

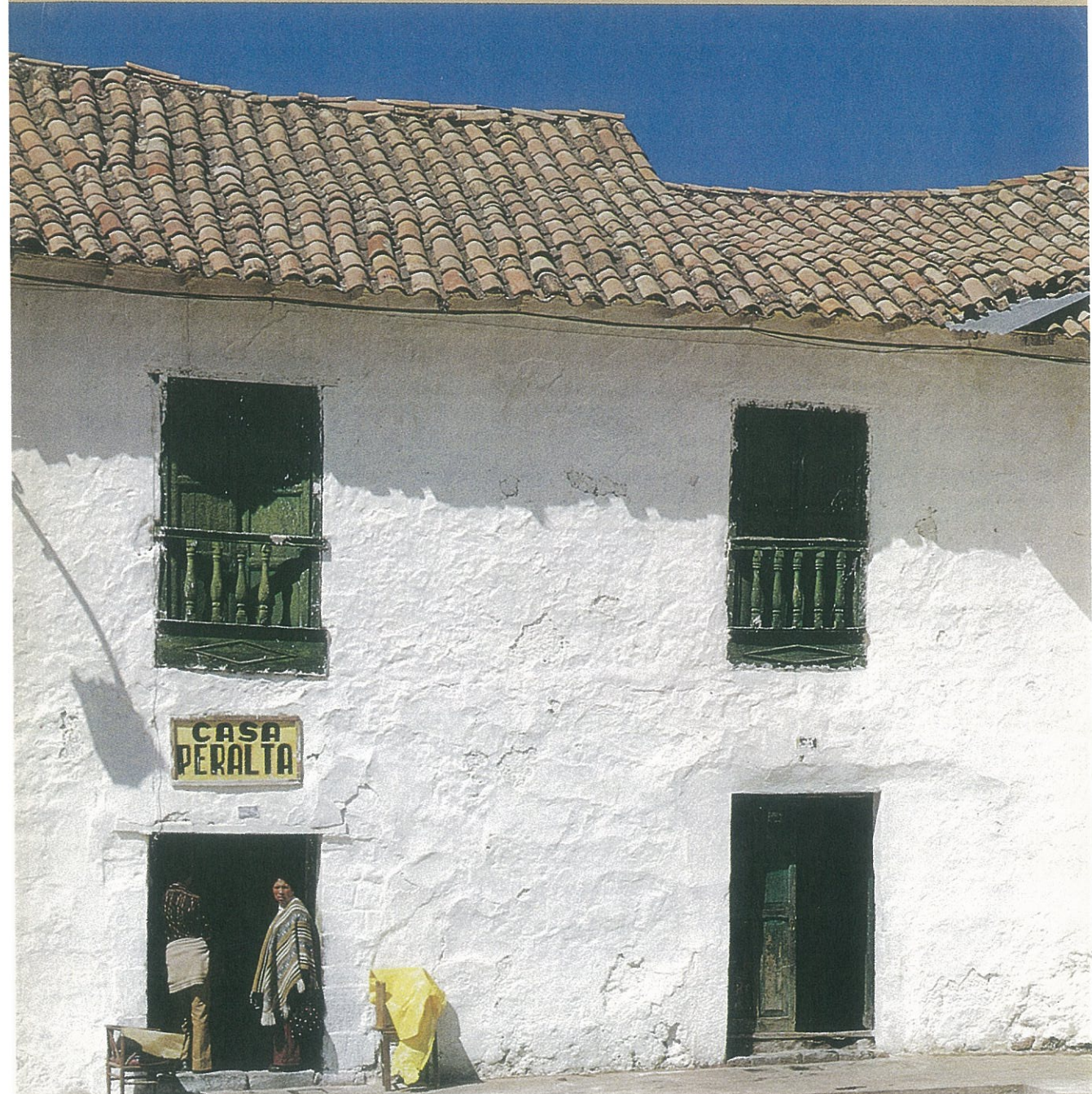
Tradepia 4

DREAMS COME TRUE THROUGH TRADE

® トレードピア/1981年4月号/通巻127号

異文化間コミュニケーション

対談:日本人が異文化とコミュニケーションするとき/直塚玲子・中津燎子



日本人とコミュニケーションするとき

日本に生活し日本語を話し日本人とビジネスする4人の外国人が、さまざまな精神的、文化的風土のちがいに直面するなかで抱いた、日本的なるものへの理解と批判。

出席者(敬称略・50音順)

