グローバル企業の実用英語

藤岡雅宣 エリクソン・ジャパン
Masanobu Fujioka

1. はじめに

今年1月にサッカーセリエAのACミランへの移籍を果たした本田圭祐選手へのインタビューで、笑顔や身振り手振りでごまかすわけではなく、彼は言いたいことをしっかり英語で答えていた。ボキャブラリーも結構豊富で、*discipline* (規律) というような言葉がすらすらと出て来ていたのに驚いた人も多いのではないだろうか。ただ、これは特殊なケースではなく、あらゆる分野でグローバル化に伴い英語が身近で不可欠になってきているという証なのであろう。

さて、エリクソンは世界180か国にビジネスを展開している典型的なグローバル企業である。本社はスウェーデンにあるが様々な国籍の社員が働いているため、社内公用語は英語になっている。実際、ドキュメントは全て英語であり、社内のイントラネットも英語、メールやミーティングも共通語が英語以外にない場合は英語、仕事で使用するWordやExcel、キー配置などのPC環境も英語ベースとなっている。社内教育も基本全て英語で行うことになっている。最近ではイントラネットでのオンデマンドWebキャストも充実しており、自分で様々なことが勉強できるが、全て教材や講師の言語は英語になっている。このような環境は、特に日本で育ち日本語を母国語とする人間にとっては苦勞する面も多い。

そこで本稿では、グローバル企業の実用英語について、筆者自身のエリクソンでの経験を通して得た知見と、様々な立場の社内同僚からの知見、コメントをいわば *crowdsourcing* の形で述べたい。

2. 日常の仕事での会話

エリクソンの場合、ローカル化が徐々に進められているが、日本のオフィスにおいても日本語を理解できない社員も多い。また、本社のあるスウェーデンをはじめ様々な国から出張ベースで来訪している人も多いので、日常の仕事も英語で話をする機会が多い。当然、筆者らが海外のオフィスに出張するときも全て英語で仕事を進めることになる。

日常会話で重要なのは、日本語で話をする場合よりも主語、述語などの文章の組立をはっきりさせるということであろう。言語の問題というよりは、様々な国籍、背景の人たちがいる中で以心伝心ということは余り期待できず、明確に話をしないと真意が伝わりにくいという事情がある。一方で、英語を外国語として使用する人が多いこともあり、文法的な厳密さは余り求められない。その辺りは英語を母国語としている人たちも十分理解しており、い

わゆる *broken English* もある程度通用する。多少 *broken* でも、人同士のつながり、信頼関係があった方が仕事を進めやすいので、仕事以外の雑談も含めて、普段からなるべく関係を築いておくというのも重要なのであろう。

実用英語という観点からは外れるが、グローバル企業では様々な国の様々な母国語の人たちが一緒に働いている。そうした中で、相手の母国語で挨拶をしたり「ありがとう」と言うだけで親しみが湧き、それ以降の話がスムーズに進むということもある。

英語では敬語のような上下関係を前提とした言い回しがほとんどないので、ストレートに言いたいことを言いやすいという面がある。例えば上司と部下の関係であっても、自分の意見は言いやすく対等に話ができる。この点は、純粋な国内企業の日本人の上司と部下の場合とはかなり異なると思われる。社内では、ポジションに関わらず人に呼び掛けるときにはファーストネームを使うのが基本となっている。社長も例外ではない。ただ、日本では名前に「さん」を付けるという習慣が世界的に知れ渡り、英語で話をする場合にも、日本人に対しては苗字、親しい間柄ではファーストネームに *san* 付けて呼ぶのが一般的となっている。これは顧客対応の面でも浸透しており、外国人スタッフは日本人のお客さんを苗字に *san* 付けて呼んでいる。

