

報告題目：国際商取引における非英語母語話者同士による英語使用を巡る問題とその解決策

高森桃太郎

(同志社大学大学院 商学研究科博士課程 後期課程)

本発表では、ある日中の企業間でやり取りされたビジネスメールをケースとして取り上げ、国際商用共通語としての英語が、非英語母語話者 (NNS) 間の商取引の中でどのように使用され、どのような問題を抱えているかを提示する。その上で、言語とコミュニケーション、そして文化の面から、なぜそのような問題が発生するのかという理由と、どのようにすれば、そうした問題を乗り越えられるかの方策を探る。

本発表で取り上げる事例の背景は次の通りである。ある日本の企業が、中国の企業に対して、医療機器の部品製造を依頼した。しかし、中国から送られてくる部品の多くが不良品であり、日本側は品質が改善されるまで代金の支払いをしないという通達を行った。

今回扱うビジネスメールには、三つの特徴がある。第一点目としては、上で触れたように、使用されている言語が英語であることが挙げられる。第二点目は、日中の担当者の英語力に差があるということである。そして第三点目は、今回扱うビジネスメールから観察される問題の多くが、ビジネスの世界において、以前から指摘されてきた問題を繰り返していることである。

1. 使用言語

国際ビジネスにおいて、NNS 間で使用される共通言語としての英語は、近年では BELF (Business English as a Lingua Franca) と呼ばれている。Kankaanranta & Planken (2010) はこの特徴を(1) simplified English, (2) specific terminology related to business in general and professional expertise in particular, and (3) a hybrid of discourse practices originating from the speakers' mother tongue と説明している。

国際ビジネスにおける英語の汎用性については既に多くの文献で取り上げられている。当事者同士がお互いの母語を理解しない場合は、英語が媒介言語として選ばれる場合が多い。今回のケースはこのパターンに該当する。

2. 当事者の英語力の違い

英語の運用能力に注目した場合、コミュニケーションは単純に考えれば次のように分類されるであろう。(1) 当事者双方の英語運用能力が高い、(2) 当事者双方の英語運用能力が低い、(3) 当事者の英語運用能力に差がある（どちらかの一方の能力がもう一方よりも高い）。

この中で、(1)の状況に関しては、言語にまつわる懸念は比較的少ない。しかし、それ以外のケースではどうであろうか。亀田 (2009) が指摘するように、英語を得意としない者が発信する英語は意思の疎通が困難、もしくは不可能となる英語表現になり、コミュニケーション上の問題を引き起こす可能性がある。

本発表で紹介する事例は、コミュニケーション上の問題が生じる懸念があるケースの中の、(3)に当てはまるものである。この日中の企業間におけるやり取りでは、日本側が、中国の企業から送られてきたメールの英語を理解するのに、苦勞する場合があった。

3. かつて指摘された問題

国際ビジネスの世界においては、これまで、日本企業と相手側との間で生じた多くの問題が報告されている。その大きな原因のひとつとしては、相手側についての理解の欠如が挙げられるであろう。今回取り上げる事例で生じた問題についても、日本企業の中国企業に対する基本的な理解が不足していたことが原因として考えられる。

本発表では、言語とコミュニケーション、そして文化という観点から、上記の問題を解決を図る方法を考察したい。主な点は、次の三つである。

1. 英語レベル

ビジネス当事者の間に英語力の差があった場合、コミュニケーションの中で誤解が生じるおそれがある。これを解決するひとつの方法としては、相対的に高い英語力を持つ側が、相手にとり理解しやすい英語を使用することが挙げられる。ここでは、近年注目を集めているグロービッシュの考え方を援用し、考察する。

2. 対面コミュニケーション

今回事例として取り上げる企業間のやり取りの大部分は、メールによるものであった。しかし、これだけではお互いについて十分に把握できず、そのために生じた問題もあった、この点については吉岡 (2007) 、亀田 (2009) な

どを手がかりに考察していく。

3. 相手を理解するための情報収集

国際ビジネスにおいては、思いがけない理由から、問題が生じる場合がある。今回の発表で扱う事例では、日本企業が想定していなかった事情が、問題の原因となっていた。これについては、Malhotra & Bazerman (2007) が提唱する、Investigative Negotiation という概念を参考とし、考察したいと考える。

参考文献

亀田尚己『国際ビジネスコミュニケーション再考』文真堂、2009年。

ジャン＝ポール・ネリエール、デービット・ホン著、グローバル人材開発訳『世界のグロービッシュ -1500語で通じる驚異の英語術』東洋経済新報社、2011年。

ジャン＝ポール・ネリエール「グロービッシュ：非ネイティブ英語」『DIAMOND ハーバード・ビジネス・レビュー』2010年10月号、ダイヤモンド社、2012年。

吉岡健『中国人に絶対に負けない交渉術』草思社、2007年。