

# 留守番電話の談話構造の分析

根 津 真知子・村 野 良 子

## 要 旨

本研究では(1)約束をしたが行けなくなった状況、(2)誘いの状況において日本語母語話者が行う留守番電話の録音メッセージの談話構造を調べる。データの収集はACTFLのOPI形式によるロールプレイによって行い、(1)では行けなくなった理由とともに謝罪表現、代案の提示、および再度の連絡表現の有無、メッセージの始め方と終わりを、(2)では、誘い表現、再度の連絡表現の有無、メッセージの始め方と終わりを調べ、さらにそれが年代や性別によって差が見られるかどうかについて考察した。その結果(1)では謝罪表現に年代と性別による特徴がみられること、電話をかけなおす意向を述べる人が少ないことがわかった。(2)では年代、性別にかかわらず、誘い表現の中で「・・(たい)と思う」という表現の使用が多いこと、「再度の連絡表現」については、13人中8人が相手からの連絡を待つという伝言を残しており、自分から再度電話すると言っている人は4人に過ぎないことがわかった。これは語用論上の丁寧さの観点から言えば、誘った側が誘われた側に断わる余地を残し、押し付けがましくならない配慮をしているためと考えられる。メッセージの終りの締めくくり方については(1)では「さようなら」の使用が約半数であるのに対して、(2)の誘いの留守番電話では、「さようなら」と言っているのは13人中3人であり、メッセージの内容や言語機能によって、終り方が異なることが示唆された。

キーワード

留守番電話 談話構造 ロールプレイ 謝罪 誘い

## 1. はじめに

留守番電話が普及し、日本語学習者が留守番電話に向かってメッセージを吹き込むというような状況に遭遇する機会は多くなっていると考えられる。電話会話は初級、中級の日本語教育教材の中ではかならず取り上げられる学習項目であるが、留守番電話の場面はまだ殆ど扱われていない。留守番電話のディスコースはどのようになっているのか、電話の相手が出てその人と会話する電話のディスコースとどのように違うのか。その枠組みを考察することは教材開発の観点からたいへん有意義であると言える。

## 2. 研究の目的

電話をかけて、相手が留守であった場合、緊急を要しない場合にはメッセージを残さな

いで切るか、「また電話します」というようなことだけで終わるのではないだろうか。従って留守番電話にメッセージをのこす状況は、通常比較的緊急性の高い状況であると考えられる。

本研究では後者の比較的緊急性の高い状況として (1) 約束をしたが行けなくなった状況と (2) 誘いの状況の 2 つの場面を設定する。そしてこの状況の下で、その場にいない相手に向かって母語話者がどのような表現方法や言語ストラテジーを使いながら、(1) どのように話し始め、行けなくなった理由を説明し、謝罪し、代案を提示し、メッセージを締めくくって、電話を切るのか、(2) どのように話し始めて、本題の誘いをし、メッセージを締めくくって、電話を切るのかに注目し、留守番電話の談話構造全体の流れと枠組みを調べる。

### 3. 研究の方法とデータ分析の方法

#### (1) 研究の方法

被験者、日本語母語話者 28 名に対して留守番電話にメッセージを残すロールプレイを実施し、録音したデータを分析した。ロールプレイの状況設定は以下の 2 つである。

##### ロールプレイ 1

留守番電話にメッセージを残す：友達と約束しましたが、行けなくなりました。友達に電話をしてください。どうして行けないか言ってください。そして時間と場所をかえてもらってください。留守番電話に録音してください。

##### ロールプレイ 2

留守番電話にメッセージを残す：友達を誘って旅行／映画に行きたいと思います。友達に電話しましたが、友達は家にいませんでした。留守番電話にメッセージを残してください。

被験者にはロールプレイの状況を書いたカードを渡して、数秒間の時間を与えた後、面接者が留守番電話の録音メッセージ（～只今留守にしております。ご用のかたは～）を実演し、その後に被験者の発話の録音を行った<sup>1)</sup>。

