

# ここがヘンだよ！

## 日本人の英語コミュニケーション

～ 日本人特有の落とし穴を知り、グローバル社会でも活躍できるエンジニアになろう～

Fastly K.K. / Senior Network Engineer

土屋 太二

Cisco Systems Inc. / Principal Technical Marketing Engineer 樋口 美奈子

## あなたの会社でこんな状況はありませんか？

- 海外メーカーのアメリカ本社の人がうちに訪問してきた！最新機器の話を知りたいけど、うまく質問できない・・・
- 海外の事業者とピアリングしたいけどコミュニケーションの取り方がわからない・・・
- 外国人エンジニアが入社してきた！！！！仲良くしたいんだけど、何を話したらいいの・・・

あなたはこう考えているかもしれません

**ああ、英語さえできたら  
全部うまくいくのにな**

グローバル企業で働く先人たちはこう考えています

そんなに

単純な話じゃないよ！

# 英語のコミュニケーションの壁



グローバルチームのリーダーとして成果を出せる

海外の人を不快にさせずに気持ちよく一緒に働ける

海外の人にストレスを与えつつも一緒に働ける

自分自身のことを話せる、言いたいことを伝えられる

英語が読める、聞ける、話せる

# 日本人の英語コミュニケーションのここがマズイ

- 丁寧に長文メール書いたら、返信が帰ってこない・・・
- 海外のパートナー企業にいくつかまとめてお願いしたらリアクションが来なくて、全然進んでなかった・・・
- 外国人の同僚に仕事の考え方をアドバイスしたらなぜかドン引きして、会話してくれなくなった・・・

# 本日のテーマ

- 日本人特有の英語コミュニケーションの「落とし穴」を知ろう
  - 異文化を学ぶ前に、日本人のバイアスを理解する
  - 日本人の英語コミュニケーションの失敗例と改善案
  - 日本人がグローバル社会でも活躍するためのポイント
- 以下のものは扱いません
  - 英語の単語、文法、発音、テクニックなどの学習方法

# 登壇者紹介



土屋 太二

Fastly K.K.

シニアネットワークエンジニア

京都で生まれ京都市育ち。

2017年 30歳のときに渡米。

2019年に帰国し、現職。

日本から世界各国の同僚とともに  
国際ネットワークの運用に従事。



樋口 美奈子

Cisco Systems, Inc

プリンシパル・テクニカル  
マーケティングエンジニア

日本生まれ日本育ち。

2006年にCisco Japanに入社。

2015年にCisco US本社に転籍。

2022年10月から社内でも数少ない  
プリンシパルエンジニアに就任。

**「異文化」を知る前に**

**「日本人のバイアス」を知る**

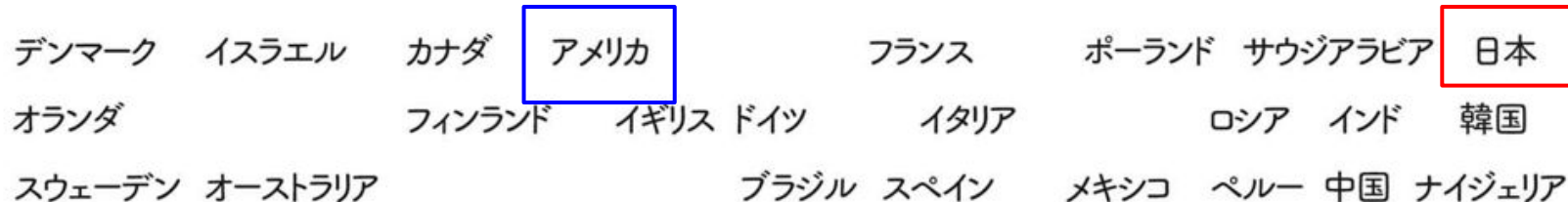
グローバル社会における日本人のNGな慣習 その1

## 相手を無理矢理コントロールしようとする。



- 「上司 > 部下」「顧客 > 販売者」の強い立場のときに起こりうる。
- 日本は「**序列**や**組織階層**」を強く意識。アメリカ系企業は「**上司/顧客 = 対等な立場**」という考え方が根付く。
- 「**パワハラ認定**」されると上司側が即時解雇。訴訟になることもある。