さて、電話で話をするのは対面の場合よりも難しく、より一層明確に発音して要点を簡潔に伝える必要がある。携帯電話やVoIPを使った場合には音質が劣化することがあり、よく聞き取れない場合も多い。特になまりの強い英語の場合には、お互いに理解するのに想定外の時間が掛かる。また、人名とか地名のスペルを伝えるような場合に、アルファベットの読みが伝わらない場合がある。例えば、Iを「アイ」ではなく「イー」と発音されるとさっぱり分からない。このような場合には、メールとかチャットに切り換えるのが手取り早い。

3. メールの英語

エリクソンのようなグローバル企業で地理的に離れた者同士のコミュニケーションは、日本とスウェーデンのように国際間のケースも多くなるため、どうしても電話よりもメールを使う機会が多くなる。したがって、メールは非常に重要な役割を果たす。

メールは通常 *Hello xxx*, *Hi xxx* とか *Dear xxx* などの書き出しになる。多人数に出すときには、*Hello* とか *Hi* だけ、あるいは *Hi All* とか *Hi Team* とかになる。通常は挨拶言葉は書かないので、その後いきなり内容を簡潔に

書く。顧客へのメールでも、一般に「お世話になります」のような表記はしない。メールの最初に自分の名前を書くということもない。メールの最後は、**Best Regards**（あるいは略して**Regards**）とか**Cheers**と名前ということになる。

メールは単刀直入に、分かりやすく書くことが重要である。ただ、日本人のように英語が母国語でない場合は豊富な表現力がないので、逆に極端に直接的な言い方になってしまうことがある。例えば何かを依頼するときに、時にぶっきら棒な命令調になってしまうと相手に不愉快な思いをされることもある。文脈にもよるが、依頼するときには**"We need xxx"**とか**"Please send me xxx"**と書くとか脅迫めいて受け取られる場合もあるので、**"Will you please xxx"**とか**"I would appreciate if you can xxx"**、**"It will be highly appreciated if you can xxx"**のように書くのが無難である。英語と言えどもその辺りは留意する必要がある。一般に、英語を母国語とする人は表現力が豊かであり、**"I am taking the liberty of xxxx"**や、**"Please allow me to xxxx"**というような遠回しな言い方で依頼文を始めたり、**"Thank you very much for your kind help in advance."**などのある程度丁寧な文章を書くこともある。

4. 会議の英語

様々な背景の人たちが参加する会議では、自分の言いたいことをはっきりと発言することが重要である。英語が上手でなくても確信が持てなくても、とにかく発言することが重要だと考えている人たちも多い中で、どうしても日本人の発言機会は少なくなる傾向にある。一般に日本人は自分の発言に対する相手の反応を読んでからしゃべるなど、慎重な面があり、これによって発言のタイミングを失うということがよくある。ただ、会議で黙っていると、不審がられたり無能であると思われる可能性もある。教育制度や文化的背景もあって議論、ディベートに慣れていないのは仕方ないとして、多少確信が持てなくてもとにかくしゃべり出して、しゃべりながらうまく意思を伝えるというような習慣が必要ではないかと思われる。物おじせずに話をする、間違いを気にしない、通じなかったら相手が悪いくらいの図太さが要求される。一方、相手の英語が分かりづらくても、それで意思疎通を諦めずに、真意を探ろうとする姿勢も必要であろう。様々な背景の人たちとコミュニケーションをとりながら仕事を進めるためには、自分の行動や態度も変えていく必要があるのかもしれない。日本語に比べて英語では曖昧な表現が少ないので、**yes/no** という意思表示をはっきり出さざるを得ないという特徴もある。はっきり答えないと、**"Yes or no?"**と答えを迫られることもある。結果的に会議の結論も明確であり、仕事を進める上での効率が上がるという面もある。これは英語を使うことのメリットかもしれない。

さて、**yes/no** に関しては、**"Isn't it possible?"**や**"Didn't they come here?"**等の否定疑問に対する答えで間違うことがある。**"Yes."**と答えると、正しい英語では、前者は「可能である。」後者は「彼らは来た。」となる。日本人や英語を母国語としない人々は、その逆に答える場合が少なくない。その場の表情等で明らかであれば問題ない

