

## 私設電話と「声の規格化」を巡る社会史 —民間電話交換手と養成教育が生み出したもの—

坂田 謙司<sup>i</sup>

本論は、日本の電話における「声の規格化」がどのようなプロセスで進んでいったのかという疑問を、民間企業が利用していた私設電話の歴史を用いて考察を行ったものである。「声の規格化」とは、電話交換手が使う統一化された声の応答であると同時に、現在の一般企業で使われる標準化された電話応対を指す。日本で一般向け電話サービスが始まったのが1890年であり、当初から民間企業による電話利用も行われていた。そして、経済活動と電話の結びつきが強くなるにしたがって、民間企業は独自に内線電話網を作り、電話交換手を雇用するようになった。これは「私設電話」と呼ばれ、官営の電話に組み込まれた小規模な民営の電話網とも言える。戦前までは、民間企業で雇用できる私設電話用の電話交換手は官営の電話交換手経験者でなければならなかったが、1945年の敗戦後に電話を巡る制度が変わり、未経験者でも認定試験に合格すれば民間企業に電話交換手として就職できるようになった。その一方で、電話対応の質の低下や不統一が問題となり、企業の顔としての交換手の再教育が行われた。それを担ったのが、利用者組織である「電話会」であった。電話会は当初小規模な組織であったが、やがて全国組織となり、電話交換手教育システムにおける基準と教育方法が生み出された。この教育が全国に普及していくプロセスで、「声の規格化」が徐々に実現していったと考えられるのである。

キーワード：電話、社会史、声の規格化、電話会、私設電話、電話交換手、民間

### はじめに

筆者は「電話リテラシーの社会史」と題して、日本の電話利用マナーという「リテラシー」がどのような方法で社会の中で普遍化し、一般化していったのかについて考察を試みた<sup>1)</sup>。われわれは電話の使い方やマナーについて、どの時点で、どんな内容の教育を、どうやって学んできたのだろうか。その歴史のプロセスとメカニズムを、電話先進国アメリカと比較しながら検討した。その際に残った課題が、「マナー」や「リテラシー」という一種の「規格化」

された「声」はそもそも誰が、どのように生み出したのかという疑問であった。「もしもし」で始まる一般的な電話のかけ方は、企業の電話対応では用いられていない。現在でも数多く行われているビジネス向けの電話講習では、統一され規格化された基準に沿った電話の使い方が用いられており、そこにはもう一つの「声の規格化」を巡る社会の営みが潜んでいると考えられる。そして、民間企業が電話導入の初期段階から利用していた「私設電話」をメディア史と社会史という観点及び方法を用いて紐解いていくことで、先の疑問への知見が得られると考えたのである。

日本の電話は、1880（明治13）年に東京－熱海間で行われた公衆市外通話の商用試験を経て、1890

i 立命館大学産業社会学部教授

(明治23)年に東京－横浜間での交換業務開始によって始まった。グラハム・ベルが電話に関する特許を申請した1876(明治9)年から、およそ14年後のことであった。日本の電話は、有線電信、無線電信がそうであったように、官(工部省。後に逓信省)による運営が始まり、戦後の日本電信電話公社(以下電電公社)が1985(昭和60)年に分割民営化されるまで、官による独占的な電氣的コミュニケーション網であった。しかし、その電話網は必ずしも官だけで構成された単一のネットワークではなく、独立した小規模な電話網も加わった複合的なネットワークであった。それが企業や官公署が独自に持つ電話である「私設電話」であり、警察電話や鉱山電話などの「専用電話」であった。これらの電話は官営の電話サービスが開始される以前から利用されており、日本の電話史における特徴でもある。

これらを含めた日本の電話史のなかで、電話を通じて用いられる「声の規格化」は行われていたと考えられるが、現在の電話生活と密接に結びついているのが官を出発点とする電話であると同時に、民から始まった私設電話でもある。日本の電話における「声の規格化」を考察する際に官ではなく民という電話に着目するのは、戦後の電話普及においても官だけが全てを担っていたわけではないことがあげられる。さまざまな場所で、あるいはさまざまな立場の人びとが電話普及を担っているにも関わらず、多くの先行研究が官を中心に行われていて、民の担い手たちには言及していない。民の電話史を紐解いていくことによって、戦後日本電話史とそこで生み出され、一般化していった「声の規格化」の全体像が見えてくると考える理由はここにある。

本論は、上記のような問題意識の下、日本電話史において扱われることのなかった私設電話の歴史を整理し、「声の規格化」に関する考察を試みる。

## 1. 電話を巡る「声の規格化」と近代社会

吉見俊哉は『「声」の資本主義』のなかで、明治期

の社会に登場した電話文化と女性職業の関係、なかでも女性電話交換手(以下交換手)の声の統一化が現在のジェンダー・イメージ生成に深く関わっている点について「そしてこの声は、やがて逓信省出身の交換手が多くの企業の案内係になるに従い、わが国の企業文化のなかに広く根を下ろしていった」と指摘している<sup>2)</sup>。19世紀末以降、人の声や音楽は電氣的な音声の複製技術が誕生したことで数多く記録され、拡散していった。しかし、複製は基本的に同じものが複数生み出されることであり、そのこと自身が声や音楽を「統一化」するわけではない。統一化とは、権力による強制あるいは関係するさまざまな要素の社会的なせめぎ合いの結果である。吉見が指摘する統一された声の企業文化への浸透は、現在の電話対応マナーという「規格化」に該当する。書店には多くの電話対応マナー本が並び、新入社員研修では電話のかけ方や受け方の基本を学ぶ。電話という音声メディアは広くわれわれの生活に浸透しているにも関わらず、企業における電話対応は普段の電話利用とは異なる次元に存在しているかのようだ。考えてみれば、われわれは比較的統一された電話の利用方法を用いているし、それを「マナー」という形で認識している。例えば、「電話をかけた方が先に名のる」「電話をかけた方が先に電話を切らない」「今電話で話していても大丈夫ですかと確認する」「電話をかける時間帯を意識する」などである。特に、携帯電話を持つことが一般化して以降には、電話で会話が出来た状態かどうかを確認する行為が加わったように感じる。

しかし、電話というメディアはそもそもが「私生活に突如侵入する、見知らぬ他者」であり、自分の状態には一切お構いなく突然コミュニケーションの回路が接続される。もちろん、電話にでなければその回路は正式には接続されないのだが、鳴り続く呼び出し音やバイブレーションの振動が、半ば強制的に、あるいは脅迫的に接続を促す。1997年10月1日よりNTT東西が「ナンバー・ディスプレイ」の名称で開始した、固定電話に於ける発信者電話番号を対