# 各国の特徴：業務を「リード」するときの考え方の違い



平等主義的

出典：「異文化理解力 (原題: The Culture Map)」p.165より引用

階層主義的

上司と部下が近い関係。

組織がフラット。上司はまとめ役。

序列を飛び越えて会話することもある。

会議では自由に発言する。  
上司の意見を否定することもある。

上司と部下が遠い関係。

組織が階層的。上司は最前線の旗振り役。

序列に従ってコミュニケーションする。

会議では上司に指名されるまで待つ。  
上司の意見には従う。

## グローバル社会における日本人のNGな慣習 その2

# 会議は全員参加。司会者以外は沈黙。



- 日本は「**全員で合意すること**」を大事にする。アメリカ系企業では「**責任者が最終決断**」。各個人の役割や権限の所在が明確。
- 日本は「**意見対立 = 人間関係の対立**」と捉える。アメリカ系企業では「**議論 = 成長に必要なもの**」と捉える。「発言が無い=貢献度が低い」とみなされることもある。
- 「他人の時間を奪うこと」の罪は重い。参加者リストのMust / Optionalを使い分ける。



## グローバル社会における日本人のNGな慣習 その3

# 言わなくてもわかるでしょ？

おれ忙しいから  
君、適当にやっとしてよ

察してよ

手順書なくても  
なんとなく  
わかるよね？



- 日本は「**ハイコンテキスト文化**」。  
アメリカは「**ローコンテキスト文化**」。
- 「いちいち教えなくても、わかるでしょ？」  
「わざわざ言わなくても、察してよね」  
は一部のみにしか伝わらない。
- 相手をモチベートすることも仕事の一部。  
相手に心地よく仕事をしてもらうには  
何をどのくらい丁寧に伝えるべきか要検討。

# 各国の特徴：「コミュニケーション」の考え方の違い



シンプルで明確なコミュニケーションを心がける。

相手の理解に合わせて説明する。必要があれば繰り返し説明する。

メッセージは、額面通りに伝える。相手の言葉を額面通りに受け取る。

繊細なコミュニケーションを大事にする。

「含み」を持たせて相手の理解を期待する。相手を尊重し、繰り返し説明させることは NG

メッセージは、ほのめかして伝え、はっきりと言葉にしない。まれに相手の言葉を過剰に受け取る。

グローバル社会における日本人のNGな慣習 その4

## ネガティブ・フィードバックが多い。

君はここがダメ！

この製品は  
ここがダメ。

なんで失敗したの



- 関係がある身内のメンバーに対して  
批判的な言葉が多くなりがち。  
感謝の言葉を発することが少ない。
- 「相手を褒める」ことが当たり前の  
アメリカ人からすると  
日本人は卑屈/自信が無いように映る。  
「なぜ私を褒めないの!?!」と知らぬ間に  
相手の気分を損ねている可能性あり。

