

留守番電話のストラテジー  
—日本語母語話者と非母語話者の場合—

鶴見千津子

要旨

本稿は日本語母語話者及び非母語話者がどのようなストラテジーを用いて留守番電話にメッセージを残すタスクを行っているかを検証した。分析に用いたのは複数の家庭の留守番電話に残された 38 のメッセージである。その結果、以下のことがわかった。(1)開始部において、母語話者は自己提示の後すぐに用件に入るが、非母語話者は一般電話会話で使用される相手認定、自己名乗りの後用件に入ることがわかった。また(2)主要部において、非母語話者による使用はなかったが、母語話者では「わび表現」を用いたタスクを滑らかに遂行しようとしていた。さらに、(3)母語話者はタ言語表現を有効に使用することによって話の冗長性を軽減していることが明らかになった。このように限られた時間内で用件をまとめて論理的に話すことを必要とする留守番電話におけるストラテジー使用を検証した。

[キーワード] 留守番電話、冗長性、場面的特性、タ言語表現  
ストラテジー

1 はじめに

留守番電話は、日常生活における情報伝達には既に欠かせない媒体となっている。しかし留守番電話は一般電話とは異なり、様々な制約を受けている。それは目的の相手によるフィードバックがないまま機械に向かって話すことや、不特定多数の受け手が聞く可能性がある中で、どのレベルの文体を使うべきかを瞬時に判断しなければならないことなどである。さらに、それらは何の用意もなくピー音の後に一方方向の語りかけを要求される。その上、制限のある時間内で必要な内容を伝達しなければならないため、話し言葉の特徴である冗長性は許されない(岡本 1996) という場面的特性がある。

こうした留守番電話だけが持つ場面的特性は、かけ手に高度なコミュニケーション能力を要求する。一般電話会話でもなく、ひとり語り

とも異なる新しいコミュニケーション能力を Alvarez-Caccamo(1992) は「擬似対話」(pseudo-dialogue) と述べている。(注1)このような、電話の相手を想定した留守番電話にメッセージを入れるという行為は、日本語学習者及び日本語母語話者にとっても苦手意識を持つ人も多く、そこには何らかのストラテジー及びコミュニケーション能力が必要とされるのだろう。

## 2 研究の目的

本稿では、留守番電話に残されたメッセージを、ザトラウスキー(1991)が提出した一般電話会話の構造を参考に「開始部」「主要部」「終結部」に分類した。そしてその表現に着目し、日本語母語話者と非母語話者との比較を試みる。

以下の2点を明らかにすることを目的とする。

- 1) 日本語母語話者・非母語話者が見えない相手との間で、どのような表現を用いて、メッセージを残すというタスクを行っているか。
- 2) 留守番電話にメッセージを残すという新しいコミュニケーションを利用するために必要とされるストラテジー及びコミュニケーション能力は何か。

## 3 調査

### 3.1 データ収集

1999年1月から3月の間に日本語母語話者2名の家庭に残された留守番電話のメッセージを収録し、そのうち38のメッセージを文字化し分析した。なお△△は会社名、●●はかけ手の名、○○は受け手の名を表す。

### 3.2 データの内訳

留守番電話のかけ手の内訳は以下の通りである。

日本語母語話者(以下NS) 29件

非母語話者(以下NNS) 9件(注2)

かけ手と受け手の間柄はすべて既知であり、NSの内訳は「家族」8件「仕事関係」14件「友人」7件であった。NNSはすべて「友人」である。またNNSのデータの内、6件は場面を限定したデザインさ

れたデータであった。(注3)

### 3.3 分析の方法

岡本(1996)の分析基準(注4)を参考に、以下の各部について分析する。

- 1) 開始部 ①第一発話 ②自己提示
- 2) 主要部 目的の明示
- 3) 終結部

分析例：

あ、△△の●●です。お世話様です。→1)開始部

明日の件で、えー至急確認をしていただきたい件があります。→2)主要部

えー、恐れいりますが、今日もしくは明日お電話ください。

よろしく願いいたします。→3)終結部

## 4 結果と考察

### 4.1 開始部

#### 4.1.1 第一発話

電話ばかりでなくどんなコミュニケーションの場面でも、相手に対する呼びかけから始まる。第一発話は、NSの約9割が「もしもし」で始まりすぐに用件を話したが、NNSでは約半数が「もしもし」の後にさらに「受け手の名」を呼び、その後用件を話し始めていた。

