

Let's make ビジネス・コミュニケーション in English

(株)NCBリサーチ&コンサルティング
国際コンサル室



Appropriate Communication Tools —適切なコミュニケーション手段—

新型コロナウイルス感染症の拡大を受けて、海外への自由な渡航がコロナ禍前の状態に戻るにはしばらく時間がかかりそうです。

むしろ、コロナ禍によって Web 会議というコミュニケーションの手法が急速にビジネスの世界にも浸透し、With コロナ時代も Post コロナ時代も一般的な通信手段としての地位を確立していくでしょう。

そこで、今回から数回に分けて、「Let's make ビジネス・コミュニケーション in English」というタイトルで、海外とのコミュニケーションツール（電話／E-mail／Web 会議）の使い分けのコツや、ビジネスの局面での英語の使い方などについて実践に役立つ情報をお届けしたいと思います。

1 海外とは電話？ Web 会議？ E-mail？

一般的に言って、日本人は英語の「読む・書く」は得意ですが、「聞く・話す」は得意ではないという人が多いように感じます。

もちろん、読む・書く・聞く・話す、の全てに秀でている人材が社内にいれば、どの通信手段であっても、その時の状況によって使い分ければ、それに越したことはありません。

しかし、Native Speaker の人材や帰国子女が社内にはいない、日本で英語教育された従業員だけの会社において海外とのビジネス上、どうしても英語でコミュニケーションを取らざるを得ない場合は、どの通信手段がベストでしょうか。

2 電話でのコミュニケーション

海外の取引先とのビジネス・コミュニケーションを電話だけで行うというのは相当な英語力を必要とします。

特に、「聞く・話す」という行為は条件反射の能力を

必要とします。英語を聞いて日本語に訳し、理解し、答えを日本語で考え、それを英訳し、英語を話すという過程を踏んでいたのでは、商談になりません。

私たちの過去の経験から電話会議ならではの良さというは見出し難く、あまりお薦めはできません。

Face to face での面談であれば、相手が Native Speaker でなくとも、ジェスチャーや口の動きから何を言いたいかを類推することができます。相手が気の利いた人なら、こちらの表情を見ながら話をしていて、自分の言ったことが通じてないと思ったら、「I mean……」とか「In another words,……」といった違った表現をしてくれるでしょう。

しかし、電話でのコミュニケーションでは、相手の表情が見えず、それが期待できません。ましてや電話の音がクリアではない状況では、「Excuse me?」「Pardon?」を繰り返すことになり、会議にならないリスクもあります。

加えて、電話会議ではどうしてもある程度の Time-lag が生じて発言がぶつかることも少なくありません。

また、相手が見えないので、電話の先にどなたが参加しているかも、先方の言うことを信じるしかありません。グローバルにアジア、欧州、アメリカ大陸を繋いだリアルタイムでの電話会議を行うのに最も適した時間帯は日本時間の夜中になるのも難点です。

一般的に女性陣の方が英語が得意という会社も少なくないと思いますが、夜中までオフィスに拘束するのは時代の流れに大きく逆行しています。テレワークで自宅から参加というパターンも考えられますが、裁量労働制を適用している社員でなければ残業の問題も生じます。また、その際には電話会議の数少ないメリットが享受できません。

電話会議での数少ないメリットをあえて挙げるなら、相手からこちらが見えないため、ミュート機能を使い、こちらで、回線を一時的に切って先方がしゃべっている間に作戦会議ができることです。

3 Web 会議を通じたコミュニケーション

では、Web 会議はどうでしょうか。

Web 会議の良い点は、「相手が見える」ということです。相手のしゃべっていることを理解する上では、電話会議に比べて、相手の口元の動きが見える、ジェスチャーが見えるといった大きな advantage があります。

自分のプレゼンテーションに対する相手の反応も画面を通して分かります。

また、プレゼンテーション資料をその場で活用しながら話すこともできるので、電話会議に比べると先方とのコミュニケーションはより深まるでしょう。

では、電話会議に比べての disadvantage は何でしょうか。

ひとつは、電話に比べて画面や音声 freeze することが多い点が挙げられます。画像切り替えがうまくいかず、しばらく会議が中断するという経験を皆さんがお持

E-mail (資料の事前送付) と Web 会議の併用で効果倍増

こうしてそれぞれのコミュニケーション手段の特徴を考えてきましたが、私たちが一番効果的だと思うコミュニケーション手段は、E-mail にプレゼン資料を添付して事前にお取引先に送っておき、当日は Web 会議で議論をするというパターンです。

そうすることで Web 会議中の画面の切り替えも

ちではないかと思えます。

また、相手としゃべるタイミングがかぶったり、海外との時差の問題については電話会議と変わりありません。

相手にとってもこちらの映像が見えているので、会議中は気が抜けません。

特に、先方の参加者については必ずしも画面に映っている方だけでなく、映っていない方も参加している可能性があります。映っている相手だけと思い込み、二枚舌を使ったりすると、信頼を失い、後の商談に響くことになりかねませんので、気をつけましょう。

4 E-mail でのコミュニケーション

さて、最後に E-mail です。

私たちの過去の経験から、日本人の皆さんに最も適していると思うのは、E-mail でのコミュニケーションだと思います。日本人の皆さんはご自身ではあまり気づいていないと思いますが、英語の「読む・書く」、そして文法の能力は日本人は他の Non-Native の人たちと比べて、相対的にはレベルが高い人が多く、自信を持って良いと思います。

また、文章であれば文章の構成、単語のスペルや単数形や複数形など熟考する時間があります。会話のように条件反射的に発言（発音）しなければならないわけではありません。

それと E-mail は Web 会議のように n 対 n の会議と違い、1 対 n のコミュニケーション手段です。

また、E-mail では時差も有効に活用できます。アメリカ大陸のお客さまには、夕方に E-mail を打っておけば、翌朝、返事をいただけるという利点もあります。

海外のお取引先との接触頻度を減らさないようにするには E-mail は非常に有効なコミュニケーション手段です。

省けるので、パソコンの操作に気を取られることもなくなります。

皆さんも自分なりの得意なコミュニケーション手段を見つけてみてはいかがでしょうか。

次回は、電話会議や Web 会議におけるコツについて解説していきます。