応電話機のディスプレイに表示するサービスにより、見知らぬ他者からの電話かどうかは回線を接続する前に確認できるようになった。携帯電話は電話帳に登録されている相手かどうかが表示されるので、電話帳という親密さを表すデータベースにそもそも登録されているかどうかも分かるようになっている。つまり、電話というメディアのマナーにおいて、「見知らぬ他者」との会話よりも、友人・知人との会話が重視されるようになった。その結果、より一層相手の時間への侵入を気遣う内容が強くなったのである。

そもそも、電話のマナーは誰が考え、どのように規格化され、どのようにわれわれの内部に浸透していったのだろうか。先出の吉見の指摘に従えば、交換手を巡る「声の規格化」が出发点となる。では、なぜ「声の規格化」は必要とされたのだろうか。そして、その結果として現在の「声の規格化」には、どのような歴史的経緯を経て繋がっているのだろうか。電話というメディアへの言及は、これまで多くの研究者が行っている。例えば、マーシャル・マクルーハンのメディア論では、電話は耳に伝えられる情報量が少ない「低精細」なメディアとされていて、電話という音声のみのメディアは情報量が少なく、その不足分を利用者が補わなければならないからだと言う。一方、同じ音声のみのメディアであるラジオは、利用者の参与度の少ない高精細なメディアとされている。電話は、電気的に変換された音声のみで行われる会話という、極めて限定された情報のみで行われるコミュニケーションである。そのために、電話コミュニケーションの両端にいる利用者は、互いにその会話に話し手と聞き手という参加を求められる。一方のラジオは、音声のみの情報という点は同じだが、情報は整理され、決められた順番や時間にリスナーというコミュニケーションの参加者に対して一方的な発信を行っている。すなわち、参加を求められる場面は、極めて限られているのだ。

近代社会に登場した電話という電気通信メディアは、初期においては利用方法が定まっておらずさま

ざまな人々が多様な利用方法を提示し、実践していた。それは現在の電話のような会話コミュニケーションに限らず、むしろ放送やコンサート中継に近い内容も含まれていた。会話にしても、非対面のコミュニケーションに慣れていない人々は、さまざまなトラブルを起こしていた。それが、電話会社の都合や社会の要請によってルール化され、マナーと呼ばれるようになった。規格化は端的に言えば多様性の対極にあり、近代社会の特徴とも言える。碓井崧によれば、近代社会における規格化を論じる方法として「ルールと行動」「ヒト」「モノ」「情報と文化」の4領域にわけているが、本研究における「声の規格化」はこれらが重なり合ったまさに近代社会において成立している<sup>3)</sup>。交換手の応答におけるルールやマニュアル、規律訓練される交換手と大量に生産される利用者の声と対応する交換手の声。そして、その声は、近代社会において統一された、標準的な声なのである。

19世紀末から始まる電気的なメディアと社会との交差に関する歴史研究は、本研究に大きな示唆を与えてくれる。例えば、クロード・S.フィッシャーは主に北アメリカの個人家庭に電話が普及したプロセスを、自動車普及との比較を用いながら行っている。その中で、フィッシャーはテクノロジーの社会性理解には「消費者に焦点を当てる」ことが必要だとして、電話の利用者側を主な研究対象としている<sup>4)</sup>。キャロリン・マーヴィンは、「電気」というテクノロジーとその専門家たちに焦点を当て、社会に電气的メディアが普及する際の関わりについて論じている<sup>5)</sup>。吉見俊哉、若林幹夫、水越伸が1990年代に行った電話研究は、これまでメディア研究の対象とされてこなかった電話と電話の自明性を社会的に問い直す作業であり<sup>6)</sup>、田村紀夫は電話帳という電話利用者同志を結ぶためのデータベースであり広告出版物でもあったメディアに着目している<sup>7)</sup>。

電話は言語学の世界でも注目されており、戦後日本社会に電話が本格的に普及し始めた1960年代以降に、電話での話し方や会話の仕組みなどの研究が数

多く行われている。例えば、雑誌『言語生活』には1957年から1985年までの間に、電話に関する論文が30本以上掲載されている。また、交換手に関する研究や出版物では、主に交換手独特の疾病や労働環境、労働運動に関するものが多く、交換手経験者の体験記や手記、戦時中の犠牲者に関する歴史書などが、自費出版も含めて複数存在している。

このように、電話に関する研究は、社会史や言語学分野でさまざまに行われているが、「声の規格化」や私設電話に着目した研究は見当たらない。

## 2. 日本電話史における「私設電話」

次に、日本の電話史を時系列に沿ってたどりながら、「私設電話」と「交換手」について確認していく。先述のように、日本の電話（を含む電気通信）は官営で始まり、その規制に関しても官（国家）が一元的に行うことになった。しかし、電話というメディアは商業・経済の発展に大きく関係しており、その利用から民間を排除することは困難であった。石井寛治の『情報・通信の社会史』によれば、交換業務開始直後の利用者は、官公庁以外に新聞社や大手商店、企業が大半を占めていた<sup>8)</sup>。つまり、商売の道具として利用されていたことを示している。例えば、三井商事、丸善商社などの貿易会社が利用しており、会社には1回線の電話を引いていた。その代表的な例として、電話民営論を牽引していた渋沢栄一があげられるだろう。先出の『情報・通信の社会史』には、当時第一銀行頭取を務めていた渋沢がどのように電話を活用していたのかを示すエピソードが紹介されている。それによると、渋沢が日常的に利用していた連絡手段は手紙や電報が主であり、電話は急な会合への欠席など緊急連絡に使われていた。大事な用件は直接相手方と会って行うことを良しとしていた渋沢は、電話導入の先頭を走っていたが、自身は積極的な利用を行っていなかった<sup>9)</sup>。また、同書には渋沢以外の財界人の電話利用例も登場するが、基本的には緊急連絡が主で、電話で重要案

件を処理する使い方は為されていなかった<sup>10)</sup>。もっとも電話を活用していたのは株の取引を行う証券会社や仲買人達で、電話による情報伝達の速報性をうまく利用していた。つまり、会合や折衝などの対人・対面で行う作業においては、まだ電話というメディアは信頼を得ていなかったことをうかがわせる。一方で、緊急連絡などの電報よりも迅速に用件を伝えられる場合には、重宝していたことが分かる。初期の電話は、電報や手紙を補完するイメージで出発したのだ。