チャールズ・ウィツプル★ウィツプル・アンソニエツ取締役

バニー・クレマー★FCC会長
FCC フォーラム・オナー・コーポレーション・コミュニケーションズ
日本企業で海外広報を担当する外国人の団体

ブロンウィン・ジョンズ★豪日交流基金・東京事務所図書館司書

トーマス・ネピンス★㈱テクノラス・マネジメント
トランスファア代表取締役

〈司会〉 編集部



在日外国人座談会

「外国人」ではなく「普通の人」なのだけど

司会 今日、日本で仕事をなさっていらっしゃる外国の方4人にお集まりいただいて、日本人とのコミュニケーションについて、日本で仕事をしていくうえで、ぶつかるギャップなどもたくさんおありだと思んですが、経験なさったことをベースにお話しいただこうと思んです。

日本語の達者な方ばかりですので、本日の座談会は日本語で進めたいと思います。

まず最初に、日本人とのつきあい方あたりから……。

日本人の場合、プライベートな部分に入り込もうという、つまり個人的なことをどんどん聞くことによ

てコミュニケーションがスムーズになるようなところがありますが、そういう点でびっくりなさったことも多いんじゃないですか。

ネピンス われわれが日本人に向かって、哲学的なことだとか、発想法についての高度な話ですとか、宗教についての考え方を聞いたりするといやがると思んですが。

日本人が、なぜわれわれにそういう質問をしてくるかという、日本

人には「名刺」という座標軸があるでしょう。名刺の会社名や肩書によって、話し言葉まで変わってくるし、つきあい方まで決まってくる。

ところが外国人の場合、名刺がない。名刺があったって会社の組織が全然違うんですね。だから、日本人は外国人について、個人的な情報がほしいんだと思いますね。

日本人同士だったら、会社とか、地位とか、どんな仕事をしているかで、共通のものがみつけれられるわけですけどね。相手が外国人の場合は、とにかく友情とかコミュニケーションの枠に入れるために、いろんなことを聞いたがるんじゃないでしょうか。友情を作るための前提条件なんですね。まあ、外国人も、そのへんをもう少し理解したらいいと思うんですけどね。

ジョーンズ 日本人は私の顔をみると、必ずアメリカの方ですかって聞くんですね。頭にきます(笑)。私はオーストラリア人なんですが……。

オーストラリアでは、みんなオーストラリア人だと思ってますね。話をすれば、アメリカ人か、ヨーロッパの人かわかるんですけど、前提はオーストラリア人なんです。

ネピンス 僕はアメリカ人なんですけど、「アメリカ人」といわれるとイライラしますね。アメリカ人じゃない、フランス人だっていったこともありますよ。

クレーマー 町を歩いてても、「別のもの」「外国人」として見られることを感じるがありますね。つらいということはないんですけど、ただ、ときどきね、特別な人じゃなくて、普通の人だよっていいた

いですね。

ウィップル 昔はアメリカ人ですか、と聞かれて、いえ違います、火星人ですよ、なんて……。

クレーマー ニンジンですよ(笑)。

ウィップル 日本は長いですかともよく聞かれます。いや、イッポンだけです(笑)。向こうは親密な気持ちで聞いてくるんですが、何回も行ったりに来たりしてるから、説明するのに非常に時間がかかるんです。

日本をわかりきれないという先入観を持たれている

ネピンス 一番不愉快なのは、知らない人に話しかけられるとき、英語だということですね。

僕としては、僕はこっちの人間だという意識がかなりあるし、日本語は自分の言葉で、一人前に日本語で仕事もやらなきゃならないんです。みんなと変わらないんです。食ってるメシだって同じだし(笑)。

このあいだテレビ局のディレクターと、2回にわたっていろいろ話したんです。このディレクターがすごく気のいいおじさんで、気持よく日本語でいろいろ話してね。それで、番組が始まる前に、寿司を食べたんです。そうしたら「あっ、しまった、ハシは大丈夫ですか」っていうのね。

いまはもう人間ができてるっていうか、劣等感を持ってないっていうか、足が地についてるっていうか、さずがっていうか、しょうがないっていうか、平気なんですけどね、数年前だったら、相当なショックでしたね。

ハシなんて、ちゃんと教えてもらえば、ピーナツだってつまめるんで

とくに、酔っ払った人が、電車のなかなんかで英語で話しかけてきますね。私としては非常に不愉快なんですよ。お酒の臭いがプンプンするうえに、酔っ払ってるから、常識を捨ててるんですね。

