

ビジネスを目的とした電話会話における談話管理

人間文化研究科比較文化学専攻

近藤 彩

(1999. 6. 25. 発表)

1. はじめに

日本語による電話会話の談話管理について一定の手続きがあることが明らかにされている(岡本 1990, 熊取谷 1992 ; 小野寺 1992 ; 今石 1992 など)。本研究では、ビジネスを目的とした電話会話の談話管理を、開始部と終結部に加え、主要部に現れる「談話構成語」(discourse organising words) (McCarthy 1995 : 107) という新しい観点からの分析を加えることにより、日本語によるビジネスの電話会話のメカニズムを明らかにしたい。日本語母語話者同士の会話で使用される「談話構成語」を抽出しその特徴を明確にすることは、「話にまとまりがない」「同じようなことを繰り返す」という印象を与えがちな非母語話者に有益であると思われる。さらに、ビジネスを目的とした電話会話がどのように終結されるのか、一般的な電話会話の方略と比較することによりその終結までの方略を明確にしたい。

2. 研究目的と研究方法

2-1 研究目的

- ① ビジネスを目的とした電話会話である国際電話の加入依頼を例に、その会話の展開を明らかにする。開始部と終結部に加え、主要部の中で会話の構成に重要な役割を担っていると思われる「談話構成語」(McCarthy 1995 : 107) にどのようなものがあるかを抽出しその特徴を明確にする。(質的研究)
- ② ビジネスを目的とした電話会話(23件)が、どのように終結に至るのか、その方略を明らかにする。一般の電話会話の終結までの方略を扱った先行研究(岡本 1990, 小野寺 1992, 藤原 1998 など)と、ビジネスを目的とした電話会話との比較を行う。(量的研究)

2-2 研究方法

- ① 国際電話の加入依頼の会話 2 件を録音したものを文字化しデータとした。事例 1 は女性同士、事例 2 は男性(電話会社)と女性で交わされたものであり、共に面識のない者同士の会話である。
- ② 録音、文字化したビジネス電話会話 23 件を使用する。その目的はセールス、照会、通信販売、依頼などさまざまであり、合計通話時間は約 55 分である。

3. 国際電話の加入依頼

3-1 開始部

隣接ペアー(adjacency pair) (Schegloff & Sacks 1973)を用いることで、構成要素を抽出する。

〔事例 1〕

電話の呼び出し音

C (caller) : 会社員

R (receiver) : 客

[呼び出し]

- 1 R : はい、もしもし、 [応答]
 2 C : こちら国際電話のA(会社名)ですが、 [名乗り(会社)]
 3 R : あ、ちょっとお待ちください。(Pause 3sec)はい、
 4 C : そちら様では海外にお電話されることはございますでしょ
 うか。 [質問]

《事例2》

- 電話の呼び出し音 [呼び出し]
 1 R : もしもし、 [応答]
 2 C : もしもし、 [呼び出し]
 3 R : はい、 [応答]
 4 C : あ、先程の国際電話 00xx ですけれども、 [名乗り(会社)]
 5 R : はい、 [認定]
 6 C : よろしいでしょうか。 [確認]
 7 R : はい。 [認定]
 8 C : あ、えっと国際電話の利用状況なんです
 けれども、えーと、00何番をかけて、あ
 の、よく国際電話をおかけになりますか？ [質問]

3-2 談話構成語

《事例1》

- 8 C : あのAという会社、XX(正式名)なんですけれども、(はい)、
 あの先月の22日から国際電話のほうに参入致しまして、(はい)あの、今までです
 と、(はい)PHSとか市外電話00YY番の会社だったんですね。(はい)現在、あの、
 L(名前)の出演しているあの、テレビコマーシャルとかもやっているんですけど、
 (はい)、そちらとかご覧になったこととかありますでしょうか。
 9 R : はい、あります。
 10 C : ありがとうございます。あの、お試しになられたこととかはございますか。
 11 R : ないです。

