

電話における学習者の「聞き返し」 ストラテジーの使用について —発話意図と表現形式に注目して—

テンチャローン・モンルタイ

要 旨

本研究では初級学習者と日本語母語話者の電話会話を基に、接触場面における学習者の「聞き返し」ストラテジーの使用について明らかにした。その結果、「聞き取り確認要求」と「理解確認要求」の成功率が高かったのに対し、「説明要求」と「反復要求」の成功率が低いことが分かった。そのため、学習者にとって「説明要求」と「反復要求」の際に、適切な表現形式を使用することが難しいと予想される。学習者の「聞き返し」の問題点をまとめると、①発話意図が伝わりにくいエコー型を使用していることが多い②非エコー型は表現のパリエーションが少なく、誤用に繋がることが多い③エコー+α型は使用が少なく、初級学習者にとってこの表現形式はまだ定着していない、ということが分かった。

【キーワード】 接触場面、 「聞き返し」ストラテジー、 発話意図、 表現形式、 成功率

1. はじめに

接触場面において円滑なコミュニケーションを行うためには、様々なコミュニケーション・ストラテジーを使用することが大切である。その中でも特に、「聞き返し」ストラテジーは言葉の意味が分からない、または聞き取れないという聴解上の問題が生じた際に、それらの問題を解決するための重要なストラテジーである。これは、母語話者同士のやりとりにおいても、不明な点を明確にし、会話をスムーズにするためによく用いられる。しかし、学習者にとって、母語話者のように「聞き返し」ストラテジーを使用することは非常に難しい。学習者の「聞き返し」ストラテジーについて、「聞き返しは、最も頻繁に使用されているストラテジーであったが、聞き返しを行ってもなかなかスムーズに問題の解決に至らないものも見られた」という(猪狩 1999:16)。筆者も、来日当初に「聞き返し」が上手くできずに困った体験をしたことが多々あるが、周りの学習者からも同様の話をよく耳にする。例えば、「聞き返し」が上手くいかずに聴解上の問題が解決できなかったり、問題が解決できたとしても、何度も聞き返すことによって相手に不快感を与えてしまったり、会話のスムーズさを欠いてしまったりなどである。筆者は日本語の授業で「聞き返し」の使用については、ほとんど勉強したことがなかったので、「聞き

返し」をしたくても適切な「聞き返し」の表現が頭に浮かばず、どのように「聞き返し」をすればいいのか、戸惑ってしまうことが多かった。特に、非言語情報の助けがない電話会話において「聞き返し」を使用することはさらに困難であると感じた。

そこで、本研究は接触場面の電話会話において、初級学習者はどのような「聞き返し」ストラテジーを使用しているのかを明らかにし、その成功率に注目して分析を行った。

2. 先行研究

「聞き返し」ストラテジーに関する研究には尾崎による一連の研究がある(Ozaki 1989, 尾崎 1992, 1993, 2001)。「聞き返し」の発話意図について、尾崎(1992)は学習者が使用している「聞き返し」の発話意図を「反復要求」、「聞き取り確認要求」、「説明要求」、「理解確認要求」、「反復・説明要求」、「聞き取り確認・説明要求」の6つに分類した。「聞き返し」の表現形式について、尾崎(2001)は先行する相手の発話を繰り返すことによって「聞き返し」を行うかどうかという観点から、相手の発話の全体または一部を繰り返す「聞き返し」をエコー型、繰り返さない「聞き返し」を非エコー型と大きく2つに分類した。また、尾崎(1992)によると、初級学習者、日本語母語話者共にエコー型を

よく使用しているが、初級学習者は「ですか」をつけずに、相手の発話の一部を単に繰り返す方法を主に使っており、母語話者の場合には「ですか」をつけた丁寧型を多く使っているという。

学習者の「聞き返し」ストラテジーの使用については、以下のような研究結果が見られた。尾崎(1993)によると、発話意図が「説明要求」か「反復要求」かがあいまいな「聞き返し」は失敗することが多いという。猪狩(1998)は、初級学習者の「聞き返し」の表現は限られており、また、学習者が使用している表現が明確ではないため、自分の目的にあった表現について学ぶ必要があると指摘している。また、大野(1999)は「聞き取り確認」の場合は初級学習者でも「聞き返し」の成功率が高いが、「反復要求」と「説明要求」の場合は成功率があまり高くないという。