が、否定疑問に対する受け答えは、できる限り言葉を補って、**"No, it is not possible."**、**"Yes they came here."**のように表現すると間違いを回避できる。

社内の会議は一般に議題や目的のはっきりしているが、かなりインフォーマルな形で進められる。参加者をリラックスさせるために、会議の最初にちょっとした冗談などのいわゆる**ice breaker**を入れることもよくある。ほかの参加者に余り気を使うことはなく、自由に発言することができる。英語を使っていると、会議で口論になっても、不思議と人間関係に影響することはない。

さて、社内では電話会議も多いが、やはり音質の問題があり、発話者の表情が見えないということもあり苦労するケースが多い。最近は音質の良いビデオ会議が多くなり、また電話会議の音質が向上したこともあって「難聴」問題は改善されているが、会議の結果を議事録などの文章で確認することも重要であろう。

5. 通訳、翻訳

日本では、まだまだ顧客から会議や資料は日本語という要望も強い。そのため、エリクソン・ジャパンには社員として専門の通訳、翻訳者がいる。最近は会議などでは同時通訳をしてもらい、非常に重宝している。中途半端なレベルの英語で会議を行うよりは、はるかに効率が良い。

通訳者は英語能力だけではなくある程度の専門知識も有し、非常にレベルが高い。それでも、ミスはある。ある顧客との通訳を介した会議で誤解を生じ、それが装置の仕様関連だったために2か月間も必要でない無駄な開発を行ったというような例もある。このような過ちを防ぐためには、通訳者と可能な限り事前にミーティングを実施して資料を共有し、内容、表現、専門用語などについて理解してもらうと同時に、英語の単語の統一などの準備を行うことが重要である。通訳は音声や画像のトランスコードのような存在である。図1に示すように、できるだけトランスペアレントに内容が対話者双方に伝わることを望ましい。どれだけトランスペアレントな通訳を行うかによって、会議の成果にも影響する。

通訳者へのブリーフィングが、頭の整理など通訳使用者にとっても役立つ場合がある。また、通訳者が疑問に思う点は、実際会議で質問される可能性がある。例えば、資料のグラフに数字のみが書かれていたため通訳者がその単位が何かと聞いたところ、本番会議で顧客から正に同じ質問が上がり、準備していた回答ができたというケースがあった。

図1 通訳への期待

なお、一般の会議は通訳者がいても問題ないことが多いが、会食の場合は難しい。会食は本音を探るため、フランクな雰囲気の中で話すことに意味があるが、通訳者を介すとどうしても話が改まってしまい、会食ならではの良さが生かし難い。逆に、このような場合十分に空気の読めるベテランの通訳者が必要ということになる。

通訳者を使用する場合も、以前行われた同様の翻訳例や参考資料、また専門用語や決まった表現はできる限り提供するなどに留意することが有効である。事後に通訳者にフィードバックを与え、通訳者が次回効率的に対応できるようにしておくのも効果的である。最先端の技術を扱う場合、最新のグローバル標準など既訳が存在しない文献を扱うことが多く、勝手に訳語を作ったり、他社が商標登録している言葉を使用させないなど留意する必要がある。

6. 様々な国民性、なまり

グローバル企業で英語を公用語として使っているといっても、国籍、背景などによって使う単語や表現が異なっていて、コミュニケーションが難しい場合がある。例えば、米国に留学したり米系企業に勤めていた経験がある人が、そうでない人の中で自分の英語表現が通じなかったり、相手が使っている単語や表現が分からないというようなこともある。結論を最初に伝えるのがよいとされる環境で育った人と、そうでない人とのコミュニケーションでもうまくかみ合わない場合がある。英語を母国語としない人々が多い場合、様々ななまりや特殊な言い回しに悩まされることがある。例えば、全く知らないシステムについてインドなまりの早口英語で説明されて、理解できずに悩んだというような話はよく聞く。フランスなまり、フィンランドなまり、中国なまりなど、いろいろななまりがあり、慣れるまでに時間が掛かる場合がある。もちろん、不要な母音が一杯付く日本なまりもある。自分では意識していないが、筆者も「関西弁の英語」をしゃべっているとと言われることがある。ただ、もっとやっかいなのは英語を母国語とする人のなまりかもしれない。スコットランドなまりやアイルランドなまりは、かなりやっかいだ。