内容は、国際電話をかける国がどこかを確認した後、料金に移る。

《事例1》

- 37 C : で、あとからできたということであの、後からできた場合ですねあのー、料金とか
 お安くないと、どちら様もお使いいただけないじゃないですか。(はい)それで、
 あのー料金のほうですね、今までと違う形態をとらしていただけることになって、
 (はい)今まで日本の会社、お客様お使いのKと、(はい)あとあの00ZZとあと市外
 電話のNですね、(はい)、あとIの00WW番の3つだったんですけども、そちらす
 べて最初の1分がすべて高くなってたんですよ。(はい)で、あの、今まですべてそ
 ういうしくみになってたんですけども、(はい)新しく先月からできたということで、

最初の1分から2分めの料金でやらしていただくことができるようになったんですね。(はい)で、例えばそうですね、フランスーだとしましたら、フランス、イギリスと料金同じだと思うんですね。(はい)おかけになる時間帯としては何時ぐらいになりますか。

38R：夜中ですね、夜中一、

39C：夜中かあの早朝ということで、でしたら一番安い深夜早朝の特別割引の時間だと思わうんですけども、(はい)多分あのKさん、そのお時間ですと(はい)通常あの最初の1分が240円で、(はい)2分めから160円でお安くなるんですよ。(はい)で、こちらイギリスとフランスの場合ですね、(はい)、で、まーあの、2分めからがお安くなって、1分めだけが高くなっているというしくみなんですけど、あの、00XXでしたら、最初の1分から(はい)一律の料金で110円なんですよ。(はい)で、ですから2分めも110円、3分めも110円ということになっていて、(はい)ですから1分目ですと130円はかなりお安くなりますし、(はい)2分め以降の場合もお値段変わりませんので、50円は確実にお安くなりますんで、(はい)こちら、ですから、サービスとかあのいろいろな会社でありますよね、(はいはい)そういったものと比べても確実にお安くなってるんですね。これだけ差額がでますんで、

さらに、「品質の面では全く今までとお変わりなく使える」(43C)ことを述べ、「お試しいたいて、是非(他社と)比べていただきたいんで、」(43C)と電話会話の前半部分で述べられた目的を繰り返している。そして、電話の開始部での名乗りより、さらに詳しく「こちらAの代理店やらしていただいているTという会社なんですわね。」(43C)と、自己提示を行った。

《事例2》

事例2では詳細に料金説明などを行った後で次のように述べている。

34C：基本料金一切不要、(はい)工費不要 (はい)、え、ですので安心してお使いいただければと思いますけれども、

「不要」という語を繰り返すことで、これまでの説明を総括し、客に安さを印象づけている。

そして、印象づけた後に自社への加入を薦めている。

3-3 終結部 (Closing Section)

3-3-1 前終結部

《事例1》

料金表と案内をファックスで送付することに至った後、次のような前段終結部が展開された。

63C：わたくし、T(会社名)のH(名前)と申しますけ [名乗り]

ども、来週5時過ぎにお電話いたします。 [確認]

64R：はいわかりました。 [認定]

65C：失礼ですが、お名字だけいただけますでしょうか。 [要求(名乗り)]

66R：あ、I(名前)と申します。 [名乗り]

3-3-2 最終的なやり取り

《事例1》

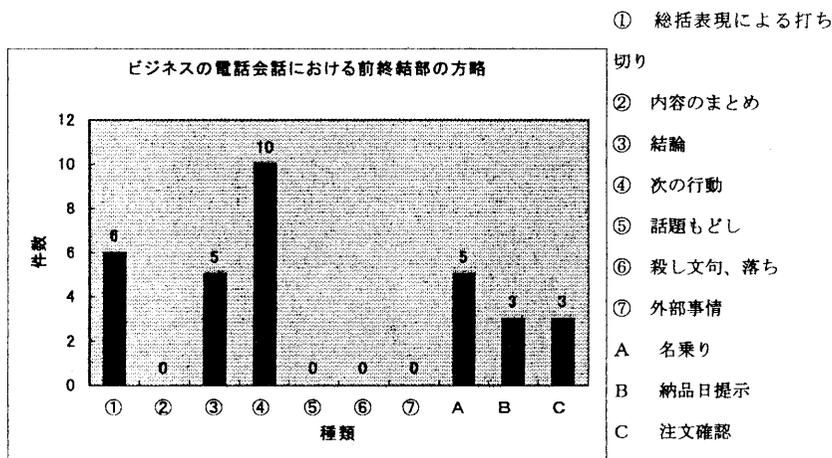
- 75C：では、ご検討ください。 [依頼]
失礼致します。 [別れの挨拶]
76R：失礼します。 [別れの挨拶]