これまでの先行研究では、学習者が使用している「聞き返し」の発話意図と表現形式について明らかにされたが、どの発話意図でどの表現形式を使用した場合に「聞き返し」が成功しているのかについてはまだ具体的に明らかにされていない。そこで、本研究では先行研究を踏まえて、学習者が「聞き返し」の発話意図に合わせて、どのような「聞き返し」の表現形式を使用しているのか、またそれは成功しているのかを明らかにしたい。

3. 研究目的及び研究課題

先行研究を踏まえた上で、本研究ではJSLタイ語母語話者初級学習者の「聞き返し」ストラテジーの使用と成功率を明らかにすることを目的とする。そのために以下の二つの研究課題を設けた。

課題1 学習者はどのような「聞き返し」ストラテジーを使用しているのか。

1-1 どのような発話意図で聞き返しを行っているのか。

1-2 どのような「聞き返し」の表現形式を使用しているのか。

課題2 学習者は「聞き返し」の発話意図に合わせてどのような「聞き返し」の表現形式を使用しているのか。また学習者が行った「聞き返し」は成功しているのか。

2-1 発話意図ごとにどのような表現形式を使用しているのか。

2-2 発話意図ごとに使用された表現形式は成功しているのか。

4. 研究方法

4.1 対象者

面識のないJSL初級後半日本語学習者と日本人大学生、それぞれ15名ずつ計15組を対象者とした。学習者はタイ人(男性5名、女性10名)で、全員同じ時期に日本の大学へ進学するために来日した。来日時の学習者の日本語レベルは、ひらがなとカタカナを学習済みの2名を除き、他の学習者は日本語未習という状況であった。データを収集した時点で約9ヶ月間日本語を勉強していた。日本人大学生は全員女性であり、タイに興味を持ってはいるが、タイに行ったことはない。また、外国人と接触する機会も少なく、日本語教育の経験や知識もない。

4.2 研究の手続き

電話会話の課題として、日本人がこれからタイへ旅行に行くため、タイについて様々な情報や疑問点を電話でタイ人の学習者に質問をするという場面を設定し、学習者と日本人の電話会話を約15分間録音した。また、学習者からの「聞き返し」を引き出すために、学習者が知らないと思われる単語のリストを事前に作成し、会話の際の参考資料として日本人に手渡した。そして、電話の際に、参考資料の中から自分が興味を持っていることに関係する単語をキーワードとしていくつか選んでもらい、質問してもらった。

会話終了後2日以内に、学習者にはタイ語で、日本人には日本語でフォローアップ・インタビューを行った。その際、文字化資料を見せながら音声データを再生し、学習者には「聞き返し」の発話意図を確認し、日本人には学習者の「聞き返し」の発話意図をどのように解釈したのかを確認した。

4.3 「聞き返し」ストラテジーの定義及び分類

本研究では、尾崎(1992:252)に従い、「聞き返し」ストラテジーについて、「相手の話が聞き取れない、分からないという問題に直面し、それを解消するために相手に働きかける方略」と定義する。

4.3.1 「聞き返し」の発話意図の分類

尾崎(1992)では「聞き返し」の発話意図を6つに分類したが、本研究では「反復・説明要求」、「聞き取り確認・説明要求」の使用回数が極めて少なかったため、以下の4つの「聞き返し」の発話意図を分析

の対象とした。

- ①「反復要求」：発話が聞き取れなかった時に聞き取れなかった発話を反復してもらうように要求する。
- ②「聞き取り確認要求」：発話の聞き取りに自信が持てなかった時に確認を要求する。
- ③「理解確認要求」：発話に対する理解に自信が持てなかった時に確認を要求する。
- ④「説明要求」：発話を理解できなかった時にその発話に対する説明を要求する。

