-応答

具体的な分析に入る前に、電話の開始部の構造がどのようなものであるかを簡単に見ておきたい。電話の会話の開始部について、Hopper (1992) は、英語の典型的な開始部が次のような要素および順序で構成されるとしている。

- 1) 「呼び出し-応答」
  - 2) 「自己提示-認定」
  - 3) 「あいさつ(Hi)-あいさつ」
  - 4) 「第一の質問(How are you?)-答え」<sup>(6)</sup>
- (Hopper1992: 56)

まず、1)の呼び出しは、電話のベルの音を指しており、それに続く最初の発話である応答は受け手によるものだと考えられている(Schegloff1968: 1076)。なぜなら、「呼び出し-応答」は、隣接対<sup>(7)</sup>の一つで、電話のベルの音は相手の注意を引くための呼び出し装置であると考えられるからである。「呼び出し」を受けた受け手は、隣接する最初のターンを取って「応答」するのである。今回の調査でも、58例中57例で第一発話が受け手によるものであった。日本語の場合受け手が第一発話を発するというルールはあてはまらないという報告もあるが<sup>(8)</sup>、基本的には受け手が第一発話を発すると考えてよいと思われる。

また、第一発話の言語形式は、既知の人として認められる相手からかかってくることを期待されるような電話であれば、英語の場合Helloが慣習的に用いられる、という指摘がある(Schegloff1979: 33)。本稿の資料からは、次の表のようなバリエーションが観察された。表の1から3は「はい」と「もしもし」が単独あるいは組み合わせで使用されているが、姓は名乗らないものである。一方、4から6は、応答語の後で姓を名乗るもので、会話例の3割を占めた。このことは、かけ手・受け手という観点から見ると、第二発話以降、自己提示と認定という問題に関わってくるものと予想される。

	本研究の件数 (%)
1. もしもし	19 (34.6)
2. はい	8 (14.6)
3. はい、もしもし	8 (14.6)
4. もしもし、〇〇です	2 (3.6)
5. はい、〇〇です	13 (23.6)
6. はい、もしもし〇〇です	2 (3.6)
7. その他・不明	5 (8.9)
合計	57 (100)

表 最初の発話の形式

## 2. 3自己提示と認定

非言語行動によるコミュニケーションが成立しない電話では、まずお互いに相手を確認める必要がある。それが、Hopper (1992) が2) (前頁) に挙げた自己提示と認定である。自己提示と認定が実際にどのように行われているかを会話(2)で見してみる。(2)の左側は、実際の会話の最初の三つのターンであるが、それぞれがどのような機能を担っているかを右側に示した。自己提示と認定を考える際には、かけ手と受け手がそれぞれどのように自己提示をするかということと、相手を認定したことをどのように相手に伝えるかという二つの問題があり、一つのターンが複数の機能を担ってこの問題を処理していることがわかる。

(2)

{ベルの音}	.....	呼び出し
1R: はい もしもし 〇〇です	.....	応答 受け手の自己提示
→2C: あ ××ね	.....	かけ手が受け手を認定 かけ手の自己提示
3R: あ うん	.....	受け手がかけ手を認定

自己提示と認定は(2)のようにすぐに達成されるとは限らず、複雑なプロセスをたどるものである。次に、かけ手の自己提示に見られる先行連鎖、受け手の認定の二つを取り上げる。

## 1. かけ手の自己提示に見られる先行連鎖

まず、本稿で扱った資料の中からかけ手・受け手にかかわらず自己提示の機能を果していたものを拾い出してみると、①姓を名乗る、②ファーストネームを名乗る、③相手の姓を言う、④相手のファーストネームを言う、⑤あいさつ、⑥「わたしです」と言う、⑦用件の前置き表現を言う、といったものがあった。①には「△△（所属）でお世話になっております○○ですが」や「夜分恐れ入りますが」のように前置きの要素が付属している場合も含まれる。また、②や④は名前だけでなくニックネームや親族呼称を含み、そうした相手に対し普段用いている呼び方は、認定を容易にする自己提示となる。また、このように相手に合わせた自己提示でなくても、「もしもし」のような応答語だけでも自己提示として十分であることがある<sup>(9)</sup>。

