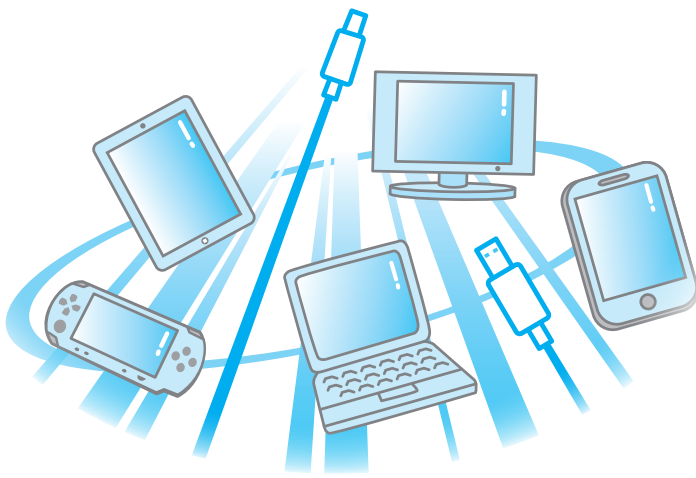


# 欧州ICT社会 読み解き術



## メールが運ぶ日本文化…の巻

今やEメールは、ビジネスで不可欠のコミュニケーション手段だ。日本人が、英語でビジネスメールを書く場面も急速に増えている。こういう現象は国際化への道のりだが、過渡期には苦勞もあるのが世の常。英語でのビジネスに慣れていない世代の人々には、ご苦勞も多いと思う。文化の違いから生じる、行き違いもあるのではないが。今回は、英語のビジネスメールを切り口に、日欧のコミュニケーションに潜む、意思疎通の擦れ違いを取り上げよう。



栗崎 由子

### 習うより慣れよ

「自分は国内ビジネスだけの会社だと思って入社した。それが二〇年経ってみたら、会社は外国企業との買収、提携。そのため英語での社内メールや社内会議に自分が臨むことも珍しくなくなりました」。

日本人が英語のビジネスメールを書く機会が増えているとは言え、どこからか、こういった述懐が、ポロリとこぼれるのもうなずける。

それでも、日本人会社員は良くやっていると習う。英文のビジネスメールも、「習うより慣れよ」が上達の秘訣なのだろう。

### 文章も文化なり

さて、「文は人なり」というが、「文は文化なり」でもあると思う。欧州の目線で見ると、日本人の書く英文ビジネスメールには、日本文化が表れていることに気づくからだ。

例えば、「ノー（NO）」の言い方である。何かを否定する際、例えば断り

状などで、日本語では、直接的に「ノー」とは言わない。そう言う場合は、よほど強くノーを言う必要がある時だけだろう。

ハッキリと否定することを避けるのは、日本の文化である。それは言葉の先にいる相手を傷つけないための、繊細な配慮なのだ。言い換えると、相手に明快に「ノー」と言われると、日本人は傷つく。

だから、日本人の書く英文ビジネスメールにも、そういう繊細さが、ごく自然に織り込まれている。差出人は心を込めて、日本語を使わない相手に英語で返事を書く。だからこそ、明快に「ノー」を言わない。これが日本語による、日本人同士のメールなら、それは立派な大人の教養である。

### どちらなんだろう？

ところが、メールの相手が文化の違う人だと、勝手が違う。日本人とは異なる思考回路を持つ人々には、「ノー」を明確に書かないメールは分かりにくい。ここに、文化の根本的な違いが、ひよいと顔を出す。

最近、こんなことがあった。

欧州人のマリーさんは、東京出張の前に、彼女の会社の日本法人の鈴木さんに、鈴木さんもよく知る、同業B社の田中さんとのアポイントを頼んだ。

実は、マリーさん自身も、田中さん本人を直接知っている。けれども、異文化コミュニケーションをわきまえている彼女は、敢えて日本人の鈴木さんを通したのである。

アポイントの設定は、初めは問題なく進むかに見えた。ところが、鈴木さんとメールのやり取りをするうちに、マリーさんには、田中さんに会う日が火曜か水曜か、どうもはつきりしなくなってきた。

そこで、マリーさんは、鈴木さんにメールを書いた。次のやりとりは、実際に、英語で行なわれたものを、日本語訳にしたものだ。

マリー「親愛なる鈴木様。B社の田中様に、火曜日か水曜日、どちらの日が、ご都合がいいか、ご確認をお願いします」。

鈴木「マリー様。田中様に、ア

ポイントをお願いします。田中様は、火曜日から水曜日までお忙しいそうです」。

マリーさんには、鈴木さんの答えが、イエスカノーか分からなかった。なぜなら、彼女はイエス、ノーをハッキリ言う欧州文化の人。反面、日本人ほどには相手の内心を察する習慣がない。相手の言いたいことを無言のうちに読み取って先回りするのではなく、相手の言葉を待って、自分の次の対応を決めるのが彼女の文化だ。

「田中さんはお忙しい？ では、今回は田中さんとは会えないのかしら？ けれども、鈴木さんはアポイントをお願いしてあると言うし…。それとも、先方は時間調整中で、その返事待ちかしら？」。そこで、マリーさんは一計を案じ、直接、田中さんにメールした。

マリー「親愛なる田中様、次回の日本出張の折には、両日ともお忙しいため、お目にかかれないうちの機会を楽しみにしてあります」。

このメールに対する田中さんか

らの返事が、「はい、そうなんです。残念ですが、今回は見送らせてください」なら、ノー。「いえいえ、私は水曜日に時間を作るよう、社内調整中です。すみませんが、二、三日お待ち下さい」なら、イエスだと分かると思ったからだ。

ところが、翌日届いた田中さんの返事は、たった一言。  
田中「マリー様、日本の春と、しゃぶしゃぶをお楽しみ下さい！」。

こうして鈴木さんと田中さんは、教養ある日本人として、最後までマリーさんにノーと言わずに、「ノー」と理解してもらったのである。  
**心を開いて意思疎通を**

英語を共通語にしても、書き手と読み手とで解釈の違うことは、異文化コミュニケーションには、よくある。それは、どちらも、相手のメールを自分の文化の中で解釈するからだ。

ところが、やっかいなことに、人はその作業をまったく無意識のうちに行ってしまう。文化が人を作るのだから、それは自然の成り

行きだ。そのために、文化を共有しない読み手にとっては、「あれ？」ということが、時々起きる。

たまにこんなことがあっても、マリーさん、鈴木さん、田中さんの三人は、気持ちの良い仕事仲間である。文化の違いは、国際ビジネスには、あつて当然。それでも大丈夫、文化の違いをお互いを受け入れようとする開かれた心を、めいめいが持つているならば。

そういう気持ちだが、意思疎通の擦れ違いを柔らかく補い、徐々に互いの理解を深めていくのだ。

.....

栗崎由子（くりさき よしこ）

一九七八年、日本電信電話公社入社。先端技術の商品化、市場調査等を担当。パリの経済協力開発機構（OECD）、SITA（航空会社間の世界規模データ通信会社）で、情報通信政策や市場戦略調査担当。現在は独立コンサルタント。ボランティアとして、BHNレコム協議会ヨーロッパ代表。関心領域は、ICTと人・社会・産業との関係、情報化社会のCSR、異文化コミュニケーション。ジュネーブ在住。

yoshiko@geneva-kutsaki.net