

プラネットワークス株式会社
代表取締役 猿渡 一秀
URL <http://www.planetworks.info>
E-mail kaz@japanaid.com

世界市場を目指せ!!
中小企業の海外展開

海外との ビジネス コミュニケーション術

文化が違えばコミュニケーションの考え方も変わる



表1 高コンテキスト文化と低コンテキスト文化の違い

高コンテキスト文化では
「発言者の言葉 + 聞き手の経験 = 聞き手の解釈」となり、聞き手に内容を理解する責任があります。
それに対して
低コンテキスト文化では
「発言者の言葉 = 発言者が意味すること」であり、発言者に伝える責任があります。

有がベースになっているのに対して低コンテキスト文化では明示、明確化をベースにする必要があります。

高コンテキスト文化と低コンテキスト文化の国のビジネスの行動様式を考えてみましょう(表1参照)。高コンテキスト文化の日本では、よく会議が長いとか会議中に質問をしないといわれます。会議でプレゼンするときは、普通に話すときでも、まず自己紹介から始めて背景情報を共有してから「結論は最後」に来るといいます。

海外での失敗要因とは

海外でのコミュニケーションにおける失敗要因にはどのようなものがあるのでしょうか?

前提条件が違っていたり、説明不足だったり、読み手の解釈が違ったり、不明瞭だったり。色々なことがあります。ビジネスでのコミュニケーションは、多くの場合英語が媒介言語として用いられますが、文法や語彙が間違っていたとしても、意外と通じるものなのです。むしろ、ミスコミュニケーションというものは宗教や価値観など文化の違いから来るものであり、異文化間のコミュニケーションの問題といえるでしょう。

まず認識したいことは、図1のように言葉によるコミュニケーションというものは氷山の一角であり、水面下には文化的背景があり、膨大な背景情報、コンテキストというものがあつてのことです。自分自身の文化背景をベースに言葉

ゆる「起承転結」です。

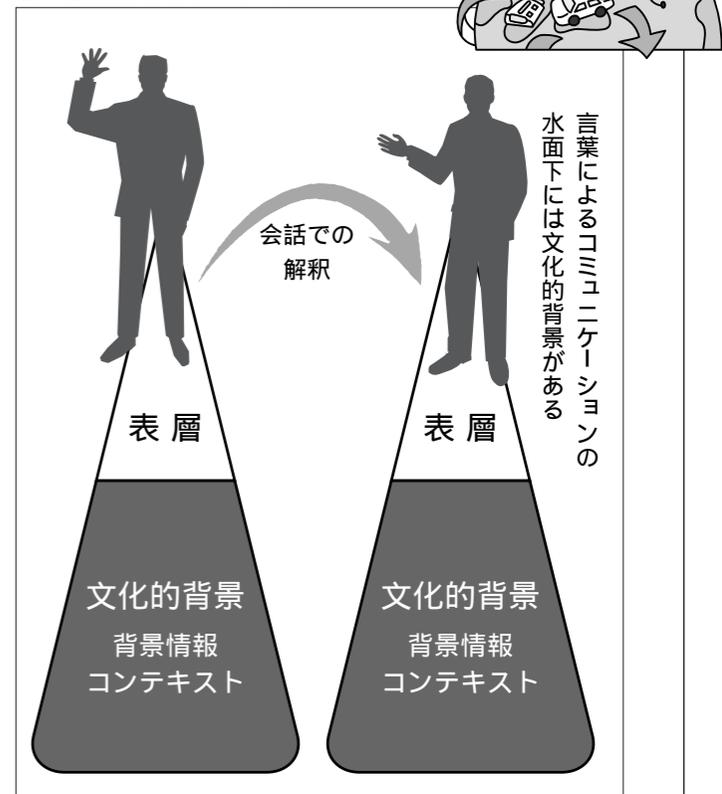
これに対して低コンテキスト文化の欧米ではどうでしょう。会議は割り短めです。プレゼンターが発言しているときでも、発言を遮ってどんどん質問します。話の流れも「まず結論が先」に来て、詳細はあとで。いわば「起結詳」といえるでしょう。