このうち、ここで指摘したいのはかけ手が姓を名乗る場合に見られる先行連鎖である。先行連鎖とは、先行語句とそれに後続することが期待される連鎖全体を指す概念で、その構造をLevinson (1983: 346-347) に基づいて示すと、次の(a) (b) のようになる。ただし、T 1、T 2のTはターンを意味する。

(a)

T 1 : T 3において行動が行われる前提条件が満足されるかどうか確かめる  
問い。

T 2 : 前提条件が満足されていることを示す答え。

T 3 : T 2で「先へ進め」のサインが出ていることを条件としてT 1でほめかされた行動。

T 4 : T 3での行動に対する反応。

(b)

分布規則 : ある話者AがT 1とT 3をほかの話者Bに話し、BはAにT 2とT 4を話す。

2. 2で受け手が第一発話で姓を名乗る場合と名乗らない場合があることを指摘したが、名乗らない場合には、次の(3)のような展開になることがよくある。

(3)

1R: はい

→2C: もしもし〇〇さんのお宅でしょうか

3R: はい そうです

→4C: あ あの●●です どうも

5R: あ あ どうもこんにちはー

かけ手の「〇〇さんのお宅でしょうか」という質問は、4Cで名乗るための前提条件が整っているかどうかを確認するという役割がある。その意味で2Cは、4Cにおける名乗りの先行語句、すなわち、前頁の(a)のT1にあたるものである。2C、3R、4C、5RがそれぞれT1からT4に対応し、一つの先行連鎖をなしている。先行語句は、これから起こる行動をほのめかすことによって相手に何らかの協調を促す働きがあると言われている(Levinson 1983: 346)が、ここではかけ手のほのめかしに対して受け手は何にどのように協力しているのだろうか。(3)の会話では、受け手は3R、すなわちT2で「はい そうです」と言っており、単にかけ手に先へ進んでよいというサインを示しているにすぎないが、これは受け手が相手を認定できていないためである。しかし、データの中にはかけ手の先行語句に続いて受け手がT2であいさつを言ったり、「〇〇さん?」という相手を確かめるための問いを発するものも多く見られた。これらは先行語句によって受け手がかけ手を認定したことを示している。受け手は認定を速やかに示すことで自己提示と認定という問題の解決に協力しているのである。

言い換えれば、「〇〇さんのお宅でしょうか」という先行語句は、相手に認定を促す効果がある発話だと言える。この語句が比較的長い声のサンプルを提供することとも関係があると思われるが、かけ手の自己提示、受け手の認定を円滑に進めるのに有効な形式となっていると言えよう。

## II. 受け手の認定

ここでも、はじめに受け手・かけ手にかかわらず認定を示す要素としてどのようなものがあるかを考えてみる。

自己提示に用いられる名乗りのうち、話そうとする相手に合わせた名乗りは、相手を認定しているものと見なすことができる。たとえば会話(3)の4Cに見られる「〇〇(姓)です」や、子供が親に電話をしてファーストネームだけを言

うような場合がそれである。しかし、「○○（姓）と申しますが」のように相手がだれであっても用いることが可能な名乗りは、必ずしも認定を示しているとは言えない。また、「●●（姓）さん？」のように相手の姓を言ったり、ファーストネームや普段用いているニックネームや親族呼称を言ったりすることも認定を示していると考えられる。

さらに、「あいさつ」も相手の認定を示す。あいさつは、「相手を認定したというサインとして、その相手との出会いが受け入れられるものであることを示すもの」（Hopper 1992: 61）である。日本語でこの役目をするものは、「こんにちは」「こんばんは」「どうも」などだと思われる。既知の者同士の会話でこのようなあいさつが現われれば、その話者は相手がだれであるかを了解し、それを相手にも伝えているということになる。