4.3.2 「聞き返し」の表現形式の分類

尾崎(1993, 2001)、猪狩(1996)を参考にし、「聞き返し」の表現形式を以下のように分類した。

①エコー型：相手の発話をそのまま反復する「聞き返し」で、そのまま反復をする普通形、反復した部分+ですかの丁寧形、相手の発話を部分的に反復する不完全形がある。

例：「屋台」という言葉が分からなかった場合
屋台？、屋台ですか？、屋…

②エコー+ α 型：相手の発話を反復したものに他の表現を付け加えた「聞き返し」である。

例：「屋台」という言葉が分からなかった場合
屋台って何ですか？
屋台はどういう意味ですか？

③非エコー型：反復を用いない表現である。

例：え？、もう一度お願いします

4.4 分析方法

各研究課題の分析方法は以下の通りである

課題 1-1 では、文字化した会話資料から学習者の「聞き返し」と思われるところを抽出して、その文字化資料と音声データを用いてフォローアップ・インタビューを行った。その際に、学習者に「聞き返し」の発話意図を確認した。そして、「聞き返し」の発話意図ごとの使用率を調べた。

課題 1-2 では、文字化資料を基に、「聞き返し」の表現形式の分類に従って、学習者が使用する「聞き返し」の表現形式とそれぞれの使用率を調べた。

課題 2-1 では、課題 1-1 と 1-2 の結果を基に学習者の「聞き返し」の発話意図ごとに使用された表現形式を調べた。

課題 2-2 では、学習者の「聞き返し」の発話意図ごとに使用された表現形式の成功率を調べた。

また、「聞き返し」の成功の判断を行う際に、フォローアップ・インタビューを基に、学習者の「聞

き返し」の発話意図が日本人に伝わり、期待していた応答が得られたかどうかを判断基準とした。以下では、「聞き返し」の成否の例を示す。

例 1) 「聞き返し」の成功例¹

214 J6: タイの治安はどうですか？

215 T6: 治安は何ですか?(説明要求)

216 J6: ええと、犯罪が多いか少ないか。

フォローアップ・インタビューによると、T6 は「治安」という言葉がわからないため、「説明要求」の「聞き返し」を行ったという。その結果、T6 の発話意図が J6 に伝わり、説明をしてもらえた。このように、「聞き返し」の発話意図が伝わり、期待していた応答が得られた場合は成功したと見なす。

例 2) 「聞き返し」の失敗例

97 J8: タイは屋台とかいっぱいありますか？

98 T8: 屋台。 (説明要求)

99 J8: はい。

フォローアップ・インタビューによると、T8 は「屋台」という言葉がわからなかったため、「説明要求」の「聞き返し」を行ったそうだが、J8 に発話意図が伝わらず、説明をもらえなかった。このように、「聞き返し」の発話意図が伝わらず、期待していた応答が得られなかった場合は失敗したと見なす。

5. 結果と考察

5.1 学習者が使用している「聞き返し」

学習者が使用している「聞き返し」について、まず 5.1.1 では、学習者の「聞き返し」の発話意図の使用について述べ、次に 5.1.2 では、学習者の「聞き返し」の表現形式の使用について述べる。

5.1.1 「聞き返し」の発話意図

学習者がどのような発話意図で「聞き返し」を行っているのかを調べ、その使用率を表 1 にまとめた。

表1 「聞き返し」の発話意図の使用率

発話意図	使用回数	使用率(%)
説明要求	179	46.2
聞き取り確認要求	87	22.4
反復要求	68	17.5
理解確認要求	54	13.9
合計	388	100

本研究では、極めて使用回数の少なかった「反復・説明要求」と「聞き取り確認・説明要求」を除き、学習者の「聞き返し」は全部で388回見られた。また、「聞き返し」の発話意図について、使用率が高い順番に見ていくと、「説明要求」、「聞き取り確認要求」、「反復要求」、「理解確認要求」という順番になった。聞き取りができなかった時に使用される「聞き取り確認要求」、「反復要求」(22.4%+17.5%=39.9%)に比べて、意味が分からなかった時に使用される「説明要求」と「理解確認要求」(46.2%+13.9%=60.1%)の「聞き返し」の方が多く使用されていた。このことから、本研究の学習者にとっては、聞き取りによる問題よりも、意味の理解による問題の方が多かったことが分かる。その理由として、①本研究の対象者が初級学習者であるため、まだ身につけていない言葉が多い②学習者が日本の大学への入学を目標に日本語を勉強しているため、「タイの観光について」という話題で使用される言葉が学習者にとって聞き慣れない言葉がたくさんあったためと考えられる。