#### (2) 分析の方法

2 つの留守番電話のロールプレイの談話分析にあたって、以下の項目を分析の対象とした。

##### ロールプレイ 1

1. 話者の年代、性別
2. 行けなくなった理由、謝罪表現の有無
3. 代案の有無

4. 再度の連絡についての表現
5. メッセージの始め方と終わり方

#### ロールプレイ 2

1. 話者の年代、性別
2. 誘い表現
3. 再度の連絡についての表現
4. メッセージの始め方と終わり方

これらの項目を分析の対象とする理由は以下の通りである。まず(1)の場合、年代と性別がこの状況での留守番電話のディスコースに何らかの影響を与えるのではないかと考えられる。次に謝罪表現の有無については、どのような理由であれ友達との約束を守れない状況になり、それを伝えるために電話をかけているのであるから、一般的には理由を述べると同時に謝罪表現があるだろうと考えられる。また「再度の連絡」という項目に関しては、一方的に約束を反故にして、その理由を述べて電話を切る状況では、もう一度相手が在宅の折にかけ直して、直接相手と話したいという意向を言語的にはっきり伝えるのではないかと考えられる。それで本研究ではこれらの仮説を検証する。さらに代案の提示については、ロールカード<sup>2)</sup>に「約束の時間と場所を変えてもらってください」と指示されているが、丁寧さの観点から考えると、自分の都合で約束を守れなくなった時に果たして代案を提示するだろうか、もし提示するとしたらどのような待遇表現を用いることによって失礼にならないように配慮しているかを見る。最後に「始めと終り」に注目するのは、相手と直接話す場合の電話の談話の始めと終りとの類似点および相違点を探るためである。

次に(2)では、友人を食事や映画に誘う際の表現として一般的に使われている表現があるのかどうか、もしあるとしたらその構文上の特徴は何か、あるいは年代や性別によって、特徴的な表現があるかどうか、ということ調べる。また、誘いを承諾してくれるのかどうかということの確認として再度の連絡が必要になる場合、どのような表現を用いて行うのかについても調べる必要がある。さらに(2)についても留守番電話の「始めと終り」がどのようなディスコースの流れになっているのかを調べ(1)と比較する。

#### 4. 結果と分析

表1はロールプレイ(1)の結果を項目別にまとめたものである。まず「謝罪の有無」に関して10代と20代の学生7人中半数以上の4人が謝罪表現をしていない。30代の男性2人も謝罪表現がないが、他の年齢層では全員なんらかの形で謝罪表現を用いている。「再度の連絡」の項目については、15人中かけ直すことを伝えているのは5人にすぎず、仮説は検証されなかった。一方で、相手に電話をかけるように依頼している人が7人いた。相手にかけ直すよりも、相手からの電話を待つ姿勢を示す人のほうが多いことがわかった。

表1 ロールプレイ1の結果

番号	年代	性別	謝罪表現の有無	代案の提示の有無	再度の連絡	始め	終り
1	10	女	無	有	無	もしもしマチコちゃん。	バイバイ
2	10	女	無	有	有（相手にかけてもらう）	もしもし、**です。	電話待ってます。
3	20	女	有	有（相手に求める）	有	あ、**です。	あ、どうも申し訳ありませんでした。
4	20	男	無	有	無	あ、もしもし**です。	さよなら。
5	20	女	無	有	有（相手にかけてもらう）	うふっもしもし、こちらは**です。	では、さようなら。
6	20	女	有	有	有（相手にかけてもらう）	あっ、もしもし、あの**ですけれど	じゃ、バイバイ。
7	20	女	有	無	有	あの**です。すみません。	とてもすみませんでした。失礼します。
8	30	男	無	有	無	あもしもし、あの**です。	え、失礼します。どうも。
9	30	男	無	有	有（相手にかけてもらう）	あ、もしもし**さんのお宅ですよ。	そういうことでまたお電話いただけませんか。お願いします。
10	30	女	有	有	有（相手にかけてもらう）	えと、**です。	それでは、さようなら。
11	30	女	有	有	有	あ、**です。	じゃ、失礼します。
12	40	女	有	有	有（相手にかけてもらう）	もしもし、こちらは**です。こんにち。	それでは、またお電話ください。さようなら。
13	40	女	有	有	有（相手にかけてもらう）	もしもし++さん、**です。	お電話待ってます。じゃ、よろしく。さようなら。
14	40	女	有	無	有	あ、ごめんなさい、**です。	病院から帰ってきて、夜電話します。
15	50	女	有	有	有	もしもし++さん、**です。	それじゃ、失礼します。

