

# 貿易コミュニケーション論への道

吉 田 隆 章

はじめに

- I Communication System
  - II Noise の問題
  - III Response と Feedback
  - IV Correspondence と 貿易 Communication
  - V 貿易コミュニケーション論の鳥瞰図
- む す び

## はじめに

“Silence is golden” 物事を深く考え経験を豊かに蓄えた人ほど、静かなること林のごとく、黙して語らぬということも人生の一面の真相ではあるが、多角的に発展した産業機構において、今日ほど communication が強く要求される時代はいままでになかったといえよう。一国の経営（経済単位）と他の国の経営との間に行われる、物資の売買行為である「貿易」においても、もしこの communication という作業がなかったならば、いかに素晴らしい商品が製造されても地球の一角に眠りつづけることである。

「貿易コミュニケーション」という言葉は、わが国でもまだ十分咀嚼されず、なじみのうすい語であって、いままでの「レスポンス」とか「商業英語」などと呼び馴らされてきたものと、内容的にどう違っているのかとの質問を受けることもあり、殊に私の大学の研究科に、「貿易コミ

「コミュニケーション論」という講座が設けられていることを識っている人たちから、その内容説明を求められることもしばしばである。この秋、日本商業英語学会のシンポジウムのテーマが「貿易コミュニケーション論のあり方」となっていることをみても、この問題が一つの新しい興味として学会に認められてきたものと考えられる。

私は「貿易コミュニケーション」とは一般に“Communication”と呼ばれる広い生地(きじ)の上に、「貿易」という型紙をのっけて裁断した部分であると考え。この貿易デザイナーによって切りとられた服地を、どんなに上手に着こなすかは、貿易業者の叡智と才腕に俟たなければならないのであるが、衣裳の着附以前の問題として、生地そのものの特質を心得ていなければならないのである。私は本論において「貿易コミュニケーション論」を手掛けるまでの背景について考えてみたいと思うのである。

## I Communication System

一昨年アメリカで刊行された *Random House Dictionary* は多くの最新語を取り入れて、新しい感覚によって編集された辞書として定評があるが、その中で communication が

the imparting or interchange of thoughts, opinions, or information  
by speech, writing, or signs

と解説され、communications が

means of sending messages, orders, etc., including telephone, telegraph, radio and couriers

と説明されている。そういう媒体の一つとして電子計算機 (electronic computer) と通信衛星 (satellite) が生まれ、それらに拍車をかけられて、現代はまさに “Communication Age” と呼ばれるようになり、ここに二つの新しい学問を産み出したのである。いわゆる Information Theory と

と The Theory of Human Communication である。

Information Theory の源流を探ねるならば、われわれは Samuel F. B. Morse (1791-1872) に行き当るのである。彼は、とある印刷工場を訪ねて、アルファベットのおおのこの文字がタイプされる頻度数を検出し、その数値に応じて点と線とスペースをもってモールス信号 (Morse Code) を考案したのが1832年のことであった。いまこころみに Morse Code とその頻度数を示すならば

Alphabet Code	頻度数	Alphabet Code	頻度数
E -	12,000	M — —	3,000
T —	9,000	F - — -	2,500
A - —	8,000	W - — —	2,000
I - -	8,000	Y - - - -	2,000
N — -	8,000	G — — -	1,700
O - - -	8,000	P - - - - -	1,700
S - - - -	8,000	B — — - -	1,600
H - - - - -	6,400	V - - - —	1,200
R - - - -	6,200	K — — - —	800
D — — - -	4,400	Q - - — - -	500
L — — — - -	4,000	J - - - - -	400
U - - — - -	3,400	X - — - - -	400
C - - - - -	3,000	Z - - - - -	200

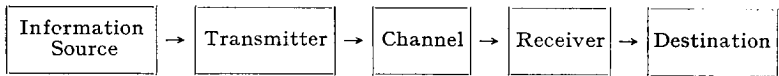
とあり、<sup>1</sup> なお Webster の辞書にはアルファベットの他に数字と若干の punctuation mark の code が次のように示されている。

1 - — — — -	6 - - - - -
2 - - — — -	7 — — — —
3 - - - — -	8 — — — —
4 - - - - -	9 — — — —
5 — — — —	0 — — — —
Period - - - - -	Comma - — — —
& - - - - -	