私は英語をドイツ語みたいにして相手をすることにしてるんです。ドイツ語、知らないけどね。面倒くさいっていうか、人間ができていないので、逃げちゃうんですね。

すよ。やる気があって、教えてもらって、社員食堂へ3回行けば、絶対日本人と変わらないですよ。

そのディレクターは、最初から日本語で接触したんだけど、でもやっぱりわかってないんですね。

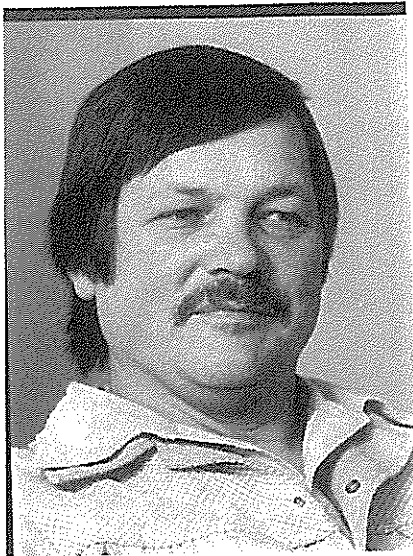
別世界に住んでると思ってらしい。

ウィップル 日本人には、日本をわかりきれないという先入観があるんですよ。どうせ外人は日本をわかってちゃねえやという……。

ネピンス ハシぐらいのことだね。

ウィップル トムさん(日商岩井・広報室勤務)という人が、もうじきお嫁さんをもらうんですね。日本人のお嫁さんね。で、いつもいわれます。奥さんは日本人ですか？ ハイ、日本人です。ああ、だから日本語がうまいんですね。

トムさんの努力とか粘りを認めてないんですね。日本語がしゃべれたから、彼は日本人のお嫁さんをもらうんだし、彼女と結婚するようになったから、日本語がうまくなったんじゃないですよ。みんなそれを理由



ウィップル氏

いい感じはしないんです。

一同 そうそう。

ネビンス ひとつ、実験をやったんですよ。

日本語で講演したことがあるんですが、聞いてくれた人のなかに、英語のできるおじさんがいてね。講演が終わったあと、その人が僕に英語で話しかけてくるんですよ。

それで僕も英語にして、いってみたんですよ。You speak very good

English. 彼は怒りましたよ。なぜかという、僕の日本語のほうが彼の英語よりはずっと上手だったし、僕は日本語がどれだけ上手かって、立証する時間があったんです。だから、彼、さすがに頭にきましたよ。人情がないっていえば人情なしだけどね。

「僕、10年間もアメリカにいて、30年間も英語やってるんですよ。うまいはずですよ、！」ってね。

にしたがりますね。

ジョーンズ 日本人と日本語で話するとき、一人前のオトナとして扱ってくれないのね。日本人同士で話するときにはハイな日本語を使うのに、私が入ると赤ちゃん言葉みたいになる。

日本語で何か書くと、「まあ、なんでそんなきれいな日本語が書けるの」、なんか、小学校1年生みたい。失礼だと思う。

ネビンス 外国人の顔してたら、日本語は話せないだろうと思ってるんですね。

クレマー 私の日本語の先生がいつもいうんですけど、日本人に「お上手ですねえ」といわれたときは、まだお上手じゃないしるしなんですって。

ネビンス アメリカ人が日本人に向かって「英語がお上手ですね」というのとは違うんですね。日本人はそういわれても、われわれみたいに頭にこないのね。アメリカ人は日本語を知らないから、そういう人いわれても、痛くもかゆくもないんです。

でもわれわれは本当に一生懸命、日本語を勉強したわけですから、あんまり軽率にいわれると、やっぱり

イエス、ノーをはっきりいわずに逃げ道を作る

司会 日本人と接する場合、日本人には独特のあいまいさがあると思うんです。会議でもあまり意見をいわないで、終わってから、実はさっきの意見には反対だった、なんてこともあるでしょう。

みなさんが出会ったいろいろな場面のなかで、これは非常に日本的だな、と思ったことはありますか。

クレマー 確かに日本人は、アメリカ人ほど、自分のフィーリングを言葉で表わすことはしないんですけれどね。

でも、しばらく日本に住んで、日本人や日本語に慣れた外人なら、言葉でいわなくても、何を感じてるかはわかってくるんじゃないですか。ウィップル グループ・コンセンサスが出てくる、出てこないというよりも、物事をはっきりいえない立場があるようですね。

