

ここがへんだよ！

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～

Your English Communication could be Better!

Understand Common Pitfalls for Effective Communications in the Global Workplace

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

- 日本人は優秀なのに、コミュニケーション面で損しててもったいない！
- 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

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。



- 「先輩 > 後輩」「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いている。パワハラ認定されると上司が即時解雇も。

アメリカ系の人たちと付き合う場合は、
後輩や部下またはパートナー企業 のメンバーであっても
一個人として意見や立場を尊重して付き合えると Good!

各国の特徴：業務を「リード」するときの考え方の違い

デンマーク イスラエル カナダ **アメリカ** フランス ポーランド サウジアラビア **日本**
オランダ フィンランド イギリス ドイツ イタリア ロシア インド 韓国
スウェーデン オーストラリア ブラジル スペイン メキシコ ペルー 中国 ナイジェリア

← 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。

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。

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「**担当者が最終決断**」。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。

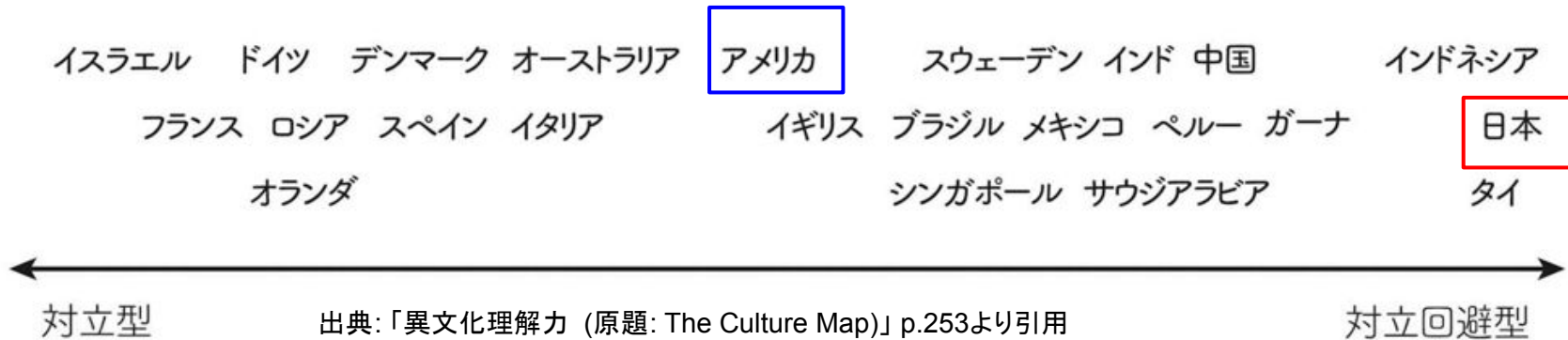
アメリカ系の人たちとミーティングする場合は
参加者リストの Must / Optional を明確に分ける。
参加者は少なくとも1回以上は発言 / 質問できるとGood!

各国の特徴：

「決断するとき」の考え方の違い



「見解の相違」に関する考え方の違い



グローバル社会における日本人のNGな慣習 その3

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」ことが前提の
アメリカ系の人からすると
「相手から大切にされていない」と感じ
日本人は自分に自信が無いように映る。

何かを批評・フィードバックする場合は

ポジティブ：ネガティブ = 50 : 50

ぐらいのバランスになるように心がけると Good!