1 Colin Cherry, *On Human Communication*, 1957, [都丸喜成・木村崇共訳『ヒューマン・コミュニケーション』1961年, 50ページ。

上述の code を使用して、実際に Baltimore から Washington への電信業務を始めるため、政府の補助金をかちえたのは、1843年のこと。そして翌年の5月24日、この輝かしい電報通信のスタートが切られたのであった。

Morse 信号が今日の Information Theory を誘導した理由は、点と線の二元符牒方式が、現代のパンチカード整理方式、符号電信、高速度数値計算機などの二進符号の idea を暗示した功績による。もちろん Morse 自身はまだ Information Theory などという学問には無縁であった。Communication の原理を数理論の立場から研究し、統計学的情報理論を打ち立てたのは、Dr. Claud Shannon であった。彼がその研究所 The Bell Telephone Laboratories における業績を、*The Mathematical Theory of Communication* という一巻にまとめて世に問うたのは1949年のことであった。彼が説く情報通信経路を図示すれば次のようになる。



Shannon がここで Information Source と呼んでいるものは人間の頭脳であっても、人工頭脳であってもよい。いずれにしても、外界から感受する多くの刺激の中から、相手に伝達しようとする恰好の information 材を自由に選択する。この information 材は、まだ伝達不可能の観念にすぎないので、これを音響もしくは記号に具象化して、伝達可能ならしめる encoding の作業を、発信機 (Transmitter) に委任する。かくして encode された Information が、通信路 (Channel) に乗って受信機 (Receiver) に送られる。Receiver は受けとった音響またわ記号を、もとの観念に翻訳して理解する。この翻訳作業を decoding といっている。このような communication の経路を、純粹に科学的に統計的に説いたものが、Shannon の Information Theory であって、そのなかには人間の血の通った、言葉の意味論 (Semantics) とか行動心理学 (Behavioral Sciences) などのかけ

らほどの影もない。つまり Shannon の通信理論は、通信の経路を作るための基本的な信号や情報内容の測定に関連したものであって、その内容が特定の個人に対する意味・価値・真実性などを測るものではない。

彼の著書 *The Mathematical Theory of Communication* は、実は、もう一人の彼の協力者 Warren Weaver との共著になっているのであるが、Weaver は Shannon の余りにも冷厳な理論に多少あたたかみを与えて、人間の心から心へ情報が通い合う human communication の分野へ応用しようとしたのである。もとは電信電話の遠隔通信における情報内容の測定を目的として発生した Shannon の Information Theory が、次第に社会の文化、産業組織の経営管理の面にまで手を伸ばしてきたのは、Jurgen Ruesch 博士と彼の系列の人々によって、1950 年頃から華々しく展開された *The Theory of Human Communication* の布教に負うところが大きい。近ごろのように企業が巨大化し、そこに働く個人の業務が細分化し、経営者と労務者との間の断層が日々に深まっていき、人おのおの埋めがたい孤独感になやんでいる時代にこそ、*The Theory of Human Communication* が最も要求されるのである。

While there was a time when the boss would walk out into the plant, slap his employees on the back, and show an interest in what they were doing, such relationships seldom exist now. The pressure of business has perhaps forced management to insulate itself from other levels, but as business grows, the need is for just the opposite.<sup>2</sup>

こうした人間不在の産業界を救い出そうとした学者は決してすくなくない。C. S. Deverell もその一人である。彼は経営者へ訴えている。

You need no deep study of the administration of a company or

---

2 William C. Himstreet & Wayne Murlin Baty, *Business Communication*, 1964, p. 8.

other enterprise to find out that the techniques of communication, competently used, are some of the best instruments of control which an executive can employ. By means of them he is able to define the objectives of his enterprise to his colleagues and subordinates. He is able to explain the lines along which he is organizing to reach those objectives, and he can train personally those members of staff with whom he is in direct contact. He receives reports, tabulated statements, charts, and graphs. He finds out very early in his tenure of office that delegation of authority will not work successfully without the exercise of a certain virtuosity in the art of co-ordinating activities.<sup>3</sup>

The Theory of Human Communicationはその触手を心理学 (Psychology), 社会学 (Sociology), 精神病学 (Psychiatry) などへ伸ばし, そこから養分を吸収しつつ次第に近代科学の寵児となり上ったのである。