5.1.2 「聞き返し」の表現形式

次に、学習者はどのような表現形式を使用しているのかを調べその使用率を表2にまとめた。

表2 「聞き返し」の表現形式の使用率

表現形式	使用回数	使用率(%)
エコ型	186	47.9
非エコ型	163	42.0
エコ+α型	39	10.1
合計	388	100

「聞き返し」の表現形式について使用率の高い順に見ていくと、エコ型、非エコ型、エコ+α型という順番になった。エコ型が最も多く使用された理由として、初級学習者にとっては、自分の

言葉で言い直して聞き返すよりも、聞き取れた言葉をそのまま繰り返して聞き返すことの方が簡単なためだと推察される。次に、非エコ型の内容を見てみると、表現のバリエーションが少なく「もう一回お願いします。」や「何ですか。」などの表現が多く見られた。これらの表現は教室でよく使われるため、学習者にとっては馴染みがあって使いやすいので、エコ型と同様に多く使用されていたと予想される。エコ+α型は最も使用が少なかったが、その理由として、初級学習者にとって、相手の発話を反復したものに他の表現を付け加えて聞き返すことが難しいためだと考えられる。

5.2 発話意図ごとの表現形式とその成功

学習者の「聞き返し」の成功率について、5.2.1では学習者の「聞き返し」の発話意図ごとに使用されていた「聞き返し」の表現形式について述べ、5.2.2では、その成功について見ていきたい。

5.2.1 発話意図ごとに使用された表現形式

学習者がどの「聞き返し」の発話意図の際に、どの表現形式を使用しているのかを調べた結果、図1のように「理解確認要求」の発話意図以外は、エコ型が最も多く使用されていることが分かった。

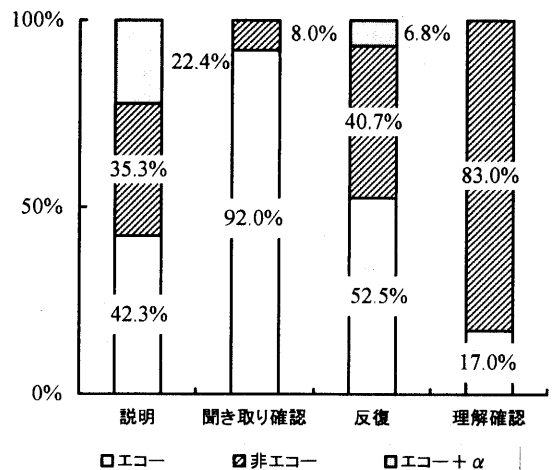


図1 発話意図別の表現形式の使用率

図1からも分かるように、「聞き取り確認要求」の場合はエコ型が92.0%、「理解確認要求」の場合は非エコ型が83.0%と使用率が極めて高く、「聞き取り確認要求」と「理解確認要求」の場合は、一つの表現形式を多く使用して「聞き返し」を行う

傾向が見られた。それに対して、「説明要求」と「反復要求」の場合は、若干エコー型の方が非エコー型よりも多いものの、この2つの使用に大きな差があまり見られなかった。また、エコー型と非エコー型以外にも、多くはないがエコー+ α 型の使用も見られ、どれか1つの表現形式を使用して「聞き返し」を行うのではなく、様々な表現形式を使用していることが分かった。

