

メルカリのやさしいコミュニケーショントレーニング

Mercari, Inc.

Language Education Team

Masayo Oyamatsu

mercari



| Agenda

01 トレーニング開発のきっかけと経緯

02 社内トレーニングの概要

03 社外向け研修&勉強会の概要

04 トレーニングのあるべき姿

トレーニング開発のきっかけと経緯

メルカリのダイバーシティ

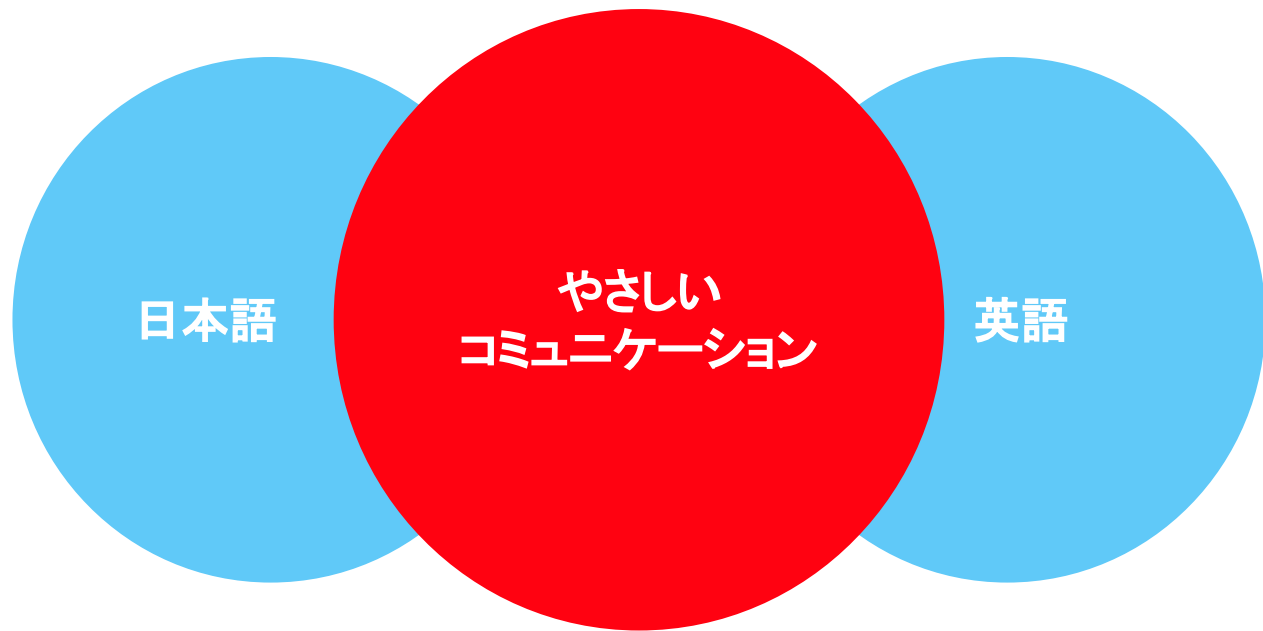
約**50**か国

から集まるメンバーが
東京オフィスで働いています

約**50**%

メルカリJPのエンジニアの50%が
外国籍のメンバーです

メルカリのやさしいコミュニケーション



メルカリやさしいコミュニケーションの歴史

やさしいコミュニケーショントレーニングの開発

自治体へのやさしい日本語研修開始

2018

2019

2020

2021

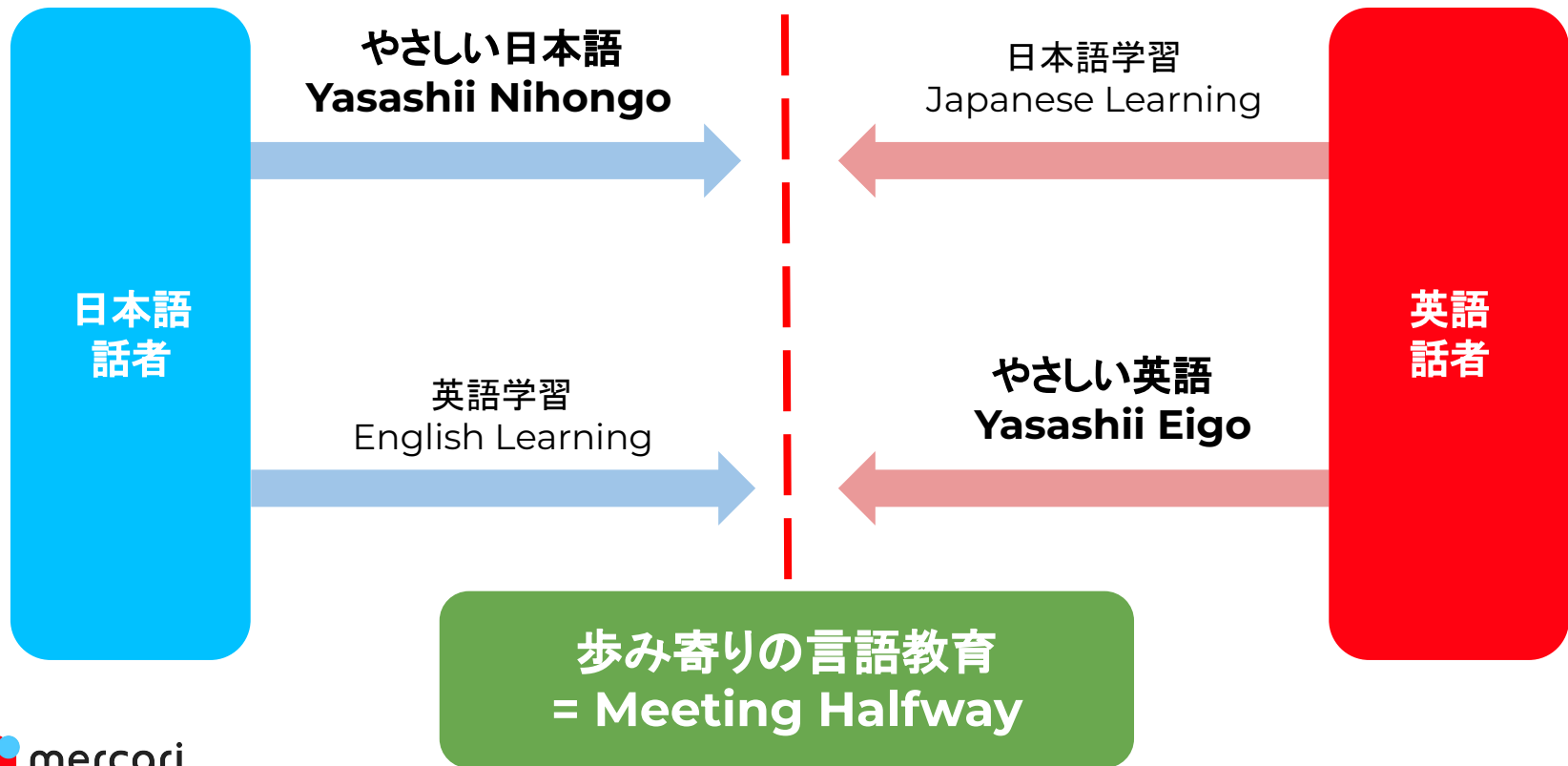
Language Education Teamの発足

- 日英スピーキングテストの開発
- 日英カリキュラムの開発
- **やさしい日本語セミナーの開発**

やさしいコミュニケーション
トレーニングのオンライン化

他社との勉強会 & 意見交換会の実施

メルカリのやさしいコミュニケーション



メルカリでやさしい日本語やさしい英語が必要な場面

- 全社定例会議や大勢が集まるイベント
- チームやプロジェクト単位で行われるミーティング
- メンバー同士の雑談
- 自動翻訳 (Slack, email コミュニケーション)

| どうして「やさしい」が必要？

- みんなが英語や日本語が得意なわけではありません
- みんなが話のコンテキストや背景がわかっているわけではありません
- みんなが同じイメージを頭に思い描くわけではありません

メルカリのやさしいコミュニケーションの取り組み

社内

やさしいコミュニケーショントレーニング

社外

自治体：やさしい日本語
コミュニケーション研修

他社：勉強会

社内トレーニングの概要

やさしいコミュニケーション概要

Overview of Yasashii Communication

Language Education Team
#hd-let

mercari



トレーニング詳細

目的

- やさしいコミュニケーションの大切さを理解する
- 自分の意見を言うこと、相手の意見を理解することに対し、言語が壁にならない状態を作る
- **全員が議論に参加できるインクルーシブな環境を作れるようコミュニケーションのベスト・プラクティスを決める**