## II Noise の 問 題

Communication system のどこかに欠陥があって, 完全な通信が行われがたいとき, その妨害要素を Shannon は Noise と総称している。「総称」とは Noise にいろいろ異った型があるからである。例えば Miller の Noise 論に

Mistakes may occur in encoding or decoding the messages or may be introduced while the signal is in transit over the channel. If the people communicating are unfamiliar with the code, or if they are unable to distinguish the differences among the symbols,

3 C. S. Deverell, *The Techniques of Communication in Business*, 1964, p. 21.

errors become likely. If there is disturbance in the channel that changes the individual symbols or permutes their order, errors in communication result. It is sometimes convenient to lump all these sources of error together under a single name, <sup>4</sup> *noise*.

といているように、一切の不完全な communication の原因を、一様に “Noise” というレッテルで片付けてしまうことは、確かに便利である。しかし Noise には、すくなくとも二種がある。即ちラジオやテレビの発信受信機そのものの故障のためとか、あるいは外界からの雑音に妨げられて発信受信の不完全なときと、もう一つには、code や sign の知識が不充分のためとか、お互いの idiosyncrasy (その人特有の表現癖) の相違が、encoding と decoding の不一致を起こすときである。前者は Information Theory の観点から見た Noise であり、後者は The Theory of Human Communication の立場に立ってのそれである。The Mathematical Theory of Communication の一書において、情報通信理論の数理的解説から一步も譲らなかつた峻厳そのもののような Shannon に較べ、同じその書物の協力者であり、Shannon の学説に敬意を払いつつも、どこかで微妙な考え方の差を見せている Weaver は、この Noise の問題についても、理論一辺倒を捨てて、いささか human communication への歩み寄りを見せている。J. Harold Janis はこの間の消息を次のようにいっている。

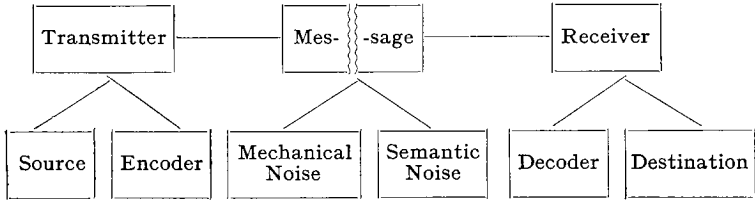
One of the modifications Weaver proposed was relabeling the box marked “noise” so that it would read “engineering noise” and adding an adjacent box labeled “semantic noise” to account for the human distortions of meaning that affect results.<sup>5</sup>

Shannon が Information Theory の観点に立って “Noise” と片付けてし

4 George A. Miller, *Language and Communication*, 1963, p. 7.

5 J. Harold Janis, *Writing and Communicating in Business*, 1964, p. 14.

まったものを, Weaver は “Engineering noise” と説明し, それにもう一つ “Semantic noise” という別の範疇を付け加えたのであって, 彼の意図は次の図によって一層明らかに理解されるであろう。



ときには Source と Encoder とは同一人であることもあるが, 多くの場合 Source の意思をくんで通信業務に当る stenographer とか typist のような Encoder が存在する。この関係は Decoder と Destination についても同じである。

Communication の流れが Noise の妨げを受けないで, 水の流れるようになめらかに目的地へ到達するためには, その両端にいる Sender と Receiver とが, 流される symbol に対して同じレベルの理解をもっていることが必要である。

### III Response と Feedback

私は本稿の冒頭に, *Random House Dictionary* が communication を “the imparting or interchange of thoughts, opinions, or information by speech, writing, or signs” と説明していることを述べた。このことは communication に二通りの解釈の出来ることを示している。即ち発信者を離れた通信内容が, Noise の妨害に遇わないで, 目的地である受信者へ無事到着すれば, “imparting” の作業は完了したことになる。新聞・雑誌・折りたたみ広告など, 朝に夕に情報をわれわれに運んでくるけれども, それらはわれわれの応答を要求していない。われわれはそれに対して



興味はいただいても、その communication に応じなければならぬ義務はない。それでも完全に目的地まで情報がとどいた以上はこの作業は Communication と呼ぶべきである。

しかしながら、受信人からの応答を、Communication の不可欠の条件と考える学者も多い。

The COMMUNICATOR with a PURPOSE and an OCCASION gives EXPRESSION to an IDEA which he CHANNELS to some RECEIVER from whom he gains a RESPONSE.<sup>6</sup>