一般にスウェーデン人の英語はなまりが少なく、日本人には非常に分かりやすい。ただ、時々特殊な表現を聞くことがある。例えば、文章の中で“...see to that ...”というのは“...make sure that ...”という意味である。また、スウェーデン語ではVとWで発音上の区別がないので、VLANとWLANが同じ発音になることがある。ドイツ語などと同様に、Jが英語のYと同じ発音になる。looseとloseやwereとwhereが混同されて使われているなども、非常に一般的である。一方、スウェーデン語と英語の間の壁は非常に低いようで、英語で議論をしていて、議論が白熱して突然途中からスウェーデン語になってもスウェーデン人はしばらく気が付かないというようなことはよくある。

7. 英語の重要性

改めて言うまでもないが、企業で仕事を進めるために

は円滑なコミュニケーションは不可欠である。グローバル企業では、英語がその手段となる。例えば、本社とのやり取り、交渉なしに仕事が進められない部署だと、英語力の差で仕事の成果が変わってしまうこともある。それが評価につながり、ポジションや給料にまで影響する。そういう意味では、英語は非常に重要である。

エリクソンに関して言うと、日本人社員の英語のレベルは総じて高い。例えば、総合商社から転職して来た人の感想として、日本で育って教育を受けた社員の英語レベルもかなり高いということである。商社でもやはり日本企業では当然、全てのコミュニケーションは日本語である。海外のほとんどの国に現地支店、駐在員事務所を置く商社でも、ほとんどの意思決定は日本人同士でなされており、高いレベルの英語力が必ずしも要求されない。一方で、グローバル企業では、英語でのコミュニケーションが人的リソースをフル活用する、という意味でも重要だということであろう。

最近、日本企業でも社内公用語として英語を使うところが出て来ている。これらの企業はやがて世界に通用するグローバル企業になろうとしている。グローバル企業になって、各国現地の社員をフル活用するという目標があるとすれば、このような社内英語化の流れは間違いではないと考えられる。慣れるまで仕事の効率は落ちるかもしれないが、そのような犠牲を払ってでも果敢に挑戦する姿は頼もしい。

8. おわりに

本稿では、グローバル企業における英語利用の実態について、様々な観点から述べた。これからグローバル企業に就職、転職を検討されている方々、グローバル企業とお付き合い頂いている方々のお役に立つことがあれば幸いである。

ここに述べたようにいろいろ苦労することはあるが、様々な背景の人たちと同じゴールを目指して協力することは大変有意義であり、日々発見も多く楽しいものである。英語という共通のツールに慣れ、より有効に使うヒントを知っておくことで、コミュニケーションが更に豊かなものになる。

最後に、本稿執筆に当たり様々な観点からインプットを頂いたエリクソン・ジャパン同僚の方々に深謝する。

藤岡雅宣 (正員)

1998に日本エリクソン入社。IMT2000プロダクト・マネージメント部長や事業開発本部長として新規事業の開拓、新技術分野に関わる研究開発を総括。2005-02からチーフ・テクノロジー・オフィサー(CTO)。1978KDDに入社し、研究所においてネットワーク技術の研究に従事。1993からは、本社で新規サービス用システムの開発を担当。1985本会学術奨励賞、1991TTC表彰、1996新ITU協会賞各受賞。1997阪大工博。執筆:「ISDN絵とき読本」、「ワイヤレスブロードバンド教科書」(いずれも共著)など。