日本語でも英語でも一般電話会話では、相手の名を呼ぶことは相手認定をしていることになる。一般電話会話の「もしもし」は、電話のベル音に対して「もしもし」と発することにより「応答」を行い、さらに「もしもし」の元来持つ呼び出しの機能をも果たしている(熊取谷 1992:16)。一方留守番電話における「もしもし」は、相手呼び出すことを目的としているのではなく、既に相手を認定し、目的の相手との相互行為を開始するという電話会話の枠組みづくりとして機能している(岡本 1996)。母語話者が「もしもし」を相手への呼びかけではなく、相手指定をも含めた機能を持たせているのに対して、非母語話者は「もしもし」によって電話に出てくることのない相手にまず呼びかけを行い、その後さらに相手の名前を呼ぶことで相手指定をして

いる。すなわち、「もしもし」に相手認定の機能を負わせるのではなく、さらに相手の名を呼ぶことを添加することで、留守番電話の枠組みを成立させていると考えられる。

最近では、録音応答メッセージを機械音によるものと、受け手の声のどちらかで録音ができるようになっている。受け手の声で録音メッセージがあればかけ手は相手認定ができるが、今回のデータのメッセージ録音指示は機械音であった。また受け手の2名の日本語母語話者は家族を持っていた。したがって、メッセージを聞く人は不特定多数が想定されるので、かけ手は相手が自分のめざす相手であるかどうかを確認する必要がある。以下の例1は家族にかけ手を知る複数の人がいる場合である。

「例1」NS

もしもし〇〇さんにお電話しました。

まず相手認定をすることは、めざす相手に正しくメッセージを伝えるための戦略とされる。しかし今回のデータでは相手認定をしている例は上記の1例のみで、他は相手認定をしないまま話を開始していた。友人の場合には相手の家庭環境をある程度知っていることが考えられるので、電話の相手が確実にめざす相手であると考えているのであろう。しかし間違い電話も数多くあることから、めざす相手にかかるかどうかは必ずしも確かではなく、相手が見えない留守番電話というメディアを通す間接的なコミュニケーションには相手認定のための課題が残されていると言えるだろう。

4.1.2 自己提示

表1 自己提示表現

表現	間柄	母語話者			非母語話者
		家族	友人	仕事関係	友人
なし		○			
場所		○			
親族呼称		○			
ニックネーム		○	○		
名		○			○
姓			○		
所属 & 姓			○	○	○
組織 & 姓				○	○

(所属&姓は、クラス名など・組織&姓は、会社名など)

表1は発話の中で1回でも出現したものを示している。Alvare-Caccamo & Knoblauch(1992)は、電話における自己提示の機能について、自己提示は単に自己を相手に示すのではなく、二人の社会的関係をかけ手がどのように評価しているかを表すものであるとしている。姓または名を名乗ったり、あるいはニックネームでよびかけたりするが、これらは親しさを伝える指標となるものである。また、そこにいない相手にメッセージを残すという緊張感を取り除く一つの戦略でもある(Dubin,1987)としている。以下は今回のデータの例である。

「例2」NS

(場所)ですが、あの一帰ってきたら、電話をしてください。

「例3」NNS

あ、〇〇さん、あたし、△△の●●です。

また、表1に見られるように親しが増すほど名乗りは短くなっていく傾向にある。親しさの度合いが自己提示に関わってくることを示唆している。さらに家族では、自己提示を省略し例2に見られるように主要部のみが残されているものもあった。一方、非母語話者の例3では、「私」という語りから入っている。これは、機械に対して発話するという緊張感を和らげる一つの戦略と言えるのではないだろうか。

表2 自己提示文末表現

表現	問柄	母語話者			非母語話者
		家族	友人	仕事関係	友人
ですが				○	
ですけ(れ)ど(も)		○		○	○
です			○	○	○
ございます				○	

表2は、自己提示文末表現である。この部分は相手との関係が顕著に出てくる部分である。「ございます」は、家族や友人のように親しが増すほど出現数は少なくなる。これは岡本(1996)が提出した、日本

語では常に相手にふさわしいと話し手が判断する文体が選ばれた結果であると考えられ、今回のデータでも同様の結果が得られた。「けど」「が」などによる不完全文は次の発話権を聞き手に与え、聞き手が話を進めやすくする機能を持っている（岡本 1996）とされるが、聞き手のフィードバックが期待できない留守番電話においても、その使用が認められた。このことは、留守番電話における「擬似対話」（前述）をかけ手が行っていることを表していると考えられる。

#### 4.2 主要部

4.2.1 電話をかけた目的が明示される主要部をその順序にそって「話題の限定」「理由付け」「メタ言語」の3部分に分けた。表3は、主要部の各部分に現れた表現である。