これらの要素のほかに、多くの場合「あ」、「あー」という語も相手を認めたときに発せられる。Levinson (1983: 311) は、英語の"oh"が通常新情報を受け取ったことを示すと述べているが、同様に「あ」は、相手や相手の存在などを認定したことを示す重要な要素である。ただし、相手の認定を示す場合には、単独でより、他の要素とともに用いられることが多い。

このように、認定を示すリソースにはいろいろなものがあるが、資料の中で話者が家族でない場合に受け手に最も頻繁に用いられたのは、「あ」と「あいさつ」の両方を含む表現であった。会話（4）はその例である。

(4)

1R: はい ○○です

2C: あ あの恐れ入りますこちらあの//△△でお世話になっております

→3R: あ はい こんばんは

4C: こんばんは ●●で一（す）//遅くなって

5R: あ すいません

6C: 遅くなってごめんなさい

(4) は、かけ手が名乗っている途中で受け手が相手を認定し、それを「あ はい こんばんは」によって示している。先に述べたように開始部に現われるあいさつは、相手との出会いが受け入れられるものであることを示す。つまり、離れていた相手との関係を再構築して、新たな出会いを不安なく始めるために必要

なものである。相手を認定する前にあいさつをすることはできないが、認定できたら速やかに用いられるべきものなのであろう。あいさつが認定を示すものとして頻繁に用いられるのは、こうした理由によるものと思われる。

ただし、毎日会う家族の間では、「こんばんは」、「こんにちは」は用いられないことから、次のような例になることがよくある。

(5)

1R: はい ○○です

2C: あ、もしもし

→3R: はいはい

4C: はい どうですか

これは、夫婦の間の電話であるが、受け手はあいさつに代わるものとして、「はいはい」という形式を用いて認定を示している<sup>(10)</sup>。

#### 2. 4 第一話題の導入

さて、2. 2 で見たように、Hopper (1992) が示した典型的な開始部には、自己提示・認定とともに「あいさつ-あいさつ」、「第一の質問-答え」が埋めこまれていた。日本語の場合後者に類似する表現は多様で、たとえば、「ひさしぶり-ひさしぶり」「昨日は失礼しました-いいえ こちらこそ」などの表現（以下、これらの表現をあいさつ表現と呼ぶ）が、第一話題の前に交わされることがよくある<sup>(11)</sup>。英語同様、第一話題は多くの場合、電話をかけた理由が来るが、あいさつ表現から第一話題への移行はどのように行われているのだろうか。そこで、最後に第一話題の導入にあたって受け手とかけ手がどのような言語行動をしているかを見てみたい。

次の、(7) はかけ手が話題を導入している場合、(8) はかけ手と受け手が同時に話題を持ち出している場合である。

(7)

1R: もしもし

2C: あ もしもし

3R: はい

4C: あ ○○//ですけど  
5R: あ どうもー  
6C: あ どうも //こんにちは  
→7R: こんばんは  
8C: こんばんは すいません//夜分に  
→9R: いえいえどうぞー  
10C: あの、この前のホンコンの予定なんですけど

(8)

1R: はい もしもし  
2C: あ もしもし夜分遅くすいません//○○ですけど  
3R: あ ××ちゃん?  
4C: うん  
→5R: //あたし  
→6C: うん //なんか電話を  
7R: あ あ そうそうそう  
8C: (した?) そうで  
9R: あ そう あのさー  
10C: うん

(7)の受け手の発話を見ると、7Rはかけ手のあいさつに対する第二部分(「こんばんは」)、9Rはかけ手の詫びを否定する第二部分(「いえいえどうぞー」となっている。「あいさつ」に対する「あいさつ」、「詫び」に対する「否定」はいずれも隣接対の第二部分としては優先的な好まれる形式である<sup>(12)</sup>。このようにかけ手が第一話題を持ち出すことが期待されている場合、受け手は隣接対の第二部分に優先的な形式を用いるのが普通である。これは、受け手が用件はかけ手のほうにあると了解し、かけ手を促すための方法であると考えられる。