たとえば、ある日、ひとつの商品を宣伝するにあたって、キャッチフレーズを考えてきたんですよ。ひとつ、決まったんですよ。そうしたら、代理店のADは、基本的なキャ

ッチフレーズに、マーケットに合わせたサブ・キャッチをつけたい、というんですね。

なぜサブ・キャッチが必要なのか問いつめたわけですが、説明ができないんですね。あなたがわからないなら、説明はできないというようなことをいって……顔色の問題なんですけどね。

結局、つけないですんだんですが、私は仲間に逃げ穴を与えないという、悪い評判があるんです。でも、私の仕事は外国に向けて出ていきますから、あいまいな点やなまぬるいことははっきりさせちゃうんですよ。

司会 そうすると、日本人とはパチンとぶつかるでしょう。

ウィップル パチンというよりスラッとね。説得するのに時間はかかりますよ。ムダな時間がすごくかかります。

ネビンス 日本の会社の副社長くらいの方がアメリカに行って仕事をする場合、日本の会社は責任の所在がはっきりしていないでしょう。その

副社長の権限も、とても限られていますね。副社長といっても、1人で決められないことが多い。

それで、アメリカの同じクラスの人から責められて、とりあえずサインするんですよ。せっかくアメリカにまで来てるわけだし、ちょっとあきらめてね。その書類が日本へ戻ってきて、外国営業部の企画部なんかに戻ると、条件が変わっていくんですね。アメリカ人は、それが全然許せない、というか、わからないんですね。日本人はずるいって言うんですけどね。1人で決められないってことだと思っんです。

ウィップル 書類は、アメリカでは非常に固いものです。日本では事情が変わるかもしれないけど……まあ、とりあえず……。

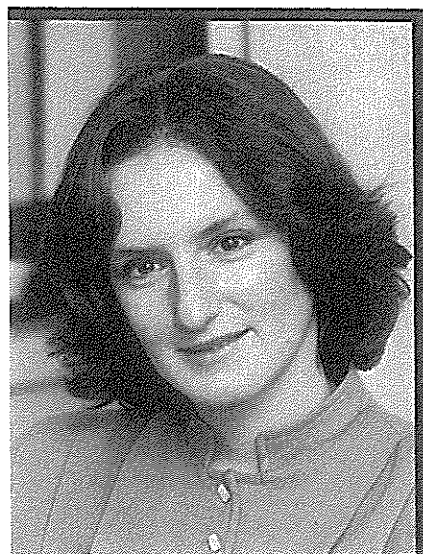
ネビンス とりあえずやっておこうというのはありますね。

日本人の悪いところは、逃げ道とか逃げ穴を作るんですね。イエスカノーか、はっきりいわないでしょう。

日本人の場合、ウヤムヤにして相手の面子を守るんですね。ノーといったら話がパーになる、ウヤムヤしておけば、いろんな人がいろんなこといえるし、再度、工夫して、考えて、新鮮な雰囲気でもた交渉ができるんですね。

アメリカ人がイエスやノーをはっきりいっちゃうと、もうホントにおしまいですね。

アメリカ人も、少し日本人から、イエスカノーかいわないことを学ばべきだと思うんです。時間をかけて、長い取引をするためにもね。



クレマー氏

して、支持してくれるようにいうのね。その人がやる気満々になるために、人を納得させるんですね。

ある意味では日本は民主主義的な国ですよ。戦前とは、経営のやり方がだいぶ違っているんですよ。

戦前はホワイトカラーとブルーカラーは、必ずしも同じ労働組合に入っていなかったし……。いまはわりと民主的ですね。

クレマー 欧米の会議でも根回しはあることはあるんですが、会議が始まる前に結果はだいたい決まっているというほどではないのが普通ですよ。

だいたいああいう会議は不正直だと感じる人はいますよね。イカサマダイスのような……。鉛を仕込んでおいて、出る目はいつも同じ。

欧米では、会議は、そこで意見をぶつけ合う場ということで開かれます。

ウィップル それは一概にはいえないうらうけれど……。

クレマー プレーン・ストーミングという会議もありますね。いろんな人の意見を聞くために開くんですね。

友達つきあいの場では意見をどんでんいうが

司会 いまお話に出ていたのは非常に日本的なアプローチのしかたですね。でも、それにはとても時間がかかるでしょう。

ネビンス 交渉して決定するまでにはかかりますが、実行ははやくいくでしょう。決定にみんなが参加しているから、一旦決められたら、実行ははやいと思いますよ。

ウィップル 困ることがひとつあるんです。会議があるとしますね。ムヤムヤと話してるうちに、「ハイ、終わりました。みんなわかりましたね」。エッ？ 何が決まったのかなんにもわからないんですよ。自分は何をするのか全然見当がつかない。