初期の電話は回線数も限られていて、企業でも現在のような多数の回線を同時に使うことはできなかった。しかし、企業活動に電話が多く利用されるにつれて回線や電話機の需要も増えたが、回線加入数を増やすのは費用面で大きな負担だった。当時の使用料は1回線あたり年額東京40円、横浜35円であり、必要な回線数を賄うのは容易なことではなかった。そこで、登場したのが現在の内線電話にあたる、私設電話であった。電話事業が官営と決まった後も、電話事業はその発展に従ってさまざまな要望が生みだされていた。もっとも多かったのは回線の混雑に対する改善であったが、通話中は回線を占有してしまうと言う電話の性質上、誰かが回線を使っていれば（電話で通話をしていれば）空くのを待つ意外に方法がなかった。特に、需要の高かった市外通話に関しては少ない回線数を奪い合うような状態になり、特定の二者間を結ぶ専用の電話回線敷設を望む声も日増しに高まっていた。

専用電話は、電話の一般公衆回線利用が始まる以前から警察署や官公署あるいは一般企業なども独自に設置し、利用されていた。これら複数の電話体系が存在することは、規制上も好ましくなく1900（明治33）年制定の「電信法」によって統一されることになった。その経緯について通信事業史は、以下のように記している。

然るところ、其の後各地に交換事業開始せられ公衆通信用電話の利用は年と共に増加し、一方亦私設官

應用電話も加入電話とは全然別箇の體系の下に獨自の利用意義を有し、之亦大に遞増し來つた。特に日清戦後に於ける時運の躍進に伴ひ電話利用は愈々熾んとなり、従來の如き法令を以てしては却つて事業の發展を阻害するが如き形勢を將來するに至つたので、明治三十三年三月電信法を制定し私設電話を施設し得る範圍を次の如く規定し、爾來私設電話は之に淵源することとなつた<sup>11)</sup>。

日本の電話は官によって一元的な管理が行われていたように見えていたが、実際には独自の目的と意義に沿って設置された専用電話というローカルな電話も存在していた。そして、これらは1890（明治23）年の一般向け交換業務の開始以前から、各々の思惑の下に使われていたのである。例えば、官公庁、警察、監獄、鉱山、鉄道などであり、その中には一般企業も少数ではあるが含まれていた。そして、これらをまとめて私設電話と呼んだ。

一般企業で最初に電話を導入したのは、三井商事だと言われている。例えば、通信事業史の私設電話の項には、以下のような記述がある。

本邦に於ける電話の實用は既述の如く初め東京大阪等の諸官衙に於いて行はるるに過ぎなかつたが、明治十六年炭素電話機製作の頃より漸く一般に行はれんとするの傾向を示し、三井物産會社など自家用のため海外より電話機を購入するものもあつた<sup>12)</sup>。

ちなみに、炭素電話機は1881（明治14）年3月に開催された第二回内国勸業博覧會において、民間人である沖牙太郎によって出品され、沖が創設した明工舎はその後通信機器メーカー（後の沖電気）として成功している。三井物産がどのような経緯で電話を導入したのかを直接示す資料は今のところ見つかっていないが、三井物産の前身である先取会社社長の益田孝は、渋沢栄一らと共に電話民営論を先導していた。1885（明治18）年には渋沢の他、原六郎、大倉喜八郎らと連名で日本電話會社設立願書を工部

省へ提出していた経緯から考えると、早くから電話というメディアに関心を示していたことは間違いないであろう。そして、これら独自に展開していたローカルな電話は、先述の電信法の下で各専用電話として系統だった管理が行われることになり、1908（明治41）年にはこれら専用電話に対する許可の方針が一変されることになった。

官制の電話交換事業が始まった1890（明治23）年当時、一般企業でどの程度電話が利用されていたのだろうか。1890（明治23）年度末の加入者種別と数を『通信事業史』の記述からみると、会社61、官庁21、新聞社21、銀行16、代言人16、米穀商12、米商仲買12、官吏10などとなっており、一般企業での電話利用が多いことが分かる<sup>13)</sup>。社団法人全国電話設備協會編の『日本私設電話史』によれば、1902（明治35）年当時の三井會社（三井商事の前身）は、「単式交換機1台、加入線3、磁石式電話機50箇で、約一割が卓上電話機であつた」と記されている<sup>14)</sup>。この1902（明治35）年6月24日には交換業務開始と同時に制定された「電話交換規則」の一部改正が行われ、それまで専用電話は加入線との接続を認められなかったのが一般加入電話との接続が可能となり、電話機の増設も認められるようになった。この結果、現在の外線との接続が可能な内線電話のような使い方が可能となったのである。また、1906（明治39）年6月4日に行われた交換規則の全文改正では、私設電話と一般加入線との接続料金が従來の12円から半額の6円となっている。これは、一般加入線へ私設電話を接続することで、商業活動への電話利用促進を目指したと言える。また、これまで電話機の増設料と一般加入線への接続料が同額だったので、わざわざ私設電話を接続させようという加入者が現れなかったという事情もあつたようだ。いずれにしろ、私設電話は本体の電話網に接続された小規模で独立した電話網として、「声の規格化」に関わって行くことになった。

さて、繰り返すが日本の一般向け電話サービスは1890（明治23）年に始まり、その際に定められたの

が電話交換規則であった。現在のように通話相手の電話番号を直接電話機から入力(ダイヤル)する自動交換方式が採用されたのは関東大震災以降であり、私設電話に於いても一般加入線との接続には交換機と交換手が必要であった。既に多くの文献等で交換手の歴史に関しては記されているのでここでは詳細は省くが、交換手は技術面と共に電話網を成立させる重要な要(かなめ)であった。電話接続の基本動作は、①電話のかけ手からの通話依頼を受け、②交換機を使って回線を接続し、③受け手を呼び出すであり、これらを手動で行わなければならない。電話交換という作業は、現在でも行われている。例えば、百貨店、ホテル、官公庁、企業など、代表電話で一旦外線を受けた後に、所定の部署へ接続する方法では、交換手による作業が必要となる。ただし、交換作業だけを専門に行っている例は少ないであろう。

### 3. 電話交換手と「声の規格化」の関係

本研究の目的は、この交換手の「声の規格化」がどのように行われ、それが現在へと続くプロセスを明らかにし、社会史的な知見を得ようとするものである。特に、一般企業で使われていた私設電話に焦点を当てている。先にみたように、私設電話と一般加入電話との接続が開始されると、当然私設電話側にも交換機と交換手が必要になってくる。電話サービス開始時は、東京辰の口電話交換局に女子9名、男子2名、横浜側には男子4名の交換手が作業に当たっていた。今でこそ交換手という職業は女性というジェンダー・イメージが定着しているが、当時は男性交換手が存在し、昼は女子、夜は男子という形で作業時間が分けられていた。この最初の交換手達はどのように募集され、どのような研修を受けたのだろうか。松田裕之『明治電信電話(テレコム)ものがたり』によると、1890(明治23)年10月3日付け「時事新報」に交換手募集と研修に関する記事が紹介されている。この記事によると、交換手志願者には通信事務局で1週間の講習(電話の知識)を学