一方、(8)の場合かけ手は留守中に受け手からかかってきた電話の伝言を聞いて、電話をしている。したがって、用件は受け手の方にあることが了解されている。5Rと6Cが同時に発話されているのは、そのような状態で受け手、かけ手ともに前回の電話のことを持ち出そうとしたためのようである。このように

受け手がかけ手と同時に第一の話題を持ち出そうとしたり、あるいはかけ手に先んじて受け手のほうから第一の話題を持ち出すことがある。それらの会話が行われた状況を見てみると、その電話以前に受け手がかけ手に電話したが不在だったとか、かけ手が電話をすることを約束していたなどの理由で、受け手が電話を予期していたと見られる場合がほとんどである。

このように、第一話題の導入においてかけ手、受け手のどちらがイニシアティブを取るかはその電話以前の両者の相互交渉によって影響されているようである。

### 3. まとめ

本稿では、電話の開始部において観察されるかけ手と受け手に特徴的な言語行動について考察した。第一に指摘した先行連鎖は、かけ手の自己提示を円滑に行うためのものだが、同時に受け手の認定を促す働きもしていた。第二に指摘したことは認定を示す要素としてのあいさつの重要性で、離れていた両者の関係を再構築する開始部においては、すみやかにあいさつすることが好まれるということであった。最後に考察した第一話題の導入では、用件がかけ手にある場合には、受け手はあいさつやあいさつ表現のやりとりにおいて優先的な応答をすることで第一話題の導入を促すこと、また、両者の電話以前の相互交渉によっては受け手が第一話題を切り出そうとすることもあった。いずれも、自己提示と認定、第一話題の導入に向けて受け手とかけ手が協力的に会話を進めていることを示すものである。

このように見てみると、冒頭で引用した学習者の会話に違和感を覚えたのは、学習者の認定の示し方、第一話題の導入のやり方に原因があったことがより明確になったと考えられる。日本人同士の会話だけでなく学習者の会話を合わせて考察していくことによって、日本語の会話についてより深い知見が得られる可能性があると考えられる。

## 注

- (1) 英語を母語とする上級学習者の会話については、吉野文(1994)「電話の会話の開始部に関する研究」(お茶の水女子大学人文科学研究科平成5年度修士論文)で分析を試みている。
- (2) 先行研究によると、電話の会話の全体構造は、a. 開始部、b. 第一話題のスロット、c. 話題の連鎖、d. 終了部からなると考えられている(Levinson 1983: 308-313)。本稿で取り上げるのは、a. 開始部とb. 第一話題のスロットである。
- (3) エスノメソドロジーとはガーフィンケルが提唱した社会学の一つの研究分野で、ある集団の成員が日常生活の様々な課題をどう成し遂げるのか、その方法を記述・分析するものである。
- (4) 本稿で用いた文字化に際しては、ザトラウスキー(1993)を参考にした。沈黙と参加者が交替するところで発話を区切り、それぞれの番号と、電話のかけ手、受け手を示すためのアルファベットを付けた。Rは受け手、Cはかけ手である。また、次の記号を用いた。

// : その後の発話が次の番号の発話と同時に発せられたことを示す。

- : 前の音節が長く延ばされていることを示す。

{ } : 笑いや音などの非言語的な行動を示す。

( ) : 聞き取れない発話があることを示す。( ) 内に可能性のあることばを記す。

? : 上昇イントネーションを示す。

< > : ポーズ。

また、引用した会話で、○○、●●は姓を、××はファーストネームを示している。

- (5) 分析の参考とするため、録音した会話について、①その会話を始めた時刻、②相手の年齢、③話した相手との関係、④前回の接触からどれくらい時間が経過しているか、⑤3ヶ月前から電話の時点まで、どのぐらいの頻度で相手と接触しているか、の5つの点について記録を取ってもらった。
- (6) 日本語の場合、健康状態に関する質問のほかに、前回の接触への言及・非接触時間への言及・健康に関する質問・近況に関する質問・接触時の状況に関する質問/詫びが開始部に織り込まれることがあり、あいさつ表現としてまとめられるのではないかと考えている。