で、改めて私は聞かなくちゃなら

ない。じゃあ、私はどうしたらいいんですか？ いや、だいたいわかるでしょう。わかんないよ、そりゃあ。僕は日本とはかれこれ20年のつきあいですけど、まだわからない。鈍感なのかもしれないけど、顔色読むのはダメですね。それと、日本人が意見をいわないのは、何かわれわれに対して隠しているんじゃないかと思うこともありますね。

ネビンス 日本人は会議が終わっても、個室に入るわけじゃないから、会議も仕事のときも一緒でしょ。大部屋のおかげですよ、いいかげんな会議は。

司会 日本の会議には根回しもつきものですね。

ネビンス いろんな人にアプローチ



ジョーンズ氏

司会 ジョーンズさん、日本人は意見をいわない、本当はノーだけドイエスという、なんて場面に会ったことはありませんか。

ジョーンズ 仕事ではあまりそういう機会がないので……。それに個人的な友達つきあいの場では、どんどん意見をいうから。

ウィップル そうですよ。1対1だとどどんいう。一杯飲みながらだったらじゃんじゃんいう。

ネビンス 親しくなればね。でも、先輩・後輩、上司・部下という関係も、つきあいに関係してくるんですね。

ウィップル 日本人は、ものごとにあまり逆らわないけれど、うしろで団結してつぶすことがありますね。外資系の会社で、向こうから来た営業部長が、自分の意見でボンボンやる、そうすると、2年くらいかけてその部長のクビを切っちゃう、なんて話もあります。ほんとに粘り強い復讐っていうか……。

ネビンス そういふのはあるね。日本人はちょっと怖いね。

ウィップル 非常にパーソナルになっちゃうんですね。個人的になっちゃう。

らよくいわれました。ネビンスさん、そんなこといったら笑われますよ。

ウィップル 僕は笑われても、コミュニティが生まれればいいじゃないですかと……(笑)。

司会 学校では創造的になれといわれて、家庭では、笑われるようなことはやっちゃいかん、ユニークなことをする人はおかしいといわれる。そういう風土はありますね。

ウィップル それはベーシック・テクノロジーとイノベーション・テクノロジーの差が出てくるわけですよ。いわゆるベーシックなヤツ、発明的なヤツは日本からはあまり出ない。茶道みたいに、一步一步、お茶を飲むことから始まって儀式になるように、半導体から始まって、儀式的にすごい製品になっていくわけですよ。一步一步道を進むのがうまいんですよ。

司会 日本人には確かに人に笑われないように、ということで意見を抑えている面がありますが、先ほどウィップルさんがおっしゃったような、外人に対して何かを隠しているということとは違うんじゃないですか。

ウィップル いや、隠してると思いますよ。

ネビンス 口数が少ないということは、いちいちそこまで説明しなくてもいいじゃないか、ということはありませんね。

クレーマー アメリカ人に比べて、日本人同士、約束をするんでも、少ない言葉で何時にどこで、と決めてもわかりますよね。アメリカ人のほうが口数が多いかもしれない。どっちが悪いかというのではなくて、外

日本に慣れるには言葉以外のコミュニケーションが必要

ネビンス 日本人の場合、ひとつのアイデアやコンセプトが、その人そのものになってしまう。アメリカではアイデアとその人とは違う。アイデアが違っていても、その人がどうのということにはならないね。アイデアオロギーというか、哲学というか……。

クレーマー だから日本人は、相手に対して、あんまり変なこといっちゃいけない、と感じてるようですね。

われわれアメリカ人が小さいころ、お母さんにいわれてきたのは、いいことをいえなければ、何もいわないで、ということなのね。いいことの反対は悪いことなのね。悪いことをいっちゃいけないの。日本人は

変なこといっちゃいけないのね。それは基本的に違うと思うんです。

ウィップル 何回聞いたかわかりませんがね。それは子供のしつけと同じだと思います。子供が悪いときに、なんていいますか。

ネビンス 日本人は、そんなことをしたらみんなに笑われるよ。

司会 私もそういいます。

ウィップル あなたはそういうでしょう。私たちの感覚では、人に笑われても、やらなきゃいけないことはある。正しいことをやっているのなら、やりとおさなければいかん。笑われることは気にしない、と。