5.2.2 発話意図ごとの表現形式の成功について

次に、発話意図ごとに使用されている表現形式とその成功率について見てみる。まず、発話意図ごとの「聞き返し」の成功率について、表3にまとめた。

表3 発話意図ごとの「聞き返し」の成功率

発話意図	成功率(%)
説明要求	56.4
聞き取り確認要求	79.3
反復要求	52.9
理解確認要求	87.0
全体の成功率	65.2

学習者の全ての「聞き返し」の使用における成功率が65.2%と高いとは言えない。「聞き返し」の発話意図ごとの成功率を順番に見ていくと、「理解確認要求」、「聞き取り確認要求」、「説明要求」、「反復要求」という順番になり、学習者の「聞き返し」全体の成功率は65.2%であった。「理解確認要求」と「聞き取り確認要求」の成功率が87.0%、79.3%と高かったのに対し、「説明要求」と「反復要求」の成功率がいずれも5割台と低かった。このことより、本研究における初級学習者は「聞き取り確認要求」と「理解確認要求」の発話意図においては「聞き返し」が成功しやすい傾向が見られ、適切な表現形式を用いていると考察できるが、「説明要求」と「反復要求」の発話意図においては「聞き返し」を成功させることが難しく、発話意図に適した表現形式を用いることができていないと予想される。

以下では、発話意図ごとに使用された表現形式及び成功率を提示し、検討したい。

(1) 「説明要求」

まず、「説明要求」の発話意図の際に、使用された表現形式とそれぞれの成功率を調べた。以下の表

4はその結果を表している。

表4 「説明要求」の表現形式別使用率と成功率

表現形式	使用率(%)	成功率(%)
エコー型	42.3	47.0
非エコー型	35.3	61.5
エコー+ α 型	22.4	63.0

表4を見ると、学習者は「説明要求」の「聞き返し」を行う際に、エコー型を一番多く使用しているが、そのエコー型の成功率が一番低いことが分かる。また、非エコー型とエコー+ α 型の成功率も6割台と高いとはいえない。以下ではそれぞれの表現形式の例を示す。

例3) エコー型

- 15 J6: タイと日本の時差はどのぐらいですか?
 16 T6: 時差。
 17 J6: 時差。

フォローアップ・インタビューによると、T6はJ6の質問にあった時差という言葉がわからず、説明をしてもらうために、時差という言葉を繰り返してエコー型の「聞き返し」をしたそうだが、J6は「聞き取り確認要求」だと思ったために「時差」と確認を行ったという。そのため、この「聞き返し」は失敗した。

このように、エコー型を使用すると、「聞き取り確認要求」だと理解されることが多く、「説明要求」の発話意図であることが伝わりにくい。そのため、「説明要求」の発話意図で「聞き返し」を行う際にエコー型の表現形式を使用した場合は成功率が低くなった。

例4) 非エコー型

- 45 J2: スクールとかもあるんですか?
 46 T2: もう一回お願いします。
 47 J2: タイでスクールとかもありますか?

フォローアップ・インタビューによると、T2はJ2の質問にあったスクールという言葉がわからず、説明をもらうために、「もう一回お願いします

す」と「聞き返し」をしたと話していたが、J2 は「反復要求」だと思ったために質問の反復を行ったと話していた。そのため、この「聞き返し」は失敗した。

例4のように「説明要求」の場合は「もう一度お願いします。」という言葉の使用が多く見られた。しかし、「もう一度お願いします」という表現は「反復要求」だと理解されることが多いため、非エコー型の成功率があまり高くなかった。

例5) エコー+α型

122 J10: 日焼け止めとかは必要ですか。

123 T10: ひやけどもう一度。

124 J10: ええと、日焼け止め。

フォローアップ・インタビューによると、T10 は J10 の質問の中で「日焼け止め」という言葉が分からず、123 で「ひやけどもう一回」と「説明要求」の「聞き返し」をしたそうだが、J10 は「反復要求」だと思ったため、124 で言葉を反復したという。そのため、この「聞き返し」は失敗した。

エコー+α型の場合は、自分が分からない言葉に「～って何ですか？」や「～はどういう意味ですか」という表現を付け加えて質問すると、自分が分からない言葉が明確になり、相手に「説明要求」の意図が伝わりやすいと考えられる。しかし、本研究の「説明要求」の場合には、例5のようにエコー+α型で説明を求める際に、学習者が分からない言葉の後に「もう一度」または「もう一回」という表現を付ける例が多く見られた。そのため、日本人が「説明要求」ではなく「反復要求」だと思い、反復を行うことが多いので成功率が低かった。