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。

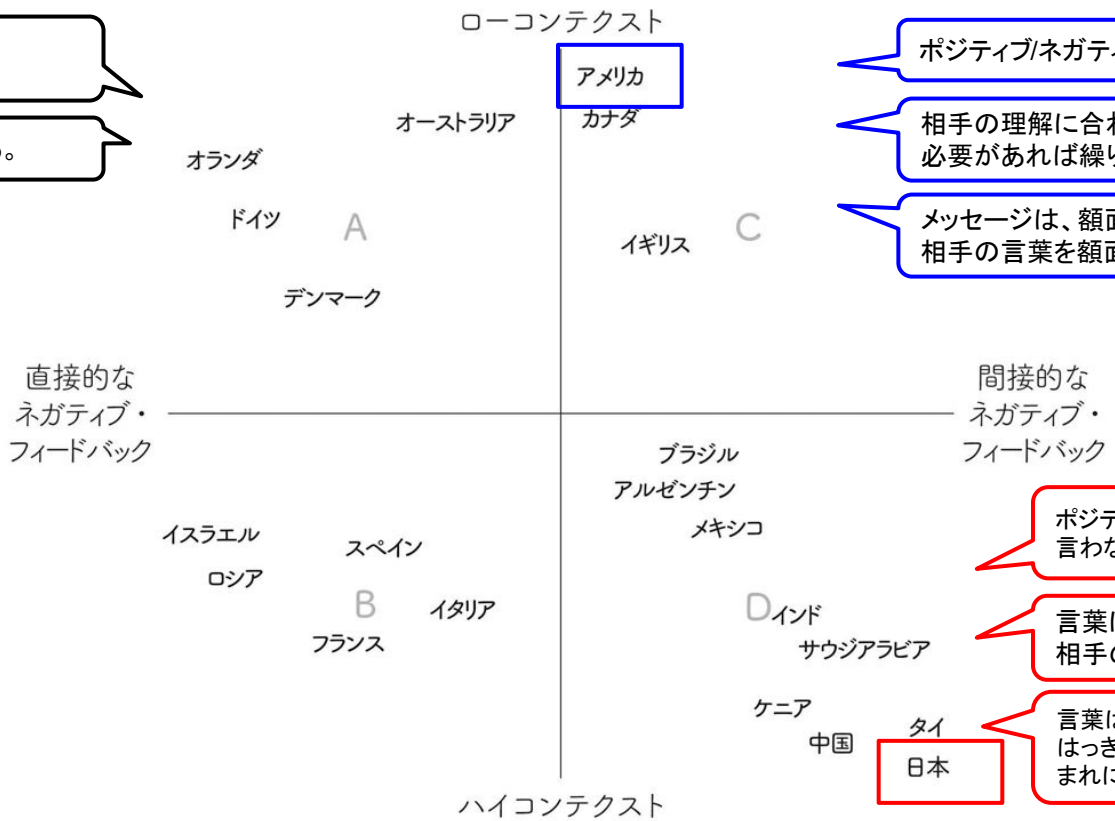
相手の理解に合わせて説明する。
必要があれば繰り返し説明する。

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

ポジティブなメッセージは
言わなくても伝わってるはず。

言葉に「含み」を持たせて
相手の理解を期待する。

言葉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。



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)

やっぺてしま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

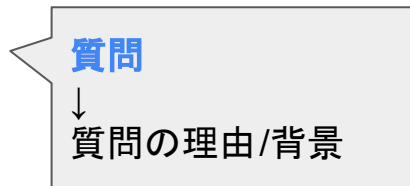
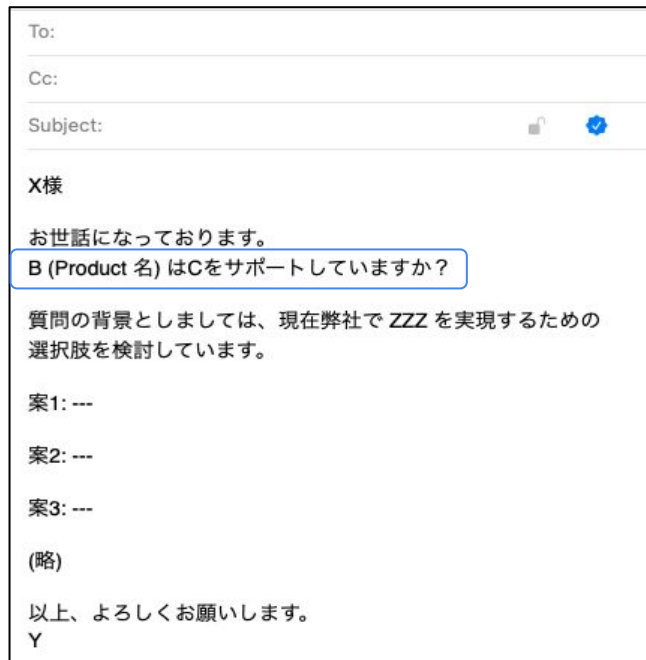
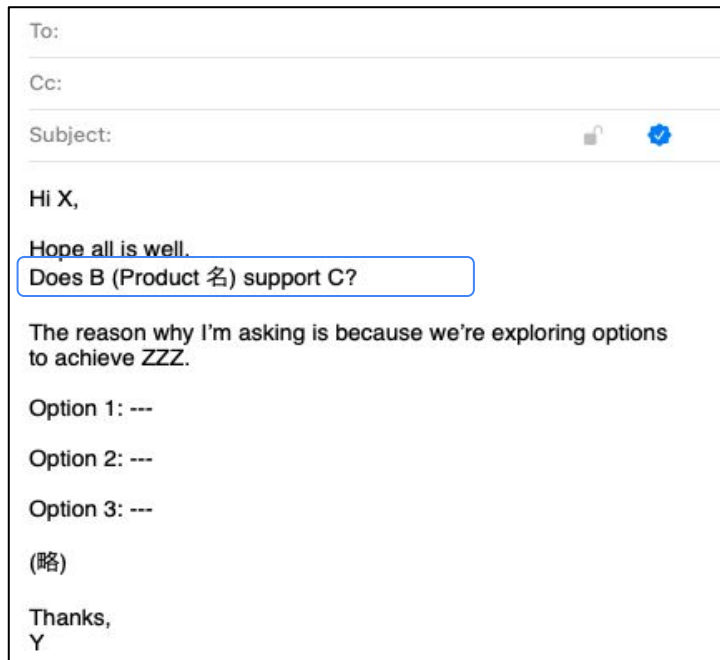
アメリカのトレンド聞きたいな？

ベストプラクティスは？

Action Itemが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。
全ての人に当てはまる回答はほぼない
- **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(結果・成果)が変わるか？考えてみる**

1スクロール以内に質問がある例



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と改善案

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...?

- リクエスト内容を技術的に理解している人、Responsibility 持つてる人が喋る
- 自分が一番得意なトピックだったり、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？

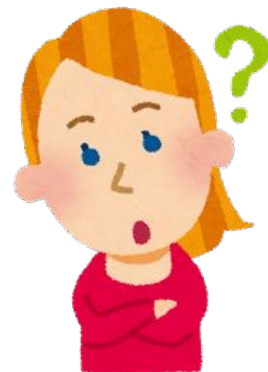
- 想定質問を考えておく。日本語で答えられなければ英語でも答えられない。
- とにかく準備。準備してないことはできない。心の中でなんとかかなると思ってませんか？日本語のスクリプトできてますか？想定質問は？

会議での一コマ 例2



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

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

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)

Call to Action (明日から本気出す)

- 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

- 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
- そのパケットの流れ、英語で書け/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

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？