- (7) 隣接対は会話における連続する二つのターンの関連を述べるための概念の一つである。第一部分 (first part) が、決まった第二部分 (second part) を要求する。例えば、申し出は受容または拒否を、あいさつはあいさつを要求する (Levinson 1983: 307)。ただし、隣り合うという条件は必ずしも満たしていなくても隣接対と見なされる。
- (8) 橋内 (1985) 参照。
- (9) Schegloff (1979) は自己提示の要素について、そこに含まれる情報量によっていくつかの段階があり、より少ないがかりで相手の認定を得ることが好まれるという趣旨のことを述べている
- (10) こうした関係の場合でも「はい」だけでは認定を示すのに十分ではなく、「はいはい」のような形式を用いたり、「あ」を伴っていることが多く、「はい」と「あ はい」、「はいはい」の機能の違いを示唆している。
- (11) 注6 参照。あいさつ表現なしに第一話題に移行すること、あるいはあいさつもあいさつ表現もなく第一話題に移行することもある。
- (12) 隣接対の第二部分になりうるものすべてが同等ではない。つまり、第二部分に来るものには好ましい応答 (preferred) と好ましくない応答 (unpreferred) とがあって、両者の間には優先順位があると考えられる。依頼に対し、すぐに「いいよ」と答えるのは優先的な応答であるが、拒否する場合には、より複雑な言語形式が用いられ、ポーズや前置き、拒否する理由の説明などが伴われる (Levinson 1983: 307-8)。

#### 参考文献

1. 橋内武1985「もしもしから用件に入るまで」『言語生活』No. 407 筑摩書房
2. Hopper, R. 1992 *Telephone Conversation* Indiana University Press
3. 今石幸子1992「電話の会話のストラテジー」『日本語学』Vol. 11, 9月号 明治書院
4. 小林ミナ1993「日本語談話行動にあらわれた『質問-応答』-電話会話を対象として-」ディスコースプロセス研究会編『ディスコースプロセス研究』第4巻第1号
5. 熊取谷哲夫1992「はいともしもしとじゃの談話分析」『日本語学』Vol. 11, 9月号 明治書院
6. S. C. Levinson, S. C. 1983 *Pragmatics* Cambridge University Press

(レヴィンソン 1990『英語語用論』安井稔・奥田夏子訳 研究社)

7. 南不二男1983「談話の単位」『日本語教育指導参考書11談話の研究と教育 I』 国立国語研究所
8. 茂呂雄二・小高京子1993「日本語談話研究の現状と展望」『国立国語研究所研究報告集』14 国立国語研究所
9. 岡本能里子1990「電話による会話終結の研究」『日本語教育』72号 日本語教育学会
10. 小野寺典子1992「エスノメソドロジーにおける電話会話の研究と日本語データへの応用」『日本語学』Vol. 11, 9月号 明治書院
11. Schegloff, Emanuel A. 1968 "Sequencing in Conversational Openings" *American Anthropologist* 70
12. Schegloff, Emanuel A. 1979 "Identification and Recognition in Telephone Conversation Openings" George Psathas (ed.) *Everyday Language Studies in Ethnomethodology* Irvington Publishers, Inc.
13. 鈴木孝夫1981「『あいさつ』とは何か」『あいさつと言葉』（「ことば」シリーズ14）文化庁
14. ポリー・ザトラウスキー1993『日本語の談話の構造分析－勧誘のストラテジーの考察－』 くろしお出版

#### 付記

本稿の執筆時期に城西国際大学の熊取谷哲夫先生、東京国際大学の岡本能里子先生に、学習者の中間言語を中心に電話会話の分析についてお話を伺う機会に恵まれ多くの示唆を頂いた。本稿は先生方の示唆に負うところが大きいですが、文責はすべて筆者にある。

(千葉大学留学生センター非常勤講師)