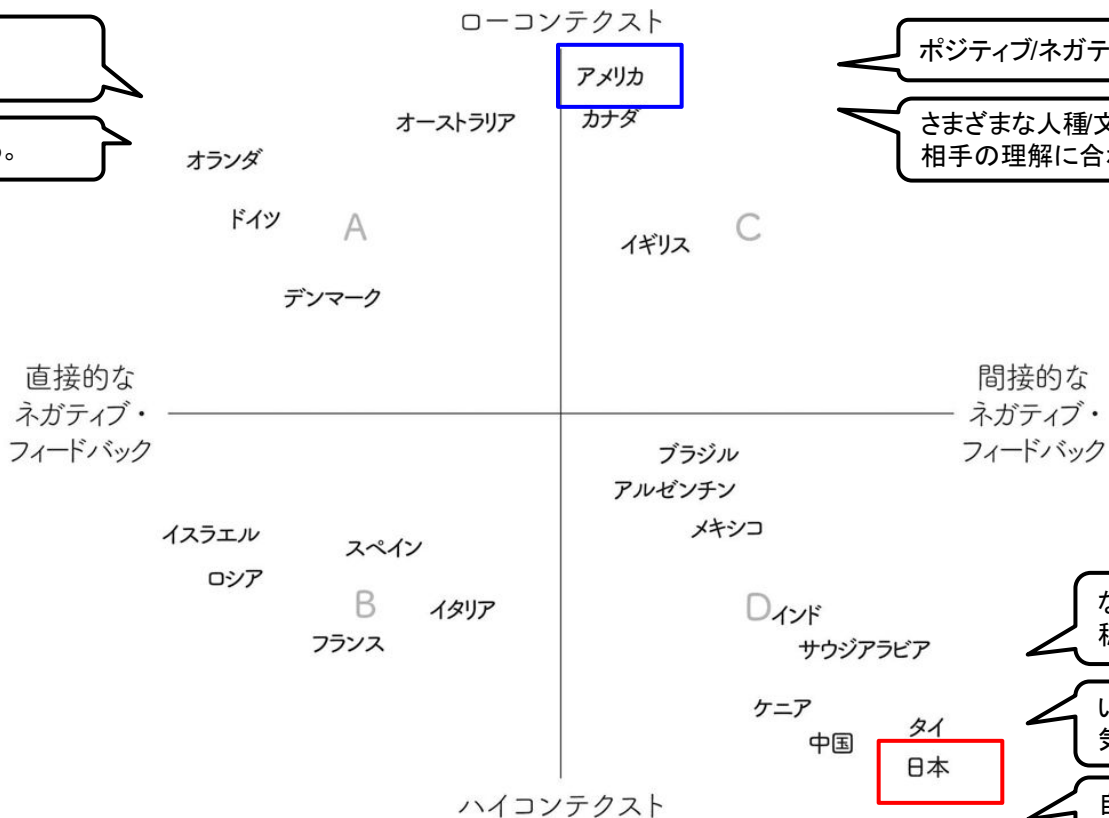
# 各国の特徴：「コミュニケーション」と「評価」の考え方の違い

相手の良くないところは  
ガンガン指摘する。

褒め言葉は、まやかしに聞こえる。

ポジティブ/ネガティブを織り交ぜる。

さまざまな人種文化の人がいるので  
相手の理解に合わせて話す。



なるべく敵は作りたくない。  
穏便に済ませたい。

いちいち言葉にしなくても  
気持ちは伝わっているはず。

自分が批判されたら  
落ち込んでしまう。

日本人の英語コミュニケーションの

**失敗例**と**改善案**

# (仕事における)英語コミュニケーションといえは?

- 種類:

- メール
- 会議
- チャット

} 準備できる!

- 目的:

- 質問
- 要求
- 意見交換

} よくある悩み事

- 質問した時に欲しい回答がもらえない
- こちらの要求が”微妙に”伝わってない
- 英語だと言いたいことを言えない

# よくあるメールでの質問

To:

Cc:

Subject:

A社 X様

お世話になっております。B社のYです。

共有していましたとおり、現在弊社ではXXXの取り組みを進めております。  
その一環としてYYYを検討しています。

ここで課題が出ているため相談させてください。

実現したいこと: YYYYY

弊社では現在以下の案を比較検討しています

案1: ----

案2: ----

案3: ----|

背景の説明



検討してきたことの説明

(つい自分がどこまで頑張って調べたか等を書きたくなくなってしまい、長くなりがち)



**スクロールしないと質問に辿りつかない**

やっけてしまいがちな失敗例と改善案 (1/2)

# メールが長くなり質問がぼやける

(英語でのやりとりに自信がないから...)  
1回で済ませるように頑張って書いたぞ！



- **読んでもらえるように簡潔に**  
質問内容を先に、細かい背景や自分がどこまで頑張ったかは後の方に
- **自分が大量のメールの中でこれを受け取ったらどう思うか？考えてみる**

タイトルがわかりやすいと◎(例: 質問内容の技術や機能が入っていると拾いやすい)

## やっと思いがちな失敗例と改善案 (2/2)

# 質問がぼやっとしすぎ or 意図がわかりにくい

アメリカのトレンド聞きたいな？

ベストプラクティスは？

Action Itemは決まったことについて単なる好奇心で色々聞く

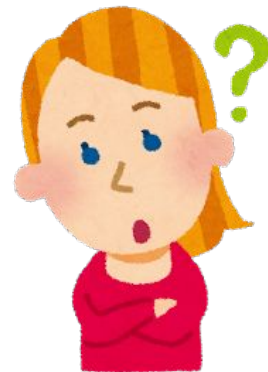
- **自分が答えづらい質問は相手も答えづらい**  
技術やデザインの選択肢は沢山ある。  
”One-size-fits-all”な回答はほぼない
- **何をして欲しいか明確に**
- **この質問をすることで、自分及び相手にとっての Next Actionや Outcomeが変わるか？考えてみる**