表2 ロールプレイ2の結果

番号	年代	性別	誘いの表現	再度の連絡	始め	終り
1	20	男	…が、考えておいて いただけないでしょ うか	相手(よろしけれ ばお電話くださ い。)	あ、**ですが。	よろしくお願いします。 では失礼します。
2	20	女	一緒に見にいきませ んか。	相手(よかったら 連絡してくださ い。)	**ですけれど も、久しぶりです。	お願いします。失礼 します。
3	20	女	…ので、誘いたいと 思ったんですが	相手(お電話く ださい。)	あ、もしもし* *です。	お電話ください。失 礼します。
4	20	女	一緒に行きましょう。	自分(電話するの でお返事ください。)	もしもし、キョ ンです。	よろしく。
5	20	男	…の件なんですけど、 えー是非一緒にしたい と思います。	相手(よろしけれ ば、お電話折 り返しいただき たいと思います。)	えーこんばんは。 えー**です。	では。
6	20	男	…たいと思いまして ですね、お電話いた しました。	無	はい、もしも し++さんで すか。	それではよろしくお 願いします。さよう なら。
7	20	女	一緒に見ようと思っ て電話したんですけ ども。	相手(折り返し 電話いただけま すか。)	あ、もしもし、 **です。	じゃ、待ってます。 さよなら。
8	20	女	一緒にどうですか。	相手(電話を是 非ください。)	もしもし、++ さん。	電話番号わかります よね。それでは、じゃ、 また。
9	30	男	もし時間があったら一 緒にいきたいとおもっ てるんだけど、都合は どうでしょうか。	相手(時間があ るときに僕にま た連絡してくだ さい。)	あ、もしもし、 あ、**ですけ ど。	また連絡してくださ い。それじゃ、また。
10	30	女	…たいと思うんです が、お誘いの電話で した。	自分(こちらか らお電話さしあ げます。)	**です。	失礼しました。
11	40	女	一緒に京都に行きま せんか。	相手(ご都合が よかったらお電 話ください。)	はい、あ、こん にちは、**さ んですか。	ご都合がよかったら お電話ください。
12	50	女	…行きたいと思って お電話しました。	自分(後ほどお 電話いたします)	もしもし、** でございます。	じゃ、さようなら。
13	50	女	えー今日はちょっと お誘いをお願いしま してお電話いたしま した。	自分(また夜分 にでもお電話さ せていただきます。)	**ございま す。	失礼いたします。ご めんください。

次にメッセージの始め方と終り方については、特に電話を切る前の最後の表現で、15人中7人が「さようなら」(バイバイも含む)と言っている。この傾向は年代にかかわらず見られた。対面状況での別れ際の挨拶表現としての「さようなら」の使用については、長い間会えない場合(Maynard 1990)、あるいは若い人同士の別れの挨拶として使われるが、目上の人に対して使用することは失礼である(Mizutani & Mizutani 1977)あるいは子供っぽい印象を与える(Mizutani & Mizutani 1979)と考えられる。そのため日本語教育の場では、「じゃ、また」とか「失礼します」などのような他の丁寧さの程度の高い表現を使うように指導することが多い。ことに電話の談話の中では「さようなら」はほとんど使用されず、かわりに、「じゃ」あるいは「じゃ、また」のような表現が使われる(Mizutani & Mizutani 1981)と教えられている。今回の調査ではこのような日本語教育の中で一般的に教えられていることに反する結果が得られた<sup>3)</sup>。

次に表2はロールプレイ(2)の結果である。20代から50代までの13人の被験者のデータを見てみると、年代、性別にかかわらず、誘い表現の中で「・・(たい)と思う」という言い方が使われていることが分かる。「再度の連絡」については、13人中8人が相手からの連絡を待つという伝言を残している。自分から再度電話すると言っている人は4人にすぎない。これは語用論上の丁寧さの観点から言えば、誘った側が誘われた側に断わる余地を残し、押し付けがましくならない配慮をしているためと考えられる。メッセージの終りの締めくくり方をロールプレイ(1)と比較すると、(2)の誘いの留守番電話では、「さようなら」と言っているのは13人中3人である。(1)の理由または言い訳、(2)の誘いという言語機能によって、終り方が異なるという可能性も考えられる。