び、その後今度は交換技術の講習の受け手から交換局へ配属されていたとある。募集は順次行われ、最終的には60名にも達した<sup>15)</sup>。電話交換サービスを開始したのが1890年12月16日なので、この記事の内容が最初の交換手に該当するであろう。その後の交換手採用は適直行われており、その条件は以下のようになっていた。

終夜勤務する者を除いて年齢十四歳以上二十五歳未満の女子であり、(一)夫なく且つ家事に関係を有せざること(二)品行方正なること(三)視力聴力共に善良にして且つ言語明瞭なること(四)日常の算筆を能くすること(五)電話交換局所在地に住居すること等の具備する者に限った<sup>16)</sup>。

また、まだまだ新規な仕事であったことと女子を中心としていたためにその後の応募は多くはなく、「当時は未だ年少女子の社会的職業への進出は殆ど皆無の時代であったので、吏員の子を勧誘して漸くその用を充すの有様」であった。そして、その養成も「勿論組織的のものではなく、採用したる毎に実務に就いて練習せしむるの方針を採っていた」とあることから、交換手の希望者が多くなかった状況が推測できる。しかし、開業翌年の1891(明治24)年には「電話交換手採用規則」が制定され、採用前の試験と実務練習を経てから採用される仕組みができあがった。採用試験は「読書、作文、筆跡及算術」で、合格者から必要な人員を選抜して、一ヶ月間の電話交換局における交換の実務練習を実施した。そして、交換局長が適当と認めたときに、電務局長の承認を得て交換手に採用された。いわゆる見習の養成制度らしき仕組みが初めて設置されたが、その養成方法は「依然未だ組織的のものではなく、実務練習と同時に関係法規を教授」する程度であった。

先述したように交換手は女子の職業というジェンダー・イメージであるが、男子交換手も存在しており、特に夜間勤務は男子のみが行っていた。1901(明治34)年に女子に夜間勤務を解放して以降はそ

の評判が良かったため、「即ち『電話交換ノ業務タル織手妙舌ノ女子ニ適スルヲ実験上認メタル』が故に」、1904（明治37）年以降は女子中心の採用となった<sup>17)</sup>。こうして、交換手という職業は女性化していくのだが、もうひとつ交換手の種類は存在していた。それは、官営の電話局勤務の交換手とは別の、一般企業に勤める交換手である。商業活動における電話利用は増加していき、一般加入電話に接続された私設電話も増えていった。そうすると、私設電話側にも多数の交換手が必要になるのだが、交換手になるためには「電話交換手採用規則」に従って官営の電話局に勤務する以外に方法がなかった。では、どのように私設電話は交換手を採用していたのだろうか。

まず、官営電話の交換手採用と養成から確認しよう。1905（明治38）年3月、「電話交換手、交換手伍長及電話交換手取締規則」が制定され、交換手に関する新たな職制と養成及び管理体制が作られた。「交換手伍長」は勤続年数2年以上の勤務評定が優秀な交換手から抜擢し、交換手見習の指導や交換業務の監督にあたらせた。また、「電話交換手取締」は25歳以上40歳以下の女子職員で、交換手の風紀衛生維持を仕事としていた。さらに、高等小学校第2学年を修業した者は無試験で交換手見習に採用して、先の「伍長」による教育・指導を現場で行わせたのである。このような形でなければ、東京・大阪などの大都市で急増していた電話需要を賄うことが難しかったのである。この需要拡大の背景には、日清・日露両大戦勝利に伴う好景気と企業活動の活発化、そして電話というメディアへの期待度向上があげられるだろう。

交換手養成は電話網維持と拡大にとって急務となっていたが、1912（明治45）年2月に東京中央電話局交換課に初の交換手養成係が設けられ、ようやく組織的な交換手養成が行われるようになった。その後、大阪、京都、神戸の各中央電話局にも養成係が設けられ、大阪では1920（大正9）年2月に養成課へと格上げされ、この流れは昭和に入った直後に他

の中央電話局にも広がっていった。そして、第一次世界大戦のさらなる好景気におされ、民間企業の電話需要はますます盛んになり、それは同時に私設電話の増加と私設電話交換機の需要も押し上げたのである。その結果、「故に之等交換機を操業する交換手の需要は愈々社会的となり、且つ交換手を一般事務員としても歓迎するの状勢を致したので、熟練交換手の退職するもの日に月に相次ぎ、見習募集の困難と共に優良従業員の喪失に悩まされた」のである<sup>18)</sup>。民間企業の方が待遇が良く、しかも経験が活かせるとなれば、「転職」するものも多くなって当然であろう。これを裏付けるように、私設電話の設置を専門に行う事業者が登場している。私設電話と一般加入電話との接続料金が半額になった1907（明治40）年、東京中央電話局試験係長であった諏訪方季は退職して私設電話設置事業者として開業していて、後の諏訪工業になっている<sup>19)</sup>。同業者はその後続々と開業し、1925（大正14）年6月28日には私設電話設置業者の組合「私設電話業組合」が結成されている<sup>20)</sup>。

私設電話の隆盛にしたがって電話交換手の官から民への「転職」が相次いだ。交換手を官で養成して民へと流れていく構図は、戦後に交換手の認定制度ができるまで変わらなかった。そして、このことが電話に於ける「声の規格化」の端緒となったと、松田裕之は以下のように指摘する。

付言すれば、その後民間企業がますますの隆盛をみせるなかで、電話局を退職した交換手が民間に再就職し、社内の電話受付業務に従事するすがたも目立ち始めた。これによって、交換用語をはじめとする電話の作法が世間一般に伝播していくこととなったのである<sup>21)</sup>。

確かに端緒にはなったと考えられるが、実際の養成は各電話局独自に行われており、地方の小電話局では、「従事員数も少なく、故に随時一名若しくは二名位づつを採用する有様であるから、正式の養成