《事例2》

- 42C：あそうなんですか。えーえーえー、ご主人と相談していただいて前向きなご検討をよろしくお願い致します。 [依頼]
43R：はい、どうも。 [別れの挨拶]
44C：はい、どうも、またかけますのでよろしくお願い致します。 [別れの挨拶]

4. ビジネスの電話会話終了までの方略

今回の電話会話で新たに使用された方略に、「担当名を告げる(名乗り)」「納品日を告げる/確認する」「内容を確認する」というものがあった。



5. まとめ

- ・開始部では隣接ペアを形成している部分もあるが、名乗るという行為に関しては、かけ手(会社)が一方向的に名乗り、受け手(客)は名乗らない場合がある。これはビジネスにおける相対的な力関係を反映していると思われる。
- ・受け手(客)がかけ手を認定した次の時点で、質問が始まる。その時点では電話本来の目的は明確にはされない。
- ・受け手に電話の目的が明確にされる前の段階では、受け手は「談話構成語」を合図に、話の展開やかけ手の真の意図を予測している。
- ・加入依頼の電話会話で表出した「談話構成語」を、テキストから抽出された「談話構成語」と比較すると談話全体の予測を促すという点で類似している。しかし、抽出された語そのものは異なるものであり、電話会話で表れたものは話の内容に関わっているものであった。これは、電話会話のような話し言葉では、「構成」ということがテキストほど意識されていないためと

考えられる。これらのことから、本稿で表れた「談話構成語」は、「談話予測語/談話キーワード」といえよう。

- ・「基本料金一切不要、工費不要、え、ですので---」という「不要」という言葉の繰り返しが客の関心を引き付けるのに役立っている。
- ・前終結部で、相互の名乗りあいを確認された。この行為は、電話会話全体を終結へと導き、かつ客(受け手)が内容になんらかの関心を示した合図といえよう。持ち掛けられた商品や会社への信頼感が生まれたとも考えられる。
- ・談話終結への方略に関しては、「担当名を告げる(名乗る)」「納品日を告げる/確認する」「(内容・注文などを)確認する」という方略がビジネスを目的とした電話会話で採られることが明らかになった。
- ・もともと人間関係のないビジネスを目的とした電話では、「前終結→人間関係の再確認→最終的やりとり」(小野寺 1992)という図式は必ずしも当てはまらない。人間関係の再確認というよりは人間関係構築へのステップであり、またビジネスの継続と成立への働きかけが観察された。

参考文献

- (1) 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.
- (2) 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.
- (3) 岡本能里子・吉野文 (1997) 「電話会話における談話管理—日本語母話話者と日本語非母話話者の相互行為の比較分析—」『世界の日本語教育』7.
- (4) 小野寺典子 (1992) 「エスノメソ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.
- (5) 熊取哲夫 (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) 藤原智栄美 (1998) 「電話会話における終結部構造の日米比較」『大阪大学留学生センター研究論集 多文化社会と留学生交流』第2号.
- (7) ポリー・ザトラウスキー (1992) 「セールス電話の会話分析の試み」『日本語学』vol. 11, 9月号. 明治書院.
- (8) 吉野文 (1994) 「電話の会話におけるかけ手と受け手の言語行動—開始部を中心に—」『言語文化と日本語教育』第7号. お茶の水女子大学日本語言語文化化学研究会.
- (9) Clark, H. H. and J. W. French (1981) "Telephone goodbyes" *Language in Society* 10
- (10) McCarthy, Michael (1991) *Discourse Analysis for Language Teachers* Cambridge University Press 『語学教師のための談話分析』(1995)大修館書店
- (11) Sacks, H., E. A. Schegloff and G. Jefferson (1974) "A Simplest systematics for the organization of turn taking for Conversation", *Language* 50.
- (12) Schegloff, E. A. & H. Sacks (1973) "Opening up Closings", *Semantica*, Mouton & Co. N. V. Publishers, the Hague.