

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



Efficient communication with taking the initiative

—主導権を握った効率的な会話—

今回は、日本人があまり得意でないビジネス英会話の能力の磨き方や、電話会議、Web 会議のコツについて考えてみました。コミュニケーションを深めるには、①会話の主導権を握る、②短い会話のキャッチボールを心掛けるということが重要だとお話ししましたが、今回は具体例を挙げて会話のコツについて解説します。

1 究極の効率的会話「110番」「119番」

突然ですが、110番、119番に通報したことがある方はいらっしゃるでしょうか。警察・消防は緊急を要する通報を受ける機関ですので、①会話の主導権を握る、②短い会話のキャッチボールを心掛けることで、極めて効率的な会話を通じて起こっていることの詳細を把握できるよう会話の訓練がなされています。

110番であれば、「事件ですか？ 事故ですか？」、119番であれば、「火事ですか？ 救急要請ですか？」という質問が、こちらが話し出す前に先方から発せられます。

ホームページには様々な自治体が緊急時の会話例を掲載しています。119番通報を例に挙げてみましょう。

指令員 「はい、119番です。火事ですか？ 救急ですか？」

通報者 「救急です」

指令員 「救急車が必要ですか？」

通報者 「はい、必要です」

指令員 「まず、住所を教えてください」

通報者 「住所は〇〇〇〇です」

指令員 「お名前は？」

通報者 「〇〇〇〇という家です」

指令員 「どうしましたか？」

通報者 「父が急に胸を押さえて動けなくなってしまい

ました」

指令員 「年齢を教えてください」

通報者 「79歳です」

指令員 「持病はありますか？」

通報者 「狭心症と糖尿病と言われています」

指令員 「かかりつけの病院はどこですか？」

通報者 「〇〇〇〇病院です」

指令員 「あなたのお名前は？」

通報者 「〇〇〇〇です」

指令員 「今、おかけの電話番号は？」

通報者 「〇〇〇－〇〇〇〇です」

指令員 「救急車が向かっています。お待ちください」

(茨城県取手市のHP「救急車を呼ぶときの119番通報(電話会話例)」より。一部改変)

どうでしょう。全く無駄のない会話で、状況を把握できています。相手が即答できる簡単な質問を重ねることで、会話の主導権を握りやすいことがわかります。

2 英語で主導権を握った具体例

それでは、次に、製造業の本社と海外の現地法人との定例会議で、本社側が主導権を握った短い会話のキャッチボールの一例を挙げてみます。

フィリピンにある製造工場を先週、台風が直撃したという想定です。



Good morning Richard-san! With the Typhoon hit last week, I would like to offer my sincere sympathy to you, your family and staffs.

(リチャードさん、先週の台風被害、ご家族、従業員の皆様にお見舞い申し上げます)



Firstly, would you report the damage situation on our factory and staffs?

(最初に、工場や従業員の被害状況について聞かせてくれますか?)

Point

Would は will の過去形、could は can の過去形でどちらも丁寧な言い回しになりますが、この場合は、回答者側に「報告しない」という選択肢は無いので、would の方が適切です。



That's a very good news! Is there any bad news?

(それは良いニュースですね。悪い話は何がありますか?)



How long does it take until the roads are back to normal condition?

(道路の回復までどれくらい時間が掛かりそうですか?)



That's a good news! In case it takes more time to recover, please let us know as soon as possible.

(それは良かった。回復に時間が掛かりそうなら、すぐに連絡してください)

Point

If は未来の不確実な状態や動作の前提条件的に使われますが、In case は、これに加えて「万が一」的なニュアンスが含まれます。

さて、如何でしたか。上記の例では本社の山田さんが一貫して主導権を握って話しています。もちろん、お客様が相手ですと、一方的に主導権を握って話すというのは難しいでしょうが、できるだけ自分のペースで話せるよう、事前に相手が即答できる短い質問を準備した上で会議に臨みましょう。 次回は、スマートフォンの有効な活用法について解説します。

Point

日本語の「名前＋san」は敬意と親しみが両方こもった敬称で、今や英語でも特に話し言葉では、性別、既婚／未婚に関係なく使える便利な言葉です。

Good morning Yamada-san. Thanks for your warm words.

(山田さん、おはようございます。お見舞いのお言葉ありがとうございます)



Good news is all the employees and their families are safe. There was little damage on our factory including warehouse and parking area. Repairing cost would be minimal.

(従業員と家族は全員無事です。工場と倉庫、駐車場の被害もほとんどなく、修理費も最小限で済むでしょう)



Some roads are still flooded. As a result, we could not receive expected parts supply for the last three days.

(いくつかの道路はまだ水に浸かっています。このため、3日間、部品供給を受けられていません)



It is reported that floodwaters should recede within a half-day. We will be able to be back to the normal operation in one or two days.

(水は半日以内に引くと報道されています。一兩日中には普段のオペレーションに戻れると思います)



Will do!

(承知しました)