以上より、「説明要求」の発話意図の場合にエコー型を使用すると、「説明要求」ではなく「聞き取り確認要求」であると理解されることが多く、「聞き返し」が失敗することが多かった。また、非エコー型とエコー+α型の場合は、適切な表現を使用することができていないため、成功率が低くなる結果となった。このことから、「説明要求」の発話意図の「聞き返し」を行う際に、学習者は発話意図に合わせた適切な表現を使用することがまだできていないことが分かる。

(2) 「聞き取り確認要求」

次は、「聞き取り確認要求」の場合を見てみる。「聞き取り確認要求」で使用されたそれぞれの表現形式の成功率を調べ、表5にまとめた。

表5 「聞き取り確認要求」の表現形式別使用率と成功率

表現形式	使用率(%)	成功率(%)
エコー型	92.0	76.0
非エコー型	8.0	100
エコー+α型	-	-

「聞き取り確認要求」の場合もエコー型と非エコー型が使用され、エコー+α型は使用されていなかった。非エコー型の成功率は100%であったが、使用率が低かったため、ここでは使用率が高く、成功率も8割近かったエコー型について見ていきたい。以下では会話例を示す。

例6) エコー型

115 J14: ええと、タイの気候はどんな感じですか。

116 T14: 気候。

117 J14: はい。

フォローアップ・インタビューで、T14 は J14 の発話においての「気候」という言葉の聞き取りに自信がなかったため、「聞き返し」を行ったと話していた。それに対して、J14 は確認を行ったため、「聞き返し」が成功した。

このように、「聞き取り確認要求」の場合は、多く使用されているエコー型の成功率が高いことから、学習者が「聞き取り確認要求」の発話意図に合った表現形式を使用できていることが分かる。

(3) 「反復要求」

次に「反復要求」の発話意図の際に、学習者が使用しているそれぞれの表現形式の成功率を見てみたい。表現形式ごとの成功率を調べた結果、以下の表6のようになった。

表6 「反復要求」の表現形式別使用率と成功率

表現形式	使用率(%)	成功率(%)
エコー型	52.5	48.0
非エコー型	40.7	51.5
エコー+α型	6.8	100

学習者は「反復要求」の「聞き返し」を行う際に、エコー型を一番多く使用していたが、表5のようにエコー型の成功率が一番低かった。また、次に多く使用されている非エコー型の成功率も、5割台前半と低かった。エコー+α型の場合は、成功率が100%であったが、使用率が6.8%と低かった。以下ではそれぞれの表現形式の例を見ていきたい。

例7) エコー型

- 73 J2: 水上マーケットはバンコクからどのぐらいの距離ですか?
- 72 T2: 水上マーケット。
- 73 J2: はい。

フォローアップ・インタビューによると、T2は71でのJ2の質問が一部しか聞き取れなかったため、72で聞き取れた「水上マーケット」という言葉を使い、「反復要求」の「聞き返し」をしたそうだが、J2は聞き取り確認だと思い、確認を行ったという。そのため、「聞き返し」は失敗した。

例7のように、エコー型を使用する場合は、「聞き取り確認要求」だと理解されることが多いため、「反復要求」の場合に発話意図が伝わりにくく、「聞き返し」が失敗することが多いことが分かる。

例8) 非エコー型

- 66 J1: バンコクではお勧めのエステのとこありますか?
- 67 T1: 何ですか?
- 68 J1: 顔のマッサージとか。

フォローアップ・インタビューによるとT1はJ1の66の質問が聞き取れなかったため、67で「何ですか」と「反復要求」の「聞き返し」を行ったそうだが、それに対してJ1は「顔のマッサージとか。」とエステの説明をしたため、結局66の質問を反復してもらえず、この「聞き返し」は失敗した。

この例のように、「反復要求」の場合は非エコー型の「聞き返し」をする際に「何ですか?」という言葉の使用が多かった。しかし、「何ですか?」という表現は「説明要求」だと理解されることが多いため失敗しやすく、非エコー型の成功率が低くなった。

例9) エコー+α型

- 28 J9: タイの気候はどうですか。
- 29 T9: タイの何ですか?
- 30 J9: 気候です。

フォローアップ・インタビューによると、J9は29で「タイの気候はどうですか。」と質問したが、T9は「タイの」という部分しか聞き取れず、その文の後半が聞き取れなかったため、「タイの何ですか」と「聞き返し」をしたという。それに対して、J9は反復を行ったので、「聞き返し」は成功した。