の如きは殆ど不可能であり、従って全然素人を数日間の他の従事員作業を見せしめ、簡単にプラグの挿し方キーの扱い方等を教えて従事させているようなところもある」と、養成自体が地域の事情によって異なっていたことがわかる。しかし、声に関しては「尚地方局に於いてはアクセント、方言を矯正するため、標準用語をレコードに吹き込み、蓄音機を利用して用語や語調の統一を図っている」とされ、これはもっぱら市外通話への対応に迫られてのことだと考えられる<sup>22)</sup>。このアクセントと方言の問題については統一的な養成は行われていなかったようで、1919(大正8)年3月17日付け読売新聞「羨ましい東京弁 大阪の交換手が見学の感想」という記事では、大阪電話局で監督者の立場にある交換手12名が東京の中央、浪花、下谷の各電話局の見学を訪れ、記者に感想を聞かれて「矢張り東京辯のスラスラとして流暢なのが最も気持ちが好きで羨ましく思いました。大阪でも努めて東京辯を用ゆるやうに致して居りますけれどご加入者の皆様が大阪辯なので誠に實行は難しうございます」と答えている。採用の条件にも言葉の使用に関しての項目はなく、受け答えもごく限られたものだったが、大阪といえども東京弁に少なからずコンプレックスがあったことがうかがえる。交換手が使う言葉に関しては、1924(大正13)年5月18日付け読売新聞に「ゴザイマスに改良したら成績がよい 電話用語 今度は名物の口喧嘩も無くなる」という記事がある。この記事によれば、利用者と交換手の間で口喧嘩が起こる原因を交換手が使う用語にあるとし、東京中央電話局が電話用語の改良研究を行っている。記事では「電話用語は全国みんな同じで語尾はいづれも『デス』『デスカ』になつている、これを『デゴザイマス』『デゴザイマスカ』の三音を加えて市内では既に使つているが成績がいい」と丁寧な言葉遣いの効果を報告している。この記事では「電話用語は全国みんな同じ」と書かれていて、用語の統一化はされていたことがわかる。これらのことから、東京弁を使えることが交換手の標準、すなわち求められる「規格化された

声」のひとつだったのである。

このように、官営の電話会社によって「規格化された声」と交換技術を持った交換手達は、民間企業へと広まっていったのだが、交換手と言う職業が社会に認知され始めたのはいつ頃からだろうか。1900(明治33)年には早くも交換手という職業が書籍に登場している。人生の生き方指南を職業との関係で紹介している開拓社編『如何にして生活すべき乎』では、まだ男女の交換手がいた時代に以下のように紹介している。

此の交換手には男子もあり女子もあれど、元來電話には女子の能く徹る音聲を必要とするものなれば其の多数は女子にして、男子は唯夜勤丈けに従事するのみなれば其の人員は極めて少數のものにて畢竟女子の職業なり<sup>23)</sup>。

「畢竟(ひっきょう)」とは「結局」という意味で、女子の「声」を活かした職業であると断言している。また、1903(明治36)年の徳田紫水『実験苦学案内』(矢島誠進堂)では、男子苦学生の職業として交換手が登場する。賃金は安い勉強する時間があるので、学資の足しにはなると紹介されている。1906(明治39)年発行の菅原臥竜(晨亭)編『新撰女子就業案内一附・名家譚叢』(便利堂)や近藤正一『女子就業案内』(博文館)、1908(明治41)年発行の石垣冷雨『小資本営業の秘訣』(出版協会)では、明確に女子の職業として紹介されていて、受験願いの見本まで掲載されている。1930年代に入ると、女性の社会進出も一般化し、女性向けの就職指南書も増え、民間企業で交換手として働くことを前提とした内容もある。例えば、1932(昭和7)年発行の東京市編『婦人職業戦線の展望』には、以下のように記されている。

ここに云う電話交換手は、普通の交換手の様に電話局に勤務するものではない。銀行、会社或ひは工場に於ける交臺を預つてゐるところの電話掛かを指す



のである。

この交換手の職務は、實に産業の觸手とも云ふべきである。機敏に快活に、その耳と手を働かせる。商店、銀行にとつては眼に見えないお客様を第一にお相手するものである。會社、銀行への入口でもある。第一線に立つ彼女等の職務はかく重いのである<sup>24)</sup>。

あるいは、1939（昭和14）年発行の松本伊勢之丞『新しき社員道』では、企業の顔としての自覚もつための心得を以下のように記している。少し長い引用になるが、全文を掲載しよう。

電話の使用者は何人たりとも、豫備知識が大切である。殊に電話交換手は一層その必要があるから、電話番号簿の冠東頭に掲載しある『電話使用上のご注意』とある處の各項を精讀し置くことである。又電話取次のよしあしは、會社の信用にも大なる関係があるから、取次の交換手は左の諸點を考究し置くべきである。

- 一、送話受話の場合、自分の音聲は明朗であるか正調であるかを常に診断すること。
- 二、自分の電話の音聲は他人はどう批判してゐるか。
- 三、受話器を取った自分の姿勢が正しいかどうか。
- 四、交換毎に自分の交換は親切丁寧であつたかどうか。
- 五、自分の交換會話の調子が愉快であつたかどうか。自分が不愉快であつたら相手も不愉快であつたに違ひない。自分が愉快であつたら相手も愉快であつたに違ひない。これは果たしてどうであつたか。
- 六、電話取次のよしあしは得意を得るか失ふかに大なる関係があるから、交換で相手を怒らせはしまいかと思ふときがあつたかどうか。
- 七、初めての電話の人でも永年知り合いのやうに、友情的に愛嬌を以てすること。これをなし得たかどうか。

尚ほ電話による交渉會話は、後日の参考のためメモに記載し保存することを忘れてはならぬ<sup>25)</sup>。

このように、電話交換手は官の職業から民の職業へと、社会的な認知が次第に変化していったと同時に、企業で働く交換手像がより明確な形で社会へ提示され、「声の規格化」に向けて更に一步進んで行ったのである。

#### 4. 戦後電話における「声の規格化」と「電話会」の役割

1945年（昭和20）年の敗戦以降、日本の電話復旧は喫緊の課題だった。1944（昭和19）年の電話加入数は108万件でそれまでの最高を記録していたが、戦災による被害によって敗戦後は54万件まで減少していた。しかし、占領軍（GHQ）の需要や国内の治安維持、国内経済の回復には電話復旧は不可欠であり、政府は1946（昭和21）年に「通信復旧三カ年計画」を策定してその実現を目指したが、資金、資材の不足等もあって幾度かの先延ばしがおこなわれた<sup>26)</sup>。その一方で問題となったのが、私設電話の交換手の確保であった。戦争で多くの人名が失われ、電話局も空襲によって被害を受けただけでなく、ポツダム宣言受諾後の1945年8月20日に樺太で起きた真岡郵便電信局における交換手集団自決など、数多くの交換手たちが戦争の犠牲となっていた。敗戦後の電話需要増と共に、交換手不足が官民共に発生していた。その上、占領軍の電話需要にも応えなければならず、英語で電話交換ができる人材も必要とされていた。1945年9月8日付け読売新聞紙上に東寶株式会社の電話交換手の募集広告が載っていて、認定証所持者という補足がある。また、同年9月14日付け読売新聞には都内の求人状況に関する記事があり、「また女子の求人が多いのはタイピスト、電話交換手、女中さんなど」と記されている。さらに、同年10月9日付け読売新聞では警視庁勤労部勤労第二課指導係が「英語交換手」を急募していて、進駐軍関係の英語への対応がうかがわれる。

