

電話の応え方 — そのエチケットと実際 —

橋 内 武

米国の社会学者 Schegloff(1968) は、通話の開始時における会話の仕組みを明らかにしたが、筆者には次の2つの結論が気になった。

1. ベルが鳴って受話器を取ったら、まず最初に受け手が話す — これが通話開始時における(発話者)の分布規則である。このような規則が成り立つのも、電話のベルはかけ手による呼び出し行為であって、「〇〇さん」という呼び掛け語に代わる働きをしているからである。
2. 通話が同時発話で始まる場合には、かけた側がすぐ口を閉じて、受け手に発言の機会を与えるという形で通常の話者交代が展開し始める。

これらの結論が、果たして文化の差を越えて当てはまるものかどうかは検討を要する問題である。そこで、筆者は去る1983年4月の統一地方選挙の運動期間中に某選挙事務所で働いていた児島成子嬢の手を煩わせ、彼女のかけた300余りの電話を録音し、これを資料化するという作業をしてもらった。

すると、上記の Schegloff の結論を覆す結果が導かれた。

1. 「どちらから会話が始まるか」については、

- | | |
|-------------|-------|
| ① 受けた方(R)から | 47.7% |
| ② かけた方(S)から | 34.2% |
| ③ S R 同時 | 18.1% |

ということで、どちらから話し出すかについてははっきりとしたルールが認められない。

2. 「同時発話で始まる場合、どちらの側に発言権が譲られるか」については、かけ手に発言権が譲られるという規則が認められた。

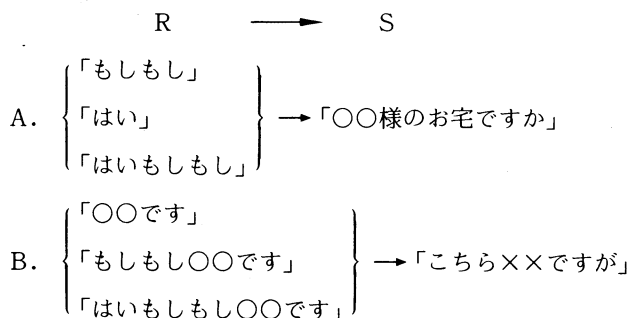
Schegloff(1968) はこのような電話の受け方に見られる文化の差異に気づいていないが、社会的な会話分析の成果をコミュニケーションの民族誌の立場から再検討する余地があるのではないと思われる。

上記の録音資料から3と4のような「話し方のマナー」に関する俗説が、一般的な事実に基づかないということも見抜くことができた。

3. 電話で「もしもし」は使わない。

4. 電話を受けたら、まず名乗る。

つまり、「もしもし」は今もって支配的な電話ことばであり、受け手でまず名乗るのは40.3%、名乗らない者48.1%という数字が出てきたのである。そして、受け手(R)からかけ手(S)へ替わる一対の会話には、次表のようなパターン化が見られたことも報告しなければなるまい。Rが名乗るか名乗らないかによって、Sの表現形式が変わることに注目したい。



以上が小論の要点であるが、詳しくは別稿「電話の受け方 — そのエチケットと実際」(『ノートルダム清心女子大学紀要 文化学篇』第8巻第1号, 1984年3月発行に所収)を参照されたい。

引用文献

Schegloff, Emanuel A. (1968) "Sequencing in Conversational Analysis." American Anthropologist, Vol. 70, No. 6. Reprinted in Gumperz, John and Dell Hymes eds. 1972. Directions in Sociolinguistics. New York: Holt, Rinehart and Winston. pp. 346 - 80.