

6 電話で問い合わせをする



6課では公共の施設や知らない人に質問をする場面でのインターアクションに必要なポイントを学びます。

例1 旅館に問い合わせをするとき

1. 各コマについて

1コマ目	外国人女性（右）が旅館に日本語で問い合わせ（宿泊の空き状況について）の電話をしている。
2コマ目	旅館のスタッフが外国人からの電話だと気づき、戸惑いながら日本語の発音で英語を話す。
3コマ目	外国人女性は旅館のスタッフが英語を話していることがわからず、「Date = デイト」を「デート」と勘違いしている。
4コマ目	外国人女性は旅館のスタッフの話がわからず、黙ってしまう。 旅館のスタッフは、質問への答えがないので、「ハロー」と確認している。

2. 話し合いのポイント

- ここでは、まさに接触場面といえる例を取り上げました。外国人だということがわかると、日本人の側が過度の言語的配慮をしてしまい、それが裏目に出て、うまくやり取りができないことがあります。「相手とうまくやり取りができなかったときはどうするか」「自分が理解できるように話してもらうにはどうするか」などについて考えることがポイントです。

3. 話し合いを進めるときのコツ&発展させるなら……

- この4コマ漫画の続き（この後、自分だったらどのように話を進めるか）を考えてみるといいと思います。
- 学習者によっては、「自分の日本語能力では電話で話すことは無理だ」「電話は使わないから自分には関係ない」などと、電話をすることに対してネガティブな反応を示す学習者もいます。電話でのインターアクションはポイントをおさえれば難しくないこと、電話で問い合わせをしたほうが便利な場合もあるという例などを挙げ、学習者に身近に感じてもらえるように工夫できるといいと思います。
- 日本語学習者にとって、この漫画の例は比較的身近に感じやすいのではないかと考えられますが、最近では情報を調べるときはインターネットで行うため、電話で問い合わせすることはないとされることもあると思います。様々な場面でこの課のポイントが使えることを理解してもらうために、電話にかぎらず、対面の場合も含めて考えるといいでしょう。電話で問い合わせをした経験以外に、公共の施設で店員（スーパー、レストランなど）、スタッフ（ホテル、旅館など）、駅員、警察官、知らない人などに自分から質問をしたことがあるか、そのとき難しかったことは何かなどについて、経験をシェアするといいと思います。

例2 電器店に問い合わせをするとき

1. 各コマについて

1コマ目	ジャンボ電器店にカメラの在庫があるか電話で問い合わせをしている。
2コマ目	店員の質問する日本語がわからなかったので、「ゆっくりお願いします。」と聞き返しをしている。
3コマ目	店員は言葉を区切ってゆっくり繰り返すが、言葉が変わっていないので、わからない。
4コマ目	店員にもう一度言ってくれるようにと聞き返しをしている。

2. 話し合いのポイント

- ここでは、次の2つのポイントを取り上げました。電話で話すときは、お互いの顔が見えないので、聞き返しのし方が1つ目のポイントになります。また、接触場面に慣れていない日本人の場合、やさしい日本語への言い換えや適切なフォリナートークなどが難しいことがあります。自分の理解できる日本語を話してもらうためにはどうしたらいいかについて考えてもらうことが2つ目のポイントです。

3. 話し合いを進めるときのコツ&発展させるなら……

- ここでは、留学生は「どのような聞き返しをしたのか」「なぜうまくいかなかったのか」「どのような聞き返しをすればよかったのか」について話し合い、聞き返しに対する意識を高めるといいでしょう。また、学習者は日頃どのような聞き返しを使っているかなどについて、シェアできるといいと思います。
- まず、電話でインターアクションするときは、どのようなことが難しいか、なぜ難しいと思うかなどについて、学習者の経験を交えて話し合い、電話でのインターアクションの特徴について考えるといいでしょう。
- お店の人の日本語の特徴（お店の人がよく使う日本語の表現など）を話題にしてもいいと思います。

例3 アルバイトをしたい店に問い合わせをするとき**1. 各コマについて**

1コマ目	留学生（右）が電話でアルバイトの募集について問い合わせをしている。
2コマ目	店員がアルバイトの面接の説明をしている。
3コマ目	留学生が店員の質問に流暢に答えている。
4コマ目	店員は留学生とわかったら、留学生が日本語で話しているにもかかわらず、アルバイトを断ろうとしている。留学生は店員の対応に戸惑っている。

2. 話し合いのポイント

- ここでは、「外国人」ということがわかると、急に態度が変わってしまう例を挙げました。公共の場では、この漫画の例のように、「外国人」だとわかると理不尽な対応をされることがあるため、「このようなことも起こり得る」ということを理解してもらうことがポイントです。

3. 話し合いを進めるときのコツ&発展させるなら……

- このような経験をしたことがあるか、他にも似たような例を知っているかについて学習者に経験をシェアしてもらおうといいでしょう。また、このような場面にあったら、どのように対処したらよいか、話し合うといいと思います。
- この4コマ漫画の続き（この後、自分だったらどのように話を進めるか）を考えてみるのもいいでしょう。
- ここでは、「日本人は外国人を差別する」などのように、感情的な話し合いにならないように注意してください。そのような意見が出た場合は、なぜこのような対応になったのか、学習者の国では同じような例があるかなどについて、冷静に話し合うように促せるといいと思います。