1949（昭和24）年には占領軍の指令によって通信省は解体され、電気通信省と郵政省に分かれた。そ

して、1952(昭和27)年に電気通信省は日本電信電話公社となり、先述のように東西NTTとして分割民営化されるまで、日本の官営電話事業を担っていた。私設電話は1953(昭和28)年の「公衆電気通信法」によって公式には「構内交換電話」と呼び名を改められ、また構内交換電話の交換業務を行えるのは公社の認定を受けた者だけとなった。この認定は公社が行う「構内交換取扱者資格試験」に合格する必要がある、すなわち交換手は国家資格となったのである<sup>27)</sup>。このため、公社電話の経験者でなくても一般企業の交換手となることができ、折からの戦後復興、高度経済成長を追い風として企業内の私設電話(構内電話)はそれまで以上に必要性を増していった。

これまで交換業務を一定経験してきた実務経験者のみが一般企業へと流れていたが、認定試験に合格した未経験者も参入することで需要は一定満たされることになった。しかし、その一方で問題となったのが、交換手間での技術力に大きな差が生まれたことであった。1949年の電気通信省誕生によって日本の電話復興は本格化し、民間企業における電話の存在感も強まった。それを受けて、私設電話利用者が合同した民間団体である「電話会」が、各地に誕生し始める。1950年9月30日付け読売新聞には、『「私設電話会」生る』と題して、以下の記事が載っている。

電話の私設交換台をもつ都内の大会社では戦時中の酷使で機能の低下した設備や技術の改善、電通省との連携の円滑化を目指す『私設電話会』を設立することになり、その準備委員会が廿九日午後二時から港区芝三田の東京都電気通信部三級クラブで催された

電通省側堀越市内電話課長、辻東京市電気通院部長その他各管理所長、加入者側は東京都庁、日本放送協会、朝日、毎日、本社など廿四会社代表が出席、差し当り各管理所を単位として私設電話会として誕生することとなった。

また、同年11月2日付け「京橋私設電話会生る」と題する同紙記事では、「電話会」の分会として京橋電話会が結成されたとある。この電話会は、戦後日本電話史のなかでかろうじてその存在が記録されているが、筆者はこの電話会こそが「声の規格化」に重要な役割を果たしたと考えている。それは、電話会が後に全国組織となり、さらに名称こそ変わっているが後述するように現在においても規格化された声の普及を実践しているからである。

では、電話会の歴史を、現在判明している範囲で戦後電話史の主要な出来事と合わせて整理していこう。通信事業史、統通信事業史並びに各地域の電信電話事業史の記述から、以下のような私設電話に関する経緯が判明した。若干の漏れはあるかもしれないが、時系列に従って辿っていく。括弧書きは、私設電話あるいは本論と関係の深い出来事を記している。

(1946年10月1日 中央電話局に私設課設置)

(1947年1月4日 通信局工務部に私設課設置)

1947年12月15日 新潟私設電話会結成

1948年5月16日 大森私設電話会結成

1948年3月25日 日本橋私設電話会結成

(1948年11月3日 第1回全国電話競技大会 京都で開催)

(1949年2月8日 電話交換取扱手続制定 施行2月10日)

(1950年3月31日 電話交換技能検定規定制定 実施7月1日)

1950年4月14日 港私設電話会結成

(1950年7月1日 交換取扱者技能検定試験実施)

(1950年9月 電話交換手のパートタイマー採用)

1950年11月3日 京橋私設電話会結成

1950年11月14日 台東私設電話会結成

1950年12月4日 豊島私設電話会結成

1951年2月25日 新宿私設電話会結成

1951年4月7日 墨田私設電話会結成

(1952年8月1日 特殊法人日本電信電話公社設立)

1952年10月30日 東京私設電話会連合会結成  
1952年12月12日 丸の内私設電話会結成  
(1953年1月 全国PBX設備協会設立)  
(1953年7月31日 有線電機通信法及び公衆電気通信法「同施行法公布 施行8月1日」)  
1954年11月30日 丸の内地区私設電話会結成  
1955年10月28日 全国私設電話連合会創立

現在のところ見つかっている最初の電話会設立の記録は、1947年12月15日の「新潟私設電話会」である。この新潟電話会についての詳細を、「信越の電信電話史」から確認しよう。

日本軽金属、日本通運、大和の3社が発起人となって、昭和22年12月15日、新潟局が電話局となった3周年記念日をばくして「新潟私設電話会」が結成され、新潟市内のPBX設置事業所65のうち33がこれに加入した。

「電話会」という名称の団体は大阪電話会や管内においても岡谷電話会など歴史のふるい組織もあるが「新潟私設電話会」はPBX設置事業所によって構成され、電気通信系の要点として、電話局と一体となって良好な通話サービスを提供しようというもので、従来の電話会とは趣を異にしていた。

「新潟私設電話会」は交換取扱者懇談会、優良取扱者の表彰、会報の創刊、局取扱者との懇談会など多彩な活動を行い、電話こそ通改善に大きく貢献し、昭和34年9月結成された信越電話連合会のリーダーとなったのである。新潟私設電話会は昭和30年に「新潟電話会」と改称、その行事も取扱者ばかりでなく管理者を対象とする研究会が開催されるなどますます充実し、43年には電話会に事務局を兼ねた専任教官を置いて臨時取扱者の養成、講習会などを自主的に行い、なるべく公社の手をわずらわせない独立組織として活発な運動を展開している<sup>28)</sup>。

引用文中に登場するPBXは「Private Branch eXchanger」の略称で、私設電話（構内電話）交換シ

ステムを意味する。発起人の3社はいずれも新潟の大手企業で、大和は恐らく「大和百貨店」を指すと思われる。私設電話を導入している県内企業33社が加入して設立された電話会の目的には交換手の懇談会や電電公社側（局取扱者）との懇談も含まれている。また、電話会は大阪や岡谷（長野県岡谷市）にもあり、新潟電話会よりも歴史が古いとある。両電話会に関する直接の資料は現時点ではまだ見つかっていないが、関連する情報として隣接する長野県塩尻市「塩尻商工会議所」ホームページの年表に、「昭和27年6月14日 塩尻電話会設立」との記載がある。先述の電話会関連史を見ても、各地で時を前後して電話会設立が行われていることがわかる。電話会は、地元の大手一般企業を中心として交換手の技術力向上と情報交換を目的とした自主組織であり、公社が誕生する5年以上前から存在していたことになる。

しかし、なんらかの設立機運に結びつくきっかけは存在していたのではないか。一つは、電話需要の高まりと、それに対応できなかった電話政策が考えられる。もう一つは、1947（昭和22）年3月25日に占領軍総司令部より出された、接続電話の政府移管の覚書によって、増設電話や私設電話の取り扱い規定が変更されたことが考えられる。この変更内容の分析はまだ終わっておらず、また変更内容の詳細を記す紙幅はないが、この年以降電話会の設立が相次いでいることから、なんらかの関係があったと推測される。これについては、今後の論文作成の際に他資料とも比較検討しながら分析を行いたい。