「反復要求」の発話意図で学習者がエコー+α型の「反復要求」をした場合は、例9のように「～の何ですか」のような適切は表現を使用できていたため、自分がどこまで聞き取れて、どこが聞き取れなかったのかということが明確になり、相手に発話意図が伝わりやすく、成功につながる場合が多かった。しかし、「反復要求」におけるエコー+α型の使用率が低く、「反復要求」全体の成功率が伸びなかった。

(4) 「理解確認要求」

最後に、「理解確認要求」で使用された表現形式とその成功率を見てみたい。

表7 「理解確認要求」の表現形式別使用率と成功率

表現形式	使用率(%)	成功率(%)
エコー型	17.0	78.0
非エコー型	83.0	89.0
エコー+α型	—	—

「理解確認要求」の「聞き返し」ではエコー型と非エコー型が使用され、エコー+α型は使用されなかった。使用された2つの表現形式のうち、非エコー型は使用率が83.0%と高く、その成功率は89.0%であった。また、エコー型の成功率も8割近く、「理解確認要求」の成功率が4つの発話意図の中で一番高かった。以下では例を示す。

例10) エコー型

- 80 J9: タイでは果物とかおいしいものがたくさんあると聞いたんですが、何かお勧めはありますか?
- 81 T9: 果物。
- 82 J9: はい。

フォローアップ・インタビューによると、J9 の質問が長く「果物」「おいしいもの」「お勧め」など言葉がたくさん使われたため、T9 は自分がその質問を正しく理解したかどうかを確認するために、81 で「果物」と繰り返して、「聞き返し」を行ったという。

例 11) 非エコー型

- 47 J 3: 銀行は多少英語ぐらいは通じるでしょうか。
- 48 T3: 英語を使いますかと(1 秒)聞きたいですか、英語、英語が分りますかと聞きたいですか。
- 49 T3: あ、はい。

フォローアップ・インタビューでは、T3 は J3 の発話において「通じる」という言葉の意味の理解に自信がなかったため、48 で自分の言葉で言い換えて、「聞き返し」を行ったという。

以上の例のように、「理解確認要求」の場合は使用率の高い非エコー型の成功率が高いことから、学習者は「理解確認要求」の際には相手に発話意図が伝わり、「聞き返し」が成功しやすい表現形式を使用できていることが分かる。

6. まとめ

本研究は電話会話をを用いて、接触場面における初級学習者の「聞き返し」の発話意図と表現形式の使用について明らかにした。発話意図の使用においては、「説明要求」が一番多く見られ、聞き取りの問題による「聞き返し」よりも、意味の理解の問題による「聞き返し」の方が多くことが分かった。表現形式の使用においては「エコー型」が一番多かった。学習者が「聞き返し」を行う際に、自分の表現を使用することがまだ難しいため、相手の発話をそのまま反復して聞き返す場合が多いと考えられる。次に「聞き返し」の成功率を見ると、「聞き取り確認要求」と「理解確認要求」の成功率が高かったのに対し、「説明要求」と「反復要求」の成功率が低かった。そのため、学習者にとって「説明要求」と「反復要求」の際に、適切な表現形式を使用することが難しいと予想される。学習者の「聞き返し」についてまとめてみると、①発話意図が伝わりにくいエコー型を使用していることが多い、②非エコー

型は表現のバリエーションが少なく、どの発話意図においても同じような表現を用いる傾向があるため、誤用に繋がることが多い、③エコー+ α 型は使用回数自体が少なく、学習者にとってこの表現形式はまだあまり定着していないということが分かった。

7. 今後の課題

本研究では、タイ語母語話者初級日本語学習者を対象に考察を行ったが、「聞き返し」の使用と母語や母文化との関係についての検討は行わなかった。そこで、今後は日本語母語話者がどのような「聞き返し」をしているのか、学習者は母語場面でどのような「聞き返し」を使用しているのかを調べて比較し、タイ語の影響についても研究したい。今後は談話レベルでの「聞き返し」の使用及び「聞き返し」の連鎖についても研究をしていきたい。また、学習者の個人差にも注目しながら、対面の場面や自然会話の場面など様々な場面における学習者の「聞き返し」戦略の使用についても明らかにしていきたいと考えている。