これは研究家 Lawrence D. Brennan の Communication の定義であるが、Response を重要な要素と考えている。上役が若い社員の business letters や business reports を点検して、その書き直しを要求するとき、“Don't just write—Communicate!” と朱筆を入れることがある。ただ単に write することと communicate することとは違っているのである。Communication とは相手から応答を獲得しなければならないのである。Brennan と同じく Janis も communication を “the process by which messages affect response”<sup>7</sup> と定義しているのもこの見解に基いたものである。彼はまた発信受信の両者の間に、打てばひびくといった共通の目的があって、はじめて円滑な communication が果されるものであると考えて、次のようにいう。

The goals of the writer find a parallel in the goals of the reader. For the reader, too, has needs and desires that he wishes to gratify, and he will as far as possible utilize the message to achieve his objectives. Our message is therefore most effective when it strikes a balance between our aims and the reader's, and succeeds in satisfying both. This is the principle of the *shared goal*.<sup>8</sup>

6 Lawrence D. Brennan, *Business Communication*, 1960, p. 15.

7 J. Harold Janis, *op. cit.*, p. 12.

8 *Ibid.*, p. 14.

いろいろの妨害を乗り越えて、必ず相手から response をかち取る効果的な communication の基礎原理は、Feedback の法則と呼ばれている。

One of the best ways for writers to overcome such interference is to make use of another engineering principle called *feedback*. The simplest example of this is the thermostat, which, in effect, tells the furnace how it is doing by sending messages to turn the heat on or off.<sup>9</sup>

とは、この道の権威者 R. L. Shurter の解説である。そもそも feedback の装置というものは、出力側のエネルギーを入力側に返還する自動制御装置であって、熱過量になると熱源にそのことを報告して、自動的に熱エネルギーの放出を停止させるためのサーモスタット (Thermostat) の役目を果たすものである。

まず音声による communication を考えてみよう。演壇に立つ辯士は、絶えず聴衆から跳ね返ってくる反応を測りつつ、自分の演説の内容や表現の技巧に手心を加えていくことが出来る。しかし文書による通信ともなれば、feedback の作用も時間的に手間取るもので、相手の Response によって内容を考えることは、次回の通信を待つより他に道がない。Deverell は

Effectiveness can be assessed whenever an element of feedback is present, that is, where it is possible to find out whether the person to whom the message was transmitted has understood it, and whether he is taking the action for which it called. The element of feedback is not always immediately there. When sending a letter or giving a recorded talk, some time must necessarily elapse before the nature of the response is fed back to its

9 R. L. Shurter, *Written Communication in Business*, 1965, p. 11.

10  
communicator.

と説明している。feedback の始動が時間的におくれることがあっても、早晚相手から反応が戻ってくることによって Communication は成立するとの考え方が Webster の “interchange” の意味なのである。Response を期待するか否かによって Communication の二つの定義, “imparting” の説と “interchange” の説とに分かれ学者によって自由選択が行われている

#### IV Correspondence と貿易 Communication

貿易 Communication とは、Communication と呼ばれる一枚の広い台紙の上に、「貿易」という型紙をおいて、デザイナーによって裁断された部分であって、出来上った「貿易コミュニケーション」という名の衣裳を上手に着こなすかどうかは貿易業者の腕次第であるが、裁断に使われた型紙と台紙は、同質のものであるから、Communication という生地についての知識なしには、「貿易コミュニケーション」の会心の運営はあり得ないという考えに即して、私は先ず Communication system の解説から論をすすめてきたのである。

ここで誰しもいただく疑問は、今日まで長年にわたって貿易業界に君臨し、現在もなお実務に供されている、いわゆる「コレスポネンス」とか「商業英語」と呼びならされてきたものと、新しく生まれた「貿易コミュニケーション」とは、どういうところがどう違っているのかの問題である。これについては1960年 New York 大学の准教授 Lawrence D. Brennan が

As a study, business communication resembles to some extent business English, business correspondence, and similar business writing and speaking courses. However business communication

must be distinguished from these older subjects in three important<sup>11</sup> points.