日本では、例えば、上司が外国人のお客様と打ち合わせをしているとき、秘書に単に「宜しくお願います」と言っただけです。外国人はたとえ辞書で日本語を調べたとしても何を言っているかわかりません。頭の中は「????」です。そうして暫くすると秘書がお茶を持ってきて、やっと何を意味していたのかわかります。

また、日本のビジネスマンが欧米のビジネスマンから依頼を受けて、議論の末に「前向きに検討します」と言っただけです。日本人からすると「お断りした」つもりでそのように言っただけですが、後から「その後どうなりました?」と、Yesと受け取った欧米人から聞かれた。というコミュニケーションの行き違いからのミスも発生します。



図1 言葉によるコミュニケーション



を発したとしても、相手の文化背景があなたのもので違っていれば当然解釈も異なってきます。

例えば、我々日本人は牛という乳牛や肉牛を連想しますが、インド人、ヒンドゥー教徒にとって

は神様を連想させる単語です。

「高コンテキスト文化」と「低コンテキスト文化」と

世の中には背景情報が多く内在される「高コンテキスト文化」の国と、背景情報を言葉に含める「低コンテキスト文化」の国に分類されます。日本や多くの東洋の国は、比較的高コンテキスト的なコミュニケーションが普通になっているようです。一方、アメリカのような人種が混ざり合っている国では、人種間で文化が違うのでおのずと低コンテキスト的なコミュニケーションになるわけです(地方都市などには高コンテキスト的な文化も残っているようです)。

高コンテキスト文化では暗黙の了解や共通の背景、前提条件の共

意志決定プロセスの違い

日本における意志決定プロセスで重視されるのは、全般への考慮だったり、網羅性だったり、根回しだったりします。それに対して欧米圏では、まず「時は金なり」という概念が強いので、ベネフィット(利益)を感じないと読まない、聞かないので先に結論を持てきます。それに対して聞き手が質問と反駁をしていきます。

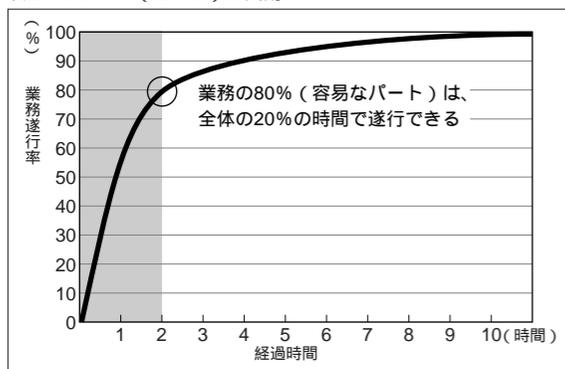
ニッパチ(2:8)の法則 (図2参照)

日本人はとかく完全をきたすべく、内容の100%網羅を目指しますが、欧米人の場合、業務の80%(容易なパート)は、全体の20%の時間で遂行でき、これで十分な場合もある。残りの20%の事項を80%の時間を掛けて行うことはもったいないと考えるようです。ホワイトカラーの生産性にも影響してくる考え方です。

まとめ

多文化間コミュニケーションにおいて、得たい結果を得るには、いかにコミュニケーションをリー

表2 ニッパチ(2:8)の法則



ドできるかなのです。まず考え方に各国様々な「違い」があることを理解することが必要です。それぞれの文化は、「対等であり」「優劣がない」ことを認識した上で違いを理解することです。その上で相手に伝えるにはどのような情報を付加すればいいのかを考えて、論理の組み立てをしましょう。

海外での英語によるコミュニケーションの基本は「ダイレクトに」「大事な要件をできるだけ早く伝える」「結論から先に、詳細はその後」が、ポイントです。