ネビンス そんなことしたら、いったら笑われますよと、まわりの人か

人として、日本に慣れるのに、言葉を覚えるだけじゃないんですよ。

葉以外のコミュニケーションがあるんです。顔読みですね。

対外PRが下手なのは自国への理解が足りないから

ウィップル 日本人は、自分のことを他人がどう思ってるか、非常に気にするといわれますね。それは確かに狭い意味では気にしますが、世界的に考えると、かまうものかというところがあって、びっくりすることがあるんです。

クレーマー 日本人だけでなく、みんなお隣さんのことは気にしますけどね。

ネビンス 僕は日本人が僕のことをどう思ってるか、あまり気にしません。日本人も、外国人がどう思ってるか、なんて気にしてないと思います。気にしてたら東南アジアであんなこと、できないですよ。

ウィップル 気にするのは身内だけね、自分のイングループだけ。アメリカ人も基本的にはそう違わないと思うんですが、私たちには最低の礼儀があって、知らない人たち同士でも、足を踏んだら、エクスキューズ・ミー、笑顔でコンニチハというぐらいの礼儀です。ところが日本人は知らない人たち同士はお互いに存在しない。

ネビンス それはあるね。

ウィップル 日本人はていねいな民族といわれてるのですが、群衆のなかに初めて出たときにはビックリ。

ネビンス 僕のイギリス人の友達なんですけど、女性で、ロンドンに3年ほど住んでたんですけどね。ちょっと人におつかったり足を踏めば、イギリス人たちはアイム・ソーリ

ー、ソーリー、ソーリーでしょ。

彼女はそれですごい淋しい思いをしたんですよ。彼女にいわせれば、ソーリーと謝る人は、自分の10センチほどのまわりを、自分の領土だと思ってる。それを侵害したのだから、失礼といわなければならない。

それは非常に淋しい考え方だと。

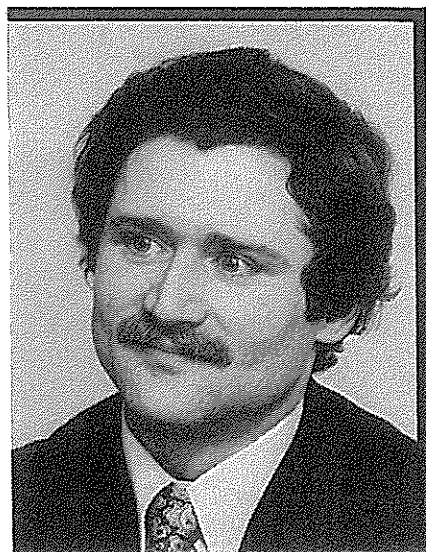
ウィップル でも、それは本当でしょう。テリトリー意識ですね。個人的なオーラというんですけどね。

アメリカ人の場合は、接近されると非常にイヤな気持ちになるんですよ。日本人の場合はそうじゃないんだよね。触合いとか、肌の触合いは意外と好まれるんですよ。気にしないんだよね。

電車のなかで、私は非常に突っ張るんです。どうしても自分の位置を守ろうとするわけ。日本人は竹みたいね。平気らしいんですよ。

ネビンス 日本人は、日本の国がどういう国かがあまりわかってないような気がする。たとえば、なぜこれだけの生産性、経済成長があったかという、日本人がよく働くからだと、勤勉だと、日本人は思ってるんですよ。指先が器用だとか……。本当はそうじゃないんです。経営がうまくいったんですね。

日本の根本的なことがよくわからないから、外国にもうまくPRできない。すぐ桜だとか生け花だとか、伝統的なものになっちゃう。だから誤解されるんです。



ネビンス氏

ウィップル そうね。

ネビンス 日本人に日本はどういう国かと聞けば、小さい国だとか、資源がないとか……。

クレーマー ロマンチックに考えてるでしょ。

ネビンス 日本は特殊な国だと、そればかり思ってるから、共通した話題にならないんです。昔からいってるようなことしかいわないでしょ。

ウィップル 日本を分解するような本は、日本人が書くのと、外国人が書くのとどっちが多いのかな。『夕テ社会の構造』は、日本語があって英語になったんですよ。あれはインド社会と比べたものだね。

いわゆる内的な分析というのは『甘えの構造』が近いかもしれない。

ネビンス 日本人は反省するために、そういう本を書くと思うんですよ。日本人の構造とかなんとか……。でも、特殊なところにこだわってるものは、読んでもイライラするだけです。

司会 本日は、忌憚ないお話をしていただき、どうもありがとうございました。 ■