と述べて、(a) ただ単に貿易業者間の往復取引書簡の読み書きを訓練する correspondence よりも、貿易 communication は “industry-wide in scope” であり、産業に関する情報の各部門に触手を伸ばしていること、(b) コミュニケーションは correspondence では取り扱ったことのない、communication それ自身の原理ならびに構成を考察すること、(c) ビジネス・コミュニケーションは貿易の外周にある種々の科学と、深く絡みあって、生長発展することを説いている。<sup>12</sup>

今世紀初頭、Correspondence と銘打った書物を世に送りながら、ものの4、5年も経たぬうちに、書名を Communication と改めて改訂版を出した Carl Lewis Altmaier のような学者さえあらわれた。時流におもねること甚しいと感じられもするけれど、Communication の研究熱が、いかに怒濤のような激しさをもって押し寄せてきたかもうなづけるのである。Correspondence という Drill が、急速に姿を消していった素因が二つあると私は考える。その一つは Correspondence の内面的崩壊であり、他の一つはその外面的没落である。前者は用語の自然的近代化につれて、“Commercialese” と呼ばれる陳腐な紋切語や語法が、次第に衣更えをしてきたことである。18世紀頃の商業英語、いわゆる Commercial jargonなどをどんどん駆逐して、商業書簡の書き方も “Write as you would speak” をモットーとするようになり、日常使用している good Englishこそ、貿易コミュニケーションにふさわしい用語と考えられるようになってきた事、この現象を私は Correspondence の内面的崩壊と呼ぶのである。それとともに新しい貿易 Communication はその外周にひそむ社会学、心理学、経営学、精神医学、工学などの伏兵と内通し、従来の保守的な Cor-

11 Lawrence D. Brennan, *op. cit.*, pp. 1-2.

12 *Ibid.*, p. 1-2.

respondence を次第に栄養失調におとし入れたのである。しかも見る影もなく痩せ細って自滅の道を取った correspondence の肩代わりをつとめた貿易 communication は外延からの補給をうけてますます肥っていった。この correspondence のあわれな衰退を私は外面的没落と呼ぶのである。

しかしながら、これらの外面的・内面的素因によって Correspondence が突如として潰滅し、それに取って代って全く異質の貿易 Communication が出現したと誤解してはならない。貿易コミュニケーションの中核として、更新した Correspondence は今もなお不可欠の要員なのである。ただ近代感覚の脚光を浴びて Correspondence が少なからず変質したことは否定できない。こういう意味から Correspondence の自然的発展として貿易 Communication が生まれ出たともいえるのである。この両者の相関関係のめぐりとして L. D. Brennan の言葉を引用しておこう。

Up to the great depression of the 30's, correspondence or letter writing had been the most serious communication concern of management, and even today in this age of general communication consciousness, correspondence is considered one of the largest single areas to be controlled by the communication specialists. This concern is understandable when one realizes that about 90 per cent of the public contacts of a large firm are made through  
13  
correspondence.

## V 貿易コミュニケーション論の鳥瞰図

Correspondence という貿易書簡の drill よりも、一廻りも二廻りも幅をひろげてきた「貿易 Communication 論」という学問の鳥瞰図をくりひ

13 Lawrence D. Brennan, *Effective Business Writing and Speaking*, 1963, p. 5.

ろげよう。

A. 貿易 Communication への原理的アプローチ

1. 下等動物の communication と人間の communication の比較研究。

Karl von Frisch は蜜の在り場所を他の蜂に報らせるため、独特の communication の手段を取っていることを研究発表している。<sup>14</sup>

しかし下等動物の情報通信符牒と、人間の communication sign とは根本的差異があるであろう。この問題をまず捉えてみる。

2. Communication に用いられる sound, sign, code などの探究。
3. 言語と文字の史的考察。
4. Communication system とそこに起る Noise の問題を考える。
5. Communication と貿易 communication の関係を論ずる。

B. 貿易 Communication への言語学的アプローチ

1. Comercialese の史的考察。

Jargon, cliché, lingo, bromide などと呼ばれている紋切型の商業英語の発生と歴史を考えてみる。

2. Comercialese の語と語法の性格に関する研究。
3. わが国及び各国の貿易業界における commercialese の現況を考える。
4. わが国の「候文」を振りかえってみる。

C. 貿易 Communication への実務的アプローチ

1. 取引開始から代金決済までの貿易業務に伴う一切の通信書簡の研究。
2. 海上保険、港湾業務、金融機関との関連をもつ各種の正式文書 (Documents) の考察。