トレーニング詳細

対象者

- **英語学習者と日本語学習者、そしてProficient話者が混在するチーム**
- コミュニケーションを良くしたいと考えているチーム
- 人数:2人以上

トレーニング詳細

トレーニングの方法 & 使用教材

- **事前課題 (E-learning)**
 - アンケート (自分の日英レベル、自分とチームメンバーのコミュニケーションへの評価など)
 - やさしいコミュニケーションビデオ+タスク
 - インターパーソナル・コミュニケーション・プロフィール(ICP)の作成
- **オンライントレーニング (60分、Google Meet使用)**
 - 日本語&英語両言語を使用し、ファシリテーターがやさしいコミュニケーションのデモンストレーションをする
 - プレゼンテーション → Google Slideを使用
 - トレーニング中のタスク → Google Docを使用
- **事後アンケート(Google Form使用)**

社内トレーニングのサンプルアジェンダ

Presentation by LET

20 mins

1. やさしいコミュニケーション / Yasashii Communication

Practice & Feedback

30 mins

1. ディスカッションの練習 / Discussion Practice
2. コミュニケーション・ベスト・プラクティスのディスカッション / Communication Best Practices Discussion
3. 次のステップ / Next steps

Q&A

10 mins

Task 2:

コミュニケーション・ベスト・プラクティス

@mgr

Q1 → チームのベスト・プラクティスは何ですか。

What are your team's Best Practices?

Q2 → どうやってチームのベスト・プラクティスを使い続けていきますか。

How will you continue using the Best Practices?

ベスト・プラクティスの例

※すべてトレーニング中、実際に参加者から意見が上がったもの(原文のまま引用)

- 会議前にアジェンダを作成する(やさしい英語、やさしい日本語を使用する)
- If there is something that you don't understand, let's ask a question right away instead of letting the conversation continue. Also, the speaker should check in periodically to make sure everyone understood.
- 会議の結論は両言語で書く
- Short sentences: One sentence, one idea

社内トレーニング参加者の声

自分自身が英語で意見を言うに対して積極的になり、コミュニケーションが増えた気がする。理由としては、全員が流暢に話すことができなくても当たり前なんだと知ることができたのでジャッジされていないんだと思えるようになったからです。

I think the most important thing for improve communication amongst the team was actually increasing awareness of the difficulties of communication in both Japanese and English speakers' aspect of views. In the session, due to some hands-on exercises, we were able to talk deeply about how we understand another language and talk to reduce the communication cost.

Other Comments

- ・ミーティング開始時にファシリテーターが、やさしいコミュニケーションを行うことを宣言している。
- ・I learned new ways to approach language choices.
- ・みんなやさしい言葉を使うように心がけてくれていると感じたし、やさしくない言葉をつかったときにやさしくないと指摘できる空気があった。
- ・People had such mindset to have yasashii communications
- ・簡潔かつわかりやすい日本語を使うように心がけるようになった。
- ・The word "Yasashii English/Nihongo" is now popular in the team, and we sometimes mention it before MTG as a reminder.

社外研修の概要

自治体

やさしい日本語
コミュニケーション

他社

勉強 & 意見交換会

自治体向け

やさしい日本語
コミュニケーション

自治体向け研修のサンプルアジェンダ

概要

45 mins

1. やさしい日本語とは / What is Yasashii Nihongo?
2. 日本語学習者の声 / Japanese Language Learner Comments
3. コミュニケーションスタイル / Communication Styles
4. 会社紹介 / Company Introduction
5. メルカリの言語教育 / Mercari's Language Education
6. やさしいコミュニケーション / Yasashii Communication
7. ダイバーシティ&インクルージョン / Diversity & Inclusion

