



# グローバルの現場から

## Discovery beyond borders

神田外語大学 神田外語キャリアカレッジ  
代表 仲 栄司

第2回

### 異文化コミュニケーションとは？

グローバルで仕事をしていると、無茶ぶりをされることがよくあります。日本のなかでの商取引とは違う局面に立たされることも多くあります。そんな時、「文化の違いだから」「日本ではこうだから」と簡単にまとめてしまってもいいのでしょうか。

異文化コミュニケーションは、グローバルで活躍していくためには避けて通れません。異文化同士であるからこそ、コミュニケーションを取る時に大切にしたい考えがあります。

#### カタログを大至急送れ！

「カタログを大至急送ってくれ！ 来週月曜日からはじまる展示会に参加するから」

ドイツ人のヴァイトから日本本社に電話があったのは、木曜日の夕方でした。

「おいおい、ここは日本、そっちはドイツ。輸送時間を考えると不可能に決まっているじゃないか！」と私は言いたくなりました。しかし、ヴァイトは「頼んだぞ。販売のチャンスなんだ」と、真剣かつ悲壮な声で叫びます。叫びたいのはこっちだよ、と言いたいものの、そんなことは承知で頼んできているのだから言っても仕方ありません。

翌日の金曜日、私は朝一番から動き、可能な限りカタログを取り寄せました。その結果、午後になってドイツへ送付できる状態となりました。500部ずつ、6つほど梱包したでしょうか。不器用な私の梱包はどれも歪んでいてきれいではなかったのですが、とにかく

1日でも早くドイツに到着することが先決。カタログは不格好なまま、「えいっ！」と発送しました。

#### ドイツ人と喜びを分かち合う

翌週月曜日の夕方、ヴァイトから電話が入りました。（ああ、カタログのことで文句でもきたかな？）と思い、少し暗い声で「ハロー」と出ると「Sie sind Spitzel!」と叫んでいます。（あれ、これもしかしてドイツ語？）と思った途端、錆びついた私のドイツ語がゆるやかに回りはじめました。

まさか、先週金曜日に日本から発送したカタログがそんなに早く着くはずはないと思い、「どうしたんだ？」と聞くと、ヴァイトは、「お前はすごい奴だ！」とドイツ語で叫びます。「朝出社したら、カタログが机の上に届いていたんだ！」と言うのです。「Wirklich? (Really?)」と、こちらも思わずドイツ語で聞き返しました。「Ja! Ja!」と嬉しそうにヴァイトは連発します。

ヴァイトは私より12歳年上。営業一筋のドイツ人です。強面です。そのヴァイトがすごく喜んでいて、私は、カタログがすでに到着したことに驚くとともに、あのヴァイトがここまで喜んでくれたことにもっと驚きました。ドイツ法人を立ち上げたばかりでもあり、彼は必死だったのです。私も少しでも力になりたいと思っていたので、電話口で一緒に喜びました。これが、私が業務で現地の人と喜びを分かち合えた最初の出来事でした。

#### 相手が困っている時にサポートする

ヴァイトとは、これがきっかけで信頼関係が生まれました。その後、助けてほしい時、ヴァイトは必ず私に言ってくるようになりました。

のちにドイツに出向した時、ドイツ会社の社長（日本人）から、「現地人とうまくやっていくには2つだけ実行すればいい。1つ目は相手の長所だけをみること。短所をみたらきりが無い。2つ目は相手が困っている時は徹底的にサポートすること。そうすればきっと自分にも返ってくる」と言われました。2点目はまさに、このカタログの件が当てはまると思います。

連載第1回で書いたもう1人のドイツ人、ハーターは、ヴァイトとは違い、柔和な性格の優しい営業員でした。しかし、芯は強く、粘り強さでは他に引けを取りません。

彼は立ち上がったばかりのドイツ法人のディスクドライブ事業の担当でしたが、最初に会った時、私に、「売上は半年間立たないが我慢してくれ」と言いました。「えっ、半年も!？」と予算を心配する私は叫びましたが、ハーターはまったく揺るぎません。「半年すれば必ず受注が入ってくる。1年後には100億円も夢ではない」とまで自信満々に言うのです。彼は続けて、「販売は俺がやる。お前は生産や開発など日本の事業部をしっかり引っ張ってくれ」と言いました。餅は餅屋、二人三脚です。ハーターはアメリカの会社で販売経験があったので、売上げを伸ばすには本社の絶対的なサポートが必要だと見抜いていました。それを私に任せ、自分はドイツの顧客に売り込んでいくというのです。

すでにハーターの考え方や性格がわかりかけていた私は、ハーターを信じようと思い、「わかった、君を信じて任せる (I leave it to you)」と応えました。

なぜそう思えたのか。それは、ハーターが私を

#### 今月のワンフレーズ



Okay, I'll trust you,  
and leave it to you.

わかりました、あなたを信じて任せます。

「ここぞ」という時にこう伝えてみましょう。

respectしてくれたからだと思います。たかだか入社3年目の本社の平担当の私に、ハーターは敬意を表してくれたのです。自分の存在意義を認めてくれるハーターに対し、私は徹底的にサポートすることを誓い、実行していきました。

#### 相手の価値観を尊重する

今思えば、ヴァイトもハーターもドイツ人だったので、お互いに母国言語ではない英語でのコミュニケーションはやりやすかったように思います。しかし、それ以上に、相手の考え方や価値観を尊重したことが、コミュニケーションがスムーズに進んだ最大の要因ではなかったかと感じています。日本とドイツという異文化で育った私たちではありますが、否、異文化同士だからこそ、お互いを尊重することが何より重要なのだと思います。

コミュニケーションは、まさに相手を尊重することからはじまります。異文化同士ではなおさら、そのことを意識する必要があります。グローバルの世界では、お互い環境も文化も違うわけですから、相手の価値観や考え方を尊重する姿勢がとても大切です。言葉ではなく、心で対話することを心がけたいと思っています。



仲 栄司  
Naka Eiji

大学でドイツ語を学び、1982年、NECに入社。退職まで海外事業に携わり、ドイツ、イタリア、フィリピン、シンガポールに駐在。NEC退職後、国立研究開発法人NEDOにて日本企業の海外企業とのインバースタンスプロジェクトの支援に取組み、2021年4月に神田外語キャリアカレッジへ入社。現在は、代表として顧客企業の業務・ビジネス推進と人材の活性化を目指して活動。