14 Colin Cherry, *op. cit.*, [都丸喜成・木村崇共訳『ヒューマン・コミュニケーション』1961年, 24ページ]

3. Trade Terms を初めとする貿易業務用語の学習。
4. 通信書簡以外の Business reports, Memorandum などの研究。
5. 電報と Code Book の考察。

#### D. 貿易 Communication への心理学的アプローチ

1. 貿易書簡の外形的書式の変遷に関する心理学的探究。
2. Non-routine letters に現われた心理について考える。

特に近時 maker から consumer への直接取引が貿易業者を無視して行われる傾向強く、Sales letter, Direct mail, Business promotion letter, Collection letter など、従来の Routine letter でない通信の心理学的研究が必要になってきつつあることは周知の事実である。

3. 宣伝・広告・P. R. などの心理学的考究。自然これには Catch phrase や Slogan の研究、Catalogue 作成の技術習得なども含む。
4. Business letter writing の essentials として注目されているいわゆる“C”-elements の研究。
5. 貿易 Communication と意味論との関連を考えてみる。

#### E. 貿易 Communication への社会学的アプローチ

1. 産業社会内外の communication の実態を捉えてみる。

上意下達の命令系統 downward communication, その反対の upward communication など社内の情報交流と、社外の政府、株主、顧客などへ流す情報などを研究対象とする。

2. Marketing communication の検討。
3. Communication と国際貿易法規の関連を究明する。

特に各国によって異なる商習慣と、国際法規との融合・反撥などを歴史的に捉えることも一つの興味であろう。

4. 社会教育の一環としての情報通信科学を考える。

Communication が近代情報社会に占めつつある比重はやがて新しい教育の一要素となっていくであろう。貿易 Communication の国際性をも含めて。

#### F. 貿易 Communication への工学的アプローチ

##### 1. 情報通信と Postal system の関係を探る。

従来 of Correspondence と、次第に発達してきた Postal system との密接なつながりは、Altmaier の *Commercial Correspondence and Postal Information* といった書物の出現によっても肯かれる。

##### 2. Radio, T. V., Computer, Satellite などによる Communication 革命, それに伴って起った工学的意味を考えてみる。

##### 3. 電算機の Programing と, 情報理論における統計数理との関連の詮索。

### む す び

Certainly scientific developments in communication will continue. Prototypes of equipment that can convert corded information into stimulated voices have already been developed. "Talking" typewriters that can convert voice sounds into printed words may someday be available. From these developments and those already being used, it must be concluded that the areas of physical science and mathematics deal with the purest form of communication.<sup>15</sup>

Himstreet と Baty のこの確信は何人も疑わない。目下わが国の国立大学にも時代の寵児「情報処理論」の講座を設ける企画が進められつつあり、

15 William C. Himstreet & Wayne Murlin Baty, *op. cit.*, p. 7.



電算機を導入する企業・学園も次第に増加し、現に来春卒業する私のゼミ学生がある経営の programmer として採用内定している。NHKは「情報科学講座」8巻を出版し、ダイヤモンド社は多くの電算機の理論と実技の書を刊行し、書店にならぶ Communication に関係ある書籍の数は次第に増加している。

しかし本論稿の「はじめに」にいったごとく、「貿易コミュニケーション」という言葉はまだ我国でなじみのうすい語であり、特に「貿易コミュニケーション論」という学問の分野は、適確に捉えられていない。私のここに掲げた鳥瞰図も、まだ不完全な試案の域を出ぬものであるが、大学の研究科にこのテーマを有つ以上、何かの青写真を試作するの必要に迫られて描いたものである。この bird's-eye view は一段と低空飛翔をすることによって、一層多くの構成分子を発見し得るものと考えるのであるが、その分子の一つでさえ、深く研究するには人間の一生を賭けるべき問題であることを思い、私はただ眼にとまるだけの要素を羅列して、「貿易コミュニケーション論」の地柄を示したまでである。貿易コミュニケーションは、この生地に点在する関連要素から多かれ少なかれ滋養分を吸収して生長したのである。しかし他の要素に余りに深入りしては、却って生地全体の感覚を誤るかもしれないと、この鳥はさかしらがって独語している。忌憚なきご批判をいただいて、よりよき鳥瞰図を作り上げたいものと念じている。

(昭和43. 9. 30)