練習

45 mins

1. ミニ・プラクティス / Mini Practice
2. タスク1-3 / Tasks 1-3
3. Q & A

コミュニケーションスタイル～話し方～



Linear
直線型



Circular
らせん型

インクルーシブな コミュニケーションとは？

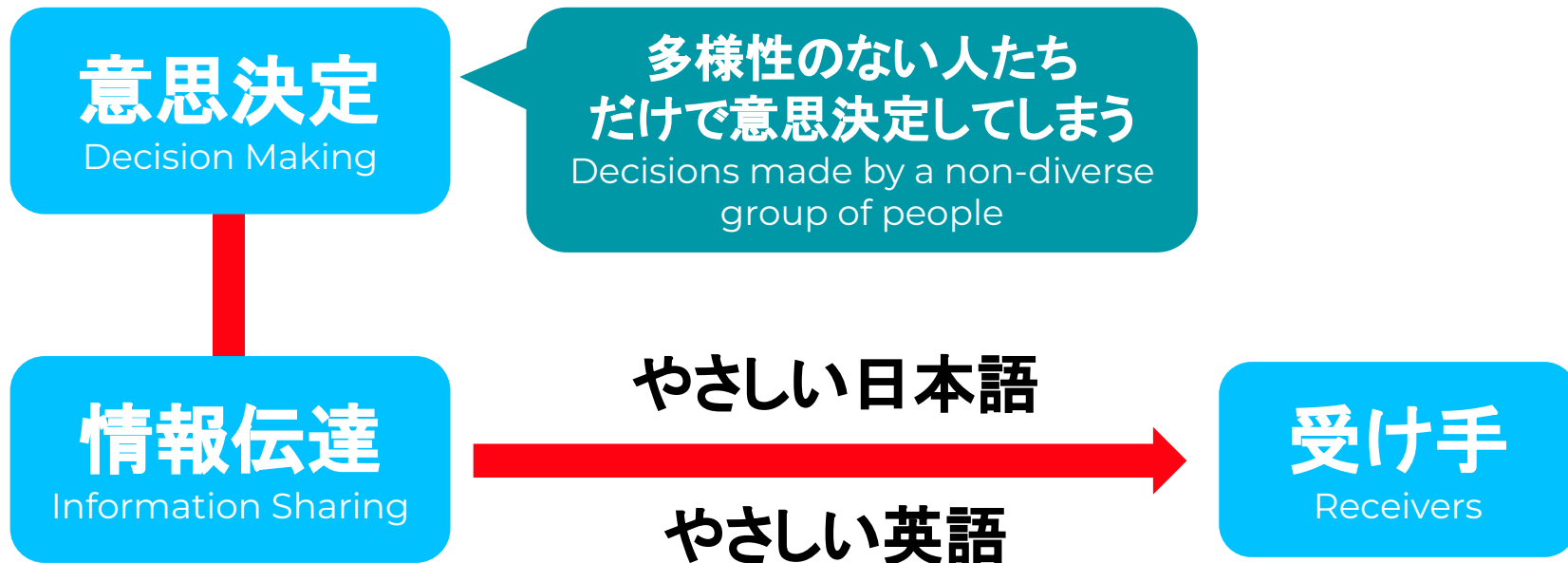
What is inclusive
communication?