## 5. 電話会の全国組織化と「声の規格化」の広がり

さて、電話会の設立は、先述の資料のように、地方と中央の違いなく各地で活発に行われていたが、やはりもっとも需要が大きかった東京で数多くの電話会が設立されていた。各地で独自に設立されていた電話会は、やがて組織化されることになる。1952（昭和27）年11月1日付け読売新聞「大東京の“耳”

の結束 私設電話連合会生る」と題し、都内各電話会を束ねる組織が生まれたことを伝えている。

わが電気通信網の中核大東京の電話の民主化と利用者の意向を反映させる「東京私設電話連合会」の創立総会が卅一日午後一時から東京会館で会員三百名を集めて開かれた。

かねて丸の内はじめ都内九地区に結成されていた私設電話会を打って一丸とした同連合会の理事に丸の内、日本橋、京橋、新宿、港、台東、豊島、大田、墨田の九私設電話会から各二名を選び、ついで会長に東商副会頭足立正氏、副会長に読売新聞社(京橋)東横百貨店(港)を選出、梶井電信電話公社総裁、安井都知事、辻都市電気通信部長らの祝辞があり、運営については今後理事会によることを決め、終って電信電話公社の各幹部を招き懇談会を行った。

席上足立会長は最近渡米視察から帰国したので世界各国の電話サービスにつき一席、最後に各地方私設電話会代表が意見交換、全国私設電話会連合会結成へ動きを見せた。

連合会設立の趣旨を「電気通信網の中核大東京の電話の民主化と利用者の意向を反映させる」としており、同年に設立された官の電電公社と民の私設電話との強い関係性がうかがえる。また、会長、副会長が東京商工会議所副会頭及び読売新聞という経済界の重鎮と大手メディアから選出されていることから、電電公社に対する圧力団体としての性格が強く表れている。そして、東京以外の各地方に設立された電話会も束ねた全国組織化を見据えていることも記されている。

この全国組織化構想は、連合会結成の4年後にあたる1956(昭和31)年10月28日に全国電話連絡会として実現されており、『東京の電話 下』にはその詳細が以下の様に記されている。

PBX(私設電話交換)の施設数は、現在全国で十六万五千を越え、その電話機数は全国電話機数の約

二〇%に相当するといわれ、公社にとって大口利用者は最上のお得意となっている。したがって、これらの大口加入者の公社に対する要望等もなかなか多く、全国各都道府県市単位ごとに私設電話会もしくはこれに類似する団体を結成し、公社当局との連絡、施設の改善、交換手の訓練等を行ってきたが、ようやく全国連合会結成の機運が熟したので、さしむき東京・近畿・東海の各連合会および横浜私設電話会等が集まって、一〇月二八日、東京丸の内工業倶楽部において全国電話連絡会を結成、全国の大口電話利用者を打って一丸として、公社にその意見を建言したり、電話運営について協力することになった。全国電話連絡会の役員は次のとおりである。

会長(東京連合会長) 足立正

副会長(近畿連合会長) 杉道助

副会長(東海連合会長) 神野金之助

副会長(横浜電話会長) 平沼亮三

専務理事 黒田憲次郎

(昭和三一・一 通信世界)<sup>29)</sup>

この全国組織化された電話会は、大口電話利用者として電電公社に対する意見や要望を伝える以外に、どのような活動を行っていたのだろうか。自動交換が普及する以前は、公社電話と私設電話の違いにかかわらず、電話回線を接続する交換手が必要であった。戦後の電話需要増加に対応するためには電話回線の増設と同時に、多数の交換手も必要であった。特に、大口利用者である企業が利用する構内電話にとって交換手の確保は重要な課題であると同時に、その技術力向上も優先順位の高い課題であった。初期の交換手は利用者からの接続依頼を受ける最初の対応者であり、しばしばその対応態度が問題となった。例えば、男子交換手の横柄な対応が不評で女性交換手へと転換していったように、交換手の声は対面での対応と同等の価値観の上で評価されてきた。

私設電話も同様で、企業の玄関先で最初に出迎える声であり、顔でもあった。その交換手の対応技術は単に多くの電話を効率よく接続できることだけで

なく、接客的要素も当然ながら含まれていた。そして、その技術力向上のための訓練は、各企業独自で行うのではなく、合同で行った方が効率的である。そして、そこには訓練するための「基準」が必要であり、効率的訓練のための設備やテキスト（教科書）、教える人間も必要になる。これが、まさに企業における「声の規格化」の具体的な第一歩なのである。全国組織化することによってパッケージ化された訓練内容が広まり、これが日本の企業電話対応のスタンダードとなって行くのである。

全国電話連絡会は、1976（昭和51）年に「電気通信利用の実態調査、サービスの評価、普及、相談受付、教育を目的」とした「財団法人日本電信電話ユーザー協会（現在は公益財団法人）」となり、電話交換の自動化が進む中で電話対応の講習を継続している。特に、国家資格としての「構内交換取扱者資格試験」が1983（昭和58）年に廃止されるまでは試験対応を行い、廃止以降は「電話オペレーター技能検定」を独自に実施し、企業側が募集する際や就職する際の「民間資格」として機能している。

このように、私設電話の交換手教育を通じて進んだ「声の規格化」は、交換業務が減少してダイヤルイン化が進むことで、一般社員の電話対応教育へと移行した。一般社員が直接外部からの電話対応をするようになるにつれ、交換手以上に電話対応の質が求められるようになった。交換手よりも遙かに大人数がばらならに対応することによって、企業としての統一感や対応の不備などが目立つようになる。そこで、これまで行ってきた交換手向け対応基準を一般社員向けに修正し、社員全体に対する訓練・講習を行うようになった。この講習によって規格化された声はさらに一般化していったと考えられるのである。

## 6. 民間企業が果たした「声の規格化」

以上のように、日本の電話における「声の規格化」がどのようなプロセスで進んでいったのかという問いに対して、官の電話ではなく、民の電話であ

る私設電話の歴史を用いた考察を行った。交換手の声は、まずは官のシステムのなかでいったん統一・規格化され、それがやがて民へと流出していった。しかし、民にはそれを継続する方法がなく、官で作られた声をベースにしながらもローカルな声へと変質していったと考えられる。敗戦後に電話を巡る制度が変わり、民間企業による積極的な電話利用に伴う交換手の技術向上、情報交換、電電公社との調整を目的とした電話会が各地に設立された。そこでは、企業の顔としての交換手の再教育が行われ、再び声の統一と規格化が行われた。電話会はやがて全国組織となり、再教育システムに伴う基準と教育方法が効率化の中から生み出され、全国で同一内容の交換手教育すなわち「声の規格化」が最終的に実現した。この「規格化された声」は企業における電話対応研修として普遍化され、さまざまな企業が採用することでさらに一般化していったと考えられるのである。