# 会議での一コマ 例1



Aを実装してほしい！

Aを実装してほしいってことはBを実現したいってことだと思いますが、それなら既存のCを使えばできますね。何故Aでなければならないのでしょうか？(早口)



...(既存のCとか、何でAじゃなければいけないのか自分にはわからん...)



(英語が得意なやつに任せてるからいいや)

**喋っている人と、要求を一番望んでる人が別**

# やっけてしまいがちな失敗例

英語ができるというだけでスピーカーを決めてませんか...?

- Responsibility持ってる人、リクエスト内容を技術的に理解したい人が喋る
- 自分が一番得意なTopicだったり、自分の意見や達成したい事があったら、自分でやってみよう!
- 当事者意識。やるしかない状況に自分を追い込む

What do you think?って言われた時に日本語でも答えられるか？

- 想定質問を考えておく。日本語で答えられなければ英語も答えられない。
- とにかく準備。準備してないことはできない。心の中でなんとかかなると思ってませんか？日本語のスクリプトできてますか？想定質問は？

## 会議での一コマ 例1



Aを実装してほしい！

Aを実装してほしいってことはBを実現したいってことだと思いますが、それなら既存のCを使えばできますね。何故Aでなければならないのでしょうか？（早口）



(Bを実現したいんだけど実はB+も実現できたらいいなあって思っ  
てて、その要件はCだと満たせないんだよなあ…。自分的にはBだ  
けできればいいからCでいいけど、B+が実現できないCを選んだら、  
XさんとかYさんが何て言うか…)

.... 持ち帰って確認します。

自分の意見を言わないで、「持ち帰って確認する」とだけ言う

# やっけてしまいがちな失敗例と改善案

用意しておいた事を言う事で満足してしまいがち。

- 自分がこの会議で達成したいことは何か？考えてみる資料に書いてあることを読むことではないはず)
- 会議は意見交換の場所だと考える
- 相手の言っていることが聞き取れなかったら、もう一回言ってもらってrepeat)、それでもわからなかったら言い換えて(rephrase)もらう。それでもわからなかったら、こういう事かなと思うけど合ってる？と聞いてみる(とにかく、自分にとって重要な事は食らいつく)

自分が判断できるポジションにいたとしても意見を言わない

- 自分の意見を言ってから、でも他のメンバーにも確認しないとけないから持ち帰って確認する、と言う

## Call to Action (明日から本気出す)

- 英語力向上

- なるべく英語のオフィシャルドキュメントを読む
- その **Packet walk**、日本語で書け/言えますか？
- 一日一文でも英語を生み出して声に出してください
- 英語は筋トレ

- 心構え

- とりあえず参加しよう。意見を言おう
- Why?やWhat do you think?を考えてみる
- 何のために相手と自分の時間を使うか考えてみる

# 日本人エンジニアがグローバル社会で活躍するには

- まず第一に、日本人エンジニアは技術レベルでは負けてない。仕事の熱心さや辛抱強さは、国際社会でも評価されている。
- 「自分がやったことアピール」「自分が次にやりたいことアピール」が日本人には圧倒的に足りていない。「謙遜」「遠慮」で損している。面白い仕事は、存在感のある人のところにやってくる。
- 「自分が受け持つプロジェクト = 自分が責任者」であることを自覚する。プロジェクトに必要なことはすべて自分で判断・決断・発言して関係者との調整も含めて全部やりきる。それが個人の実績になる。

## 質疑応答 & 議論

- これまでの話を聞いてどう感じましたか？  
あなたの会社はどうですか？  
今のあなたは実践できてますか？
- これまでに英語コミュニケーションで困った例を共有してみませんか？
- みなさんはグローバル社会で活躍したいですか？  
日本社会のほうが自分に合っていると思いますか？