さらに28名の中で2名の被験者(40代と50代の女性)は、「留守番電話は苦手で、よほどの用事がなければそのまま切ってしまう」「留守番電話は話しにくいので、メッセージを残さない」と述べている。この2名に関しては留守番電話に録音することは、非日常的な言語行動であり、心理的に負担が大きかったことがうかがえる。

## 5. 今後の課題

今回の調査では謝罪表現の有無、再度の連絡の方法、電話による依頼の仕方、「さようなら」という表現の使用状況について示唆に富む結果が得られた。しかし本研究の28人という限られたデータだけでは一般化することはできない。

特に「謝罪表現の表明」については、約束を守れなくなった理由または言い訳の述べ方がどのような表現や文構造で行われるかを考察する必要がある。さらに音声データによって言い淀みやポーズ、音調など、謝罪表現に代わる非言語的謝罪の側面についても今後見ていく必要があるだろう。理由を述べる時の言い淀みやポーズ、音調などから謝罪の気持ちを伝えること、または聞き手である相手が話者の謝罪をくみ取ることが可能であるか

も知れないからである。さらにこの推測を検証するためには留守番電話にメッセージを残した当事者である話者に対する内省的調査を実施する必要があるだろう。

また今回の調査では従来教えられていた「さようなら」表現の使用方法がかならずしも現実を反映していないのではないかということが示唆された。この点についても今後調査を重ねていかななくてはならない。それとともに対面の会話場面において、電話の場面と同じ傾向がみられるかどうかについても比較研究する必要がある。

最近若者を中心にポケベル、PHS、携帯電話などの通信手段を使用した連絡が日常的になってきている。このような生活行動様式の変化にともなって電話という言語使用場面での言語行動にも変化が生まれてきているのではないか、さらに年代による意識の開きが大きくなっているのではないか、と考えられる。

今後、より多くの留守番電話のデータの収集と分析を通して、以上の点を中心に問題点を解明していく必要があるだろう。

#### 付記

本研究は1991年から継続して実施し、1995年度以降は文部省科学研究費補助（重点領域研究「人文科学とコンピュータ」公募研究）を受けている日本語会話コーパス構築プロジェクト（研究代表者上村隆一）の一環である。このプロジェクトは日本語母語話者と非日本語母語話者の発話パターンの比較分析と日本語教育のための基礎資料となる日本語会話コーパス構築を目的とするものである。「留守番電話の談話構造分析」は1997年度の文部省科学研究費助成研究報告書に報告した実験結果の一部を加筆修正したものである。

本研究プロジェクトの日本語会話コーパスはデータベースとしてCDROM版として完成している。またWWWホームページ上でデータの公開を行っている。

日本語会話コーパス構築プロジェクトURL:<http://corpus.fit.ac.jp/>

#### 謝辞

本稿を掲載するにあたって、ICU語学科佐藤豊助教授と小川貴士講師から貴重な助言をいただいた。記して感謝する。

#### 注

- 1) 今回は被験者が面接者の前で録音する形でデータの採取を行ったが、より自然な場面設定という観点からは、対面ではなく、例えば向きを変えて録音するなどの工夫が必要である。
- 2) ロールプレイを行う時は、状況設定と役割を書いたロールカードと呼ばれるカードを被験者に渡す。

- 3) 実際に最近の日本語教科書初級、初中級13種類について、電話の会話例をみると、（さようなら）を使用しているもの4例、（じゃあ、じゃあ、またあとで）が2例で、それ以外は、失礼します／しました、よろしくおねがいします、お大事になどが使用されている。（さようなら）の使用例はすべて、年令の若い友達同士の会話においてである。

#### 参考文献

Maynard, S.(1990) *An Intraduction to Japanese Grammar and Communication Strategies.*, Japan Times.

Mizutani,O. & Mizutani, N.(1977) *Nihongo Notes* 1, Japan Times.

Mizutani,O. & Mizutani, N.(1979) *Nihongo Notes* 2, Japan Times.

Mizutani,O. & Mizutani, N.(1981) *Nihongo Notes* 4, Japan Times.