表3 主要部

##### ①話題の限定

間柄 表現	母語話者			非母語話者
	家族	友人	仕事関係	友人
明示なし ですけれど(も) のこと の連絡 の件	○	○ ○	○  ○ ○	

##### ②理由付け

間柄 表現	母語話者			非母語話者
	家族	友人	仕事関係	友人
といていたと聞きました ので かと思って と思ひまして と思ったんですけど て頂きまして	○	○	○  ○ ○	○  ○ ○

③メタ言語

表現 \ 間柄	母語話者			非母語話者
	家族	友人	仕事関係	友人
電話をかけています				○
電話したんですけど				○
お返事しました		○		
お電話しました	○			
お電話致しました		○		
お電話させて頂きました			○	

次の例4は、①「話題の限定」②「理由付け」③「メタ言語表現」の分析例である。

「例4」NS

あ、△△の●●です。お世話様です。(仕事の内容)の件で<sup>①</sup>、えー至急えー確認をして頂きたい件があつて<sup>②</sup>お電話しました<sup>③</sup>。  
えー恐れいりますが、今日もしくは明日、お電話ください。よろしくお願い致します。

留守番電話では、メッセージを録音できる時間は制限されている。こうした限られた時間内に目的が実行されるためには、早い段階で電話をかけた目的が明示されなくてはならない。例4に見るように、まず「～の件」①で話題を限定し、「～頂きたい」②という表現で理由づけがされる。次に「お電話しました」③というメタ言語表現が使われる。このように母語話者のメッセージは簡潔で、発話の冒頭から受け手がその用件をある程度推測できるよう構成され、メタ言語表現の使用で一気に収束に向かっているようすが見られる。

一方次の例は、日本語を6ヶ月学習したNNSの例である。

「例5」NNS

えー、(受け手の役職名)私は、うー、(所属)の●●です。う(受け手の役職名)が電話をかけてくださいと言っていたと聞きました<sup>②</sup>。あー私は今(場所)で電話をかけています<sup>③</sup>。

「電話をかけてください」と言っていた相手の言葉をそのまま引用しており、かけ手側からの発話にはなっていない。さらに②から③へと時系列にそって現在の自分の状況を説明している。

メタ言語表現は、メッセージの産出過程を送り手と受けてが共有していない場面でみられる表現であり、これによってメッセージの送り手は発

話時の状況をすばやく文脈化することができる。留守番電話でいち早く受け手に話題を共有してもらう為に話題を限定する必要がある時、メタ言語表現は有効であると思われる。

先の例でみたように、初級日本語学習者は自分が「今電話をする状況に至った過程」を順序通りに説明していてメタ言語表現の有効な使用にはなっていない。その結果、話全体が冗長になっていると考えられる。

#### 4.2.2 その他の表現

次の例は、母語話者が非母語話者の自宅に折り返しの電話を依頼するメッセージを入れ、それに対して母語話者と非母語話者からかかってきた電話の例である。(前掲注3)

「例 6」 NS

えー、先ほどは留守にされていて失礼しました。

「例 7」 NNS

えー、〇〇さんから電話頂きまして、電話したんですけども、留守なので、

「例 8」 NNS

あの一、〇〇さんから電話頂きまして、なんか電話したんですけど、えーとえーと留守だったので、また電話します。

例 6 のように母語話者は留守にしている場合でも当然でもある突然の電話に対して、わび表現で電話を始めている。一方、非母語話者の場合は今回のデータではわび表現で始まる例はなかった。いずれの例もかけ手側の立場から言及している。英語話者間でも、かけ手の立場から言及している例は Liddicoat(1994)に見られる。

「例 9」 I just rang to see what you wanted.

日本語話者の冒頭の詫び表現は、Mattson & Johnstone(1994)が述べる「Discourse Task Management」(談話課題管理)として機能していると考えられる。プロトタイプ的な詫びは、「話し手が対話者に対して危害を起こしたと信じ、そのことを後悔し、うまく危害を補償するもの」(p.59;2)とされるが、明確な目標のある発話場面での機能は、「対話者を課題につかせ、円滑に職務を成就させるために使うテクニック」(p.66;3)であるとしている。日本語話者は、例 6 のように本題に入



る前に相手に迷惑をかけていないかどうかの確認をしたり、詫び表現によって相手とのコミュニケーションを円滑に進めようとするストラテジーを使用していると言えよう。

#### 4.3 終結部

終結部に現れた表現を、以下の表に示した。

表4 終結部

間柄 表現	母語話者			非母語話者
	家族	友人	仕事関係	友人
はい				○
じゃ(では)		○	○	○
またね				○
どうも			○	
ばいばい				○
さよなら				○
よろしく				○
よろしくどうぞ	○		○	
よろしく申し上げます	○		○	○
お願い致します	○			
失礼します		○	○	
いろいろお手数かけますが			○	
以上です			○	
ごめんください		○	○	

