

ネイティブはこう言えば納得する！

MAGICAL RESPONSE

私が思いますに、日本人上司の責任範囲は、私が大好きなスイーツである中東のお菓子バクラバにたとえられます。まだあまり日本ではなじみがないかもしれませんが、小麦粉を練った薄い皮をパイのように何枚も重ねて、甘い蜂蜜のシロップを上からかけたものです。それぞれの担当者の業務はこの皮のようなもので、上司は蜂蜜のように全体を包み、味をまとめあげるのです。手間ひまのかかる料理ですが、他にない特別なおいしさがあります。

日本の上司はそれぞれのパーツに対してしっかりとした責任を持ち、当事者として担当者に代わり顧客や幹部への対応をすることもできます。顧客からみても、幹部からみても頼りがいがある、トップからボトムまで知りつくしているため、安定感があり、安心できます。煩雑なことも多いけれど、このやり方で実に質のよい成果が

出せるようになります。また、この上司は人員を包括的に把握しているため、適材適所な人材活用ができます。

米国はというと、ミックスナッツにたとえられるでしょうか。私も帰りの電車の中でよくつまむのですが、何が出てくるか、ちょっとワクワクしますね。パッケージの中に手をつ込み、どのナッツがでてくるか、いつも楽しみです。それぞれの味が全く違いますが全体は塩味でうまくとまっていますね。クルミやピーナッツがあったりして、アーモンドが出てきたらラッキー。ピスタチオのように普段あまり見ないナッツも入っていたりしますが、それぞれおいしく食べることができます。

アメリカ式の企業はこのミックスナッツにちょっと似ていて、会社組織としては一つのパッケージで同じ味のトーンになっているのかもしれませんが、中身は全く性質の

ビジネス英語 魔法の切り返し vol.16

バクラバとミックスナッツ

文 ルース・マリー・ジャーマン
text by Ruth Marie Jarman



異なるメンバーの寄せ集めです。だからこそ幹部は人材の組み合わせに気をかけるものの、それぞれの仕事については担当者に丸投げに近い状態で業務や目標達成を任せるのです。ピーナッツが何をやっているのかは、ピーナッツのみぞ知る。クルミが失敗したならば、クルミがお詫びに行く。

それぞれのメンバーがフルに責任を持って、細かいところまで把握したり指摘したりするようなマネージャーはほとんどいません。むしろ、独立して業務の完結ができ、

成果を上げる人のほうが賞賛されます。把握される必要がないことが理想とされているような印象です。

上司に結果報告はするものの、相談や連絡を頻繁に行うことがプラスに思われていないこともあり、仮にトップ（幹部やボス）から日報や進捗確認で逐一行動を把握されるようなことがあれば社員は反発します。成果が出ていなければ徹底的に分析し、話し合うことはありますが、うまくいっていればあまりチェックされませんが、アメリカ流のビジネスは「大人扱い」なんですね。

Profile

米国生まれ。ボストンのタフツ大学卒業後 1988 年にリクルートに入社。2012 年にジャーマン・インターナショナルを設立。外国人顧客を求める日本企業や自治体のプロモーション戦略やグローバル化対策コンサルティングを行う。日テレ「世界一受けたい授業」をはじめとするテレビやラジオ出演など各方面で活躍中。著書に『日本人がいつまでも誇りにしたい 39 のこと』（あさ出版）など。



『「1, 2, 3 ツーリズム法則」の接客英語』
ルース・マリー・ジャーマン
発売元：Jリサーチ出版
定価：1,540 円（税込）