

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



In order to prevent miscommunication
—ミスコミュニケーションを防ぐには—

先月までに、ビジネスシーンで英会話によってコミュニケーションを取る上でのポイントについて解説をしてきました。まとめると、

- ① できるだけ短い会話のキャッチボールを心掛ける
- ② 伝えたいことが通じなかった時のために、様々な表現方法を予め頭に入れておく
- ③ Web 会議ではジェスチャーを交えながら表現する

といったことです。

今回は、Miscommunication（ミスコミュニケーション）を回避するための方策についてお話したいと思います。

1 英語 Native でも違う発音

日本でもラジオやテレビが普及する前に、違う地域で育った人たちと会話で意思疎通を図るのは困難だったはずで。地方に旅行に出かけて、観光客向けではない地元で評判の食堂に入ったらうまくコミュニケーションが取れなかった、という経験をお持ちの方も少なくないのではないのでしょうか。

これは方言の問題ですが、同じ単語でも発音の仕方やイントネーションの違いで、英語を公用語とする国の方の間でもコミュニケーションの齟齬が発生します。

先月号で紹介した Digital 辞書の Cambridge Dictionary では英語と米語の発音が聞けますが、単語によってはこんなに発音が違うのか、と認識させられることがあります。

また、オーストラリアはもちろん英語が公用語の国ですが、a の絡む発音に特徴があります。

Data はデータ。Database はデータベースと聞こえる発音をする方も少なくありません。

Today はトォダイと聞こえます。オーストラリア英語の Miscommunication を題材にした笑い話をご紹介します。

道で友人に出会って、"What are you doing today?"（今日は何をされますか？）と聞いたところ、"I'm going to the hospital today." が「アィム・ゴーイング・トォ・ザ・ホスピタル・トォダイ」と聞こえて、"I'm going to the hospital to die."（今日は死ぬために病院に行く）と質問者が聞き間違えて慌ててしまう、というジョークです。

この場合、「トォダイ？」と聞き直すと、先方は例えば、"Yes, to get a periodical medical check in this afternoon"（定期健診に午後にでかけます）と返してくれるでしょうから、そこで最初のやりとりの「トォダイ」は "To die" ではなく "Today" だったんだと気が付くことで、正しい Communication が成立します。

会話を重ねることで、誤認識を防げるという一例です。もしくは、最初から回答者が "I'm going to the hospital today to get a periodical medical check." と丁寧に答えてくれていれば、スムーズな会話ができただけです。

2 横着をせず、丁寧に説明する

では、実際に Web 会議の日程を例にとって、悪い例と良い例を解説します。

悪い例



Next web meeting will be held on the next Friday at the same time as today's meeting.

次の Web 会議は、次の金曜日の今日と同じ時間に開催します。

良い例



Next web meeting will be held on the 28th of May, Friday. Starting at 9 p.m. Japan Standard Time.

That means 8 a.m. in the morning in Eastern Standard Time in New York on the same day.

Is everybody here able to attend?

今回の Web 会議は 5 月 28 日金曜日の午後 9 時（日本標準時）に開催します。

ニューヨーク時間ですと同日の午前 9 時です。

今日参加している全員が参加できますか？



See you then!

では、その時にお会いしましょう。

Point

この言い方では Miscommunication が発生するリスクが多分に含まれています。



- ① 例えば今日が水曜日なら、Next Friday というのは今週の金曜日（This coming Friday）のことを指すのか、来週の金曜日（Friday in next week）のことを指すのか。取り違える人がいるかもしれません。



- ② 日付、曜日、時間ははっきりと皆さんに伝えましょう。日付と曜日を伝えることで誤認識を発生させないことに繋がります。
- ③ 欧米の国々や州では、夏時間と冬時間が設定されているところが多いことに加え、EU では 2021 年の夏を最後に夏時間の運用を廃止する法案が可決されています。現地時間での時間の確認をしておくことで、出席予定者の誤認識によって会議が開催できなくなるリスクを排除しておきましょう。国内に時差がなく、夏時間もない日本で育った人が陥りがちな罠です。

Yes, we can!

大丈夫です。参加できます。



いかがでしたか。家族や同僚などコミュニティが小さいほど、「あれどうなった？」「昨日の件、進展あった？」というだけで以心伝心で通じることも多々あります。

しかし、育った地域も環境も物事の考え方も母国語も違う人たちと Communication を取るには、以心伝心は期待できません。伝えたいことが通じないのは表現力が不足しているからです。

多様性を持つ人たちとの会話においては、「丁寧に説明する」「横着をしない」というのが Miscommunication の最大の防止策です。常に、「どういう説明をすると相手に誤解されず、正しく理解してくれるだろうか」という気配りと事前準備に時間をかけて会議に臨みましょう。