今回は、私設電話の歴史的変遷の確認とそこから導き出した知見を提示したが、今回は戦前の私設電話交換手の詳細と「声の規格化」へと進むプロセスをさらに詳しく検討したい。しかし、研究として深化させるための課題は多い。

まず、歴史的な事実関係を検証するための資料分析が未だ多く残っている。例えば、戦前期の私設電話交換手採用手順や、実際の電話交換作業を行っていたのかを示す資料はまだ見つからない。同様に、企業側がどのような意図と意思を持って交換手を採用していたのかも分かっていない。これらを確認するためには、三井物産に代表される私設電話利用企業社史や創業者の日記等を詳細に分析する必要があるだろう。

次に、戦前期の私設電話交換手の多くは官の電話交換手経験者だということは分かっているが、民に移ってからの「声の規格化」に関しての詳細は判明していない。戦後の電話会から電信電話ユーザー協会が行っていたような統一的な訓練は行われていなかったと考えられるので、次第に企業や地域毎の「ローカルな声」が作られていったのではないかと

いう疑問も浮上している。「ローカルな声」は全て再度「規格化」されるのではなく、一部はローカルなまま残っていく可能性もある。

また、一般社員への電話対応講習から「規格化された声」がさらに一般化（普遍化）するプロセスについても、まだ検討が必要な部分が多い。個人が使う電話対応基準は、まったく異なるプロセス（例えば、電電公社側のユーザー教育など）によって作られているのかもしれない。

いずれにせよ、電話の社会史に関する研究課題はまだ数多く残っている。

#### 注・引用文献

- 1) 坂田謙司「電話リテラシーの社会史—電話のマナー教育は何を伝えたのか—」ミネルヴァ書房, 2016, 228-257頁。
- 2) 吉見俊哉『「声」の資本主義 電話・ラジオ・蓄音機の社会史』講談社, 1995, 154頁。
- 3) 碓井崧『社会学 原典で読む「規格化」と「多様化」』, ミネルヴァ書房, 2007, 8-10頁。
- 4) クロード・S. フィッシャー『電話するアメリカ: テレフォンネットワークの社会史』NTT出版, 2007, 23頁。
- 5) キャロリン・マーヴィン『古いメディアが新しかった時: 19世紀末社会と電気テクノロジー』新曜社, 2003。
- 6) 吉見俊哉, 若林幹夫, 水越伸『メディアとしての電話』弘文堂, 1992。
- 7) 田村紀夫『電話帳の社会史』NTT出版, 2000。
- 8) 石井寛治『情報・通信の社会史』有斐閣, 1994, 172-175頁。
- 9) 石井寛治, 前掲書, 179-181頁。
- 10) 同181-182頁。
- 11) 通信省編『通信事業史』第4巻, 通信協会, 1940, 307-308頁。
- 12) 同306頁。
- 13) 同529-530頁。
- 14) 全国電話設備協会編『日本私設電話史』, 全国電話設備協会, 1963, 1頁。
- 15) 同230頁。

- 16) 通信省編, 599-601頁。
- 17) 同599-601頁。
- 18) 同603頁。
- 19) 全国電話設備協会編, 2頁。
- 20) 同45頁。
- 21) 松田裕之『明治電信電話(テレコム)ものがたり』日本経済評論社, 2001, 268頁。
- 22) 通信省編, 615-616頁。
- 23) 開拓社編『如何にして生活すべき乎』, 開拓社, 1900, 193-194頁。
- 24) 東京市編『婦人職業戦線の展望』, 白鳳社, 1932, 199頁。
- 25) 松本伊勢之丞『新しき社員道』, ダイヤモンド社, 1939, 184-185頁。
- 26) 郵政省編『続通信事業史』第5巻, 前島会, 1960, 13-14頁。
- 27) 「公衆電気通信法」第五十一条一項及び第五十二条。
- 28) 信越電気通信局編『信越の電信電話史』, 信越電気通信局, 1972, 446頁。
- 29) 東京電気通信局編『東京の電話 その五十万加入まで』下, 電気通信協会, 1964, 632-633頁。

#### 参考文献

- 『月刊ことば』1978年3月号, 英潮社, 1978
- 川嶋康男『「九人の乙女」はなぜ死んだか 樺太・真岡郵便局電話交換手集団自決の真相』恒友出版, 1989
- 『声をつないで八十八年 大阪市外電話局史』大阪市外電話局史, 1980
- 小橋八重子『「日本一」交換手物語 堪えることの四十五年』広島電話印刷, 1983
- 日本電信電話株式会社広報部編『電話100年小史』日本電信電話株式会社広報部, 1990
- 日本電信電話公社『東京の電信電話 続・東京の電話』上下, 電気通信協会, 1972
- 『通信女(おとめ)たちの追憶』全国電気通信労働組合 婦人常任委員会, 不明。
- 田口信也『私設電話』東明社, 1950
- 筒井健二『電話交換手たちの太平洋戦争』文藝春秋, 2010

## Social History Related to Private Telephone and “Standardization of Voice” : What Are the Results from the Training of Private Telephone Operators

SAKATA Kenji<sup>i</sup>

**Abstract** : This paper discusses what kind of process was followed in the “standardization of voice” in the history of Japanese telephony, based on the history of the private telephone, which was used by private companies. “Standardization of voice” means uniformity in voice responses by telephone operators, as well as standardized telephone manners presently used in private companies. Japanese telephone services for the general public began in 1890, and since that time, private companies also used the services. With the developing relationship between economic activities and telephone services, private companies began to establish their original private telephone network, employing telephone operators. Called “private telephone,” this was a small-scale private telephone network integrated in the telephone services of the government enterprise.

Before World War II, private telephone operators were required to have experience as a telephone operator of the government enterprise before being employed by private companies, but since 1945, when the system of telephone services was changed after Japan’s defeat in the war, even inexperienced persons could be employed as telephone operators for private companies if they could pass the qualification test. On the other hand, lowered quality and nonconformity of telephone manners were identified as a problem, and thus such operators had to receive reeducation to represent a company. For this purpose, “Denwakai” was established as a user organization. Denwakai was initially small in scale, but developed into a nation-wide organization to establish the standards and methods of the educational system for telephone operators. Through the process in which such education became widespread throughout the nation, “standardization of voice” was eventually realized.

**Keywords** : telephone, social history, standardization of voice, Denwakai, private telephone, telephone operator, private companies

---

i Professor, Faculty of Social Sciences, Ritsumeikan University