友人にかけた電話で日本語母語話者と非母語話者を比較すると、非母語話者では終結部が一層簡潔になっている。さらに丁寧度で比較してみると、非母語話者は通常の会話での丁寧度がそのまま留守番電話にも現れていて、母語話者とは少し異なる結果となっている。非母語話者の場合、留守番電話では一般電話会話よりも緊張度が上がることが予測できる。そこで丁寧度を自ら下げることが親しさを強調し、緊張を和らげる効果があると考えられる。

#### 5 まとめと今後の課題

本稿では、留守番電話に残されたメッセージを以下の観点から分析した。

1) 日本語母語話者と非母語話者は目の前にいない相手との間で、どのような表現を用いて留守番電話にメッセージを残すというタスクを行っ

ているか。

2) 留守番電話にメッセージを残すという新しいコミュニケーション方法を使用するために必要とされるストラテジー及びコミュニケーション能力は何か。

分析の結果、限られた時間内でしかも相手が見えないという状況の中で、母語話者は「もしもし」に相手指定の機能をも持たせ発話を開始し、すぐに自己提示を行い主要部に入る。非母語話者は、「もしもし」で相手を呼び出し、さらに相手の名を呼び、それから自己提示をするという一般電話会話の枠組みを使用してメッセージを残そうとしている傾向が示唆された。また主要部において非母語話者はメタ言語表現が有効に使われておらず、その結果メッセージが冗長になっていることがわかった。

さらに留守番電話にメッセージを残すという行為に必要とされる能力は、発話の冒頭から受け手が用件をある程度推測できるように、メッセージを簡潔に文脈化し論理的に話す能力と言えよう。そこでメタ言語表現を有効に使用することによって重要な用件からまとめて話すことができる能力・ストラテジーであることが示唆されよう。

今後は非母語話者のデータ数を増やし、そのメタ言語を分析し、第2言語習得の観点から言語能力レベルによってメタ言語表現がどのように現れるのか、またそれはどのように習得されるのか、日本語学習者への教授も含め検討していきたい。

注1) 他に Gold(1991,251)においても、メッセージの談話の特徴を「演じられた話し言葉であり、「dialogue with absent interlocutor」と述べている。

注2) 調査に参加した非母語話者の母語は、以下の通りである。韓国2名、台湾2名、中国1名、タイ1名。

注3) 実験者が相手の留守番電話に「お帰りになりましたら申し訳ありませんが、お電話を下さい。」とメッセージを残し、さらに折り返しの電話の時実験者が留守にしていた場合を分析対象とした。

注4) 留守番電話メッセージの全体構造（勧誘、依頼などの場合）として、以下のように全体構造とそれに含まれる構成要素を提示している。1. 開始部（呼び出し・自己提示・相手指定・挨拶や挨拶表現など・かけた時間や場所）2. 主要部（内容／理由・次の接触方法・主要部締めくくり）3. 終結部（別れの言葉）4. 追伸（伝言など）

[参考文献]

- 1) Alvarez-Caccamo, C. and Knoblauch, H. (1992) "I was calling you: Communicative Patterns in Leaving a Message on an Answering Machine" *Text*, Vol. 12, No. 4, 473-505
- 2) Dingwall, S., (1992) "Leaving Telephone Answering Machine Messages: Who's Afraid of Speaking Machines?" *Text*, Vol. 12, No. 1, 81-101
- 3) Dubin, F., (1987) "Answering Machine" *English Today*, No. 10, 28-30
- 4) Gold, R., (1991) "Answering Machine Talk" *Discourse Process*, 14, 243-260
- 5) Liddicoat A. (1994) "Discourse Routines in Answering Machine Communication in Australia" *Discourse Processes* 17, 283-309
- 6) Mattson, J. B. and Johnstone B. (1994) "Workplace Reasons for Saying You're Sorry: Discourse Task Management and Apology in Telephone Interviews" *Discourse Processes* 17, 59-81
- 7) 岡本能里子 (1991) 「電話会話における対人関係維持としての言語使用」『ディコースプロセス研究』第3巻第1号, 51-60
- 8) 岡本能里子 (1996) 「日本語の留守番電話会話の談話構造—留守番電話会話に残されたメッセージの談話分析を通して—」『東京国際論叢国際関係学部編 第2号 (通巻第53号) 83-101
- 9) 熊取谷哲夫 (1992) 「電話会話の開始と終結における『はい』と『もしもし』と『じゃ』の談話分析」『日本語学』第11巻第10号, 14-25
- 10) ザトラウスキー (1991) 「会話分析における「単位」について—「話段」の提案」『日本語学』第10巻第10号

(お茶の水女子大学人間文化研究科比較文化学専攻)