一方向のコミュニケーション

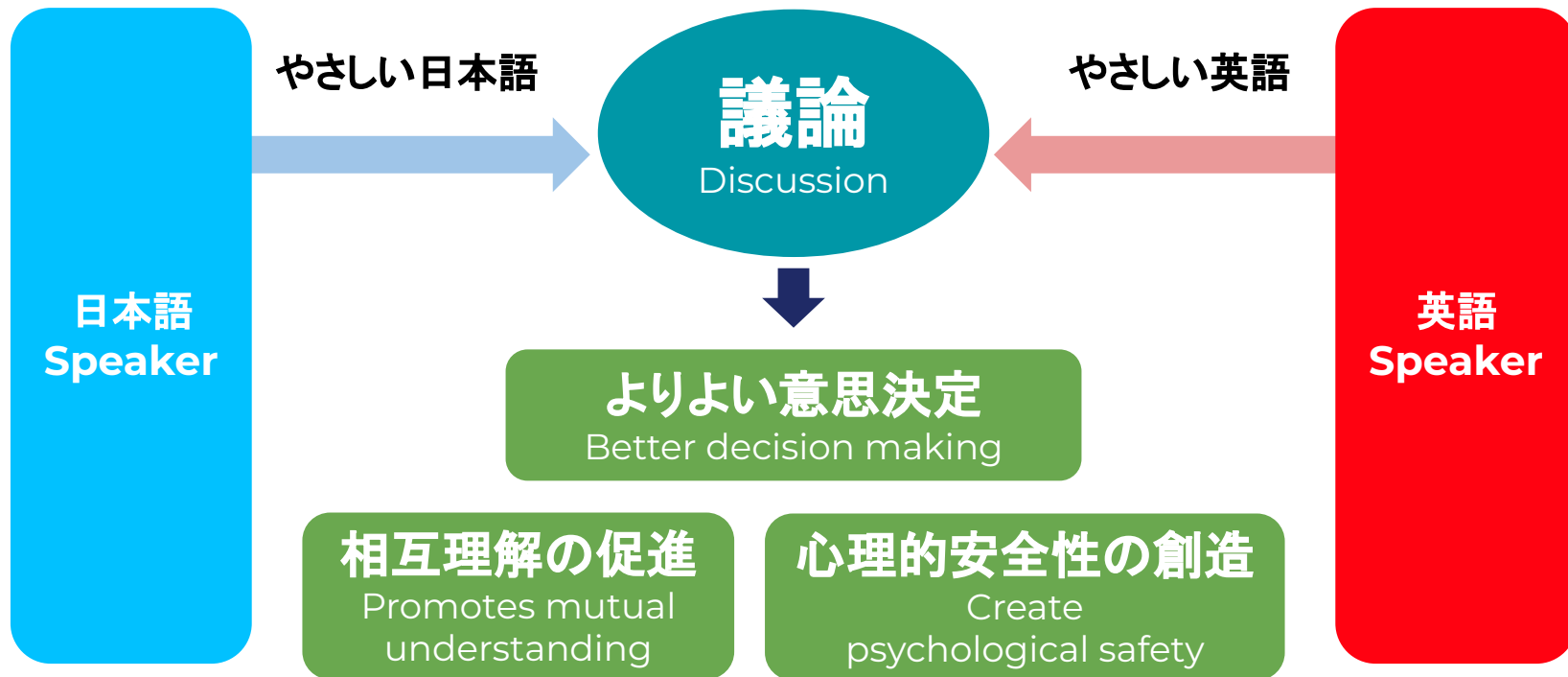


これではインクルーシブとは言えない



やさしいコミュニケーションが重視していること

自治体向け研修
コンテンツサンプル



他社向け

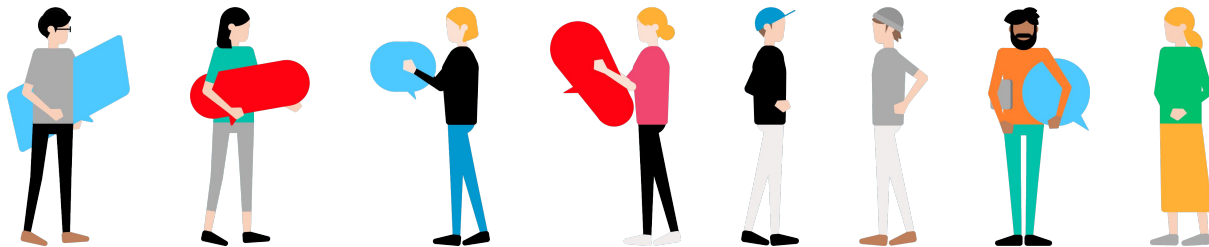
勉強 & 意見交換会

私たちが失敗から学んだこと

What we have learned from our mistakes

人のレベルを決めつけない！バイアスに気づく

Don't assume people's level. Bias is there.



Case 2

- 全員(5人)が日本語母語話者のチームに、日本語非母語話者がひとり合流することになりました。
- 新しいメンバーのため、これまで日本語で行っていたミーティングを英語で行うことにしました。
- 日本語母語話者の英語レベルはA2 (Basic後半)です。日本語非母語話者の日本語レベルもA2です。

トレーニングのあるべき姿

研修を企画する際に留意すること

- 「やさしい日本語」への言い換え練習が目的の研修を設計しない
- やさしい言語を「使う」と、「意識向上」を同じレベルで考えない
- 参加者の意識向上をゴールとする。「なぜやるのか」という本質を大切にする。
- 研修参加者自身が「やさしい日本語」を必要とする当事者であるという意識を持ってもらう内容にする(日本語非母語話者向けに限らない)
- 研修を受けることで一人ひとりが「やさしい日本語」について考え、自立して行動できるようになるように設計する
- 研修は講師が中心ではなく、参加者が主体となるよう設計する
- 参加者の成功体験を増やしていくための活動を盛り込む

END

Appendix

参考資料

メルカン（抜粋）

- [日本語話者も英語話者も歩みよる、インクルーシブなコミュニケーション実現のためのメルカリ独自の言語支援施策](#)
- [やさしいコミュニケーショントレーニングは本当に「やさしい」のか？](#)
- [JAL社員のみなさんがメルカリの「やさしい日本語/英語セミナー」を受講してみたら...？](#)
- [岐阜市でのやさしい日本語＋やさしい日本語コミュニケーション職員研修を実施](#)
- [メルカリ・明治大学・中野区でウクライナ避難者受け入れも見据え「やさしい日本語コミュニケーション」セミナーを実施](#)

その他メディア（抜粋）

- [メルカリ社員が実践する「やさしい」コミュニケーションって？](#)
- [メルカリが実践する「やさしいコミュニケーション」が、言語の壁を超える](#)
- [「さらっと説明しますね」外国人が大混乱を起こす"やさしくない日本語"3つ](#)