注

1. 例にある最初の番号は発話番号、J は日本人、T はタイ語母語話者学習者を示す。また、下線の部分は注目した学習者の「聞き返し」を示す。

参考文献

- 猪狩美保(1998)「オーラル・テストに見られるコミュニケーション・ストラテジーに関する一考察」『横浜国立大学留学生センター紀要』5, 5-14.
- 猪狩美保(1999)「初級学習者の「聞き返し」のストラテジー—初級日本語教科書との関連から—」『横浜国立大学留学生センター紀要』6, 15-25.
- 池田伸子(2003)「ビジネス会話における「聞き返し」ストラテジーの使用傾向—ビジネス日本語教育用教材開発の基礎として—」『広島大学留学生センター紀要』13, 37-45.
- 伊藤かんな(1998)「初級日本語授業における学習者の「聞き返し」の特徴」『岐阜大学学センター紀要』創刊号, 52-61.
- 岡崎敏雄(1987)「談話の指導—初～上級を中心に—」『日本語教育』62, 165-168.
- 尾崎明人(1992)「「聞き返し」のストラテジーと日本語教育」『日本語研究と日本語教育』名古屋大学出版会 251-263.
- 尾崎明人(1993)「接触場面の訂正ストラテジー—『「聞き返し」』の発話交換をめぐって—」『日本語教育』81, 19-30.
- 尾崎明人(2001)「接触場面における在日ブラジル人の「聞き返し」とその回避方略」『社会言語学』4, 81-91.

大野陽子(1999)「日本語初級学習者の「聞き返し」のストラテジー使用の実態—英語母語話者の場合—」『日本語教育学会春季大会』173-178.
大野陽子(2001)「初級学習者の「聞き返し」のストラテジーと日本語母語話者の反応」『三重大学留学生センター紀要』3, 83-92.
西條美紀(1998)「接触場面におけるメタ言語的方略の有用性: 発話理解の問題を解決する学習者方略についての実証的研究」『世界の日本語教育』8, 99-119.
田中真寿美(2000)「日本語学習者による「聞き返し」

Request for clarification used by learners of Japanese」『千葉大学社会文化科学研究科 研究プロジェクト報告 接触場面の言語管理研究』研究代表者 村岡英裕 vol1, 13-23.
椿由紀子(2002)「電話会話における「聞き返し」の回避方略」『日本語教育学会春季大会』173-178.
寺村裕子(1992)「初級の日本語学習者のコミュニケーション上の問題」『ことばの科学』名古屋大学言語文化部 言語文化研究委員会, 5, 57-80.

てんぢゃろーん もんるたい／お茶の水女子大学大学院 応用日本語論講座
tengchan_art@yahoo.co.jp

Use of clarification requests on the telephone by Japanese learners — Focusing on the aim and the forms of clarification requests —

TENGJAROEN Monruethai

Abstract

The purpose of this study is to analyze the “clarification requests” strategies used by elementary-learners of Japanese in telephone conversation with native speakers of Japanese. The results show that “Hearing check” and “Understanding check” were more successful than “Explanation requests” and “Repetition requests”. The learners had difficulty in using appropriate clarification requests forms when making “Explanation requests” and “Repetition requests”. Three Major problems were found (1) they overused “repetition forms”(e.g. simply repeating words that they did not understand), which were not comprehensible by native speakers; (2) they used very limited forms of “Non-repetition”(e.g. “what’s that?” and “say it again”) and they did not used one in appropriate situations; and (3) they used very few variations of “Repetition + α form” (e.g. adding other expressions after repeating words that they did not understand) that is they could not make full use of this form.

【Keywords】 contact situation, “clarification requests” strategies, the aim of “clarification requests”, “clarification requests” forms, successful rate of using “clarification requests” strategies

(Department of Applied Japanese Linguistics, Graduate School, Ochanomizu University)