

実践 グローバル会議英語 / 全7回シリーズ ワークブック

#07 運用保守

Hypercare Review & Transition to BAU

素材：上級（C1）

解説：中級から

シリーズ最長の回です。1,527語・40発言で、1文も11.7語と最も長くなります。

慣用句の密度は逆に最も低い（40語に1回）ので、難しさは語彙ではなく文の構造にあります。特に「連鎖関係詞」（動詞が3つ続く形）が繰り返し出ます。

音声は実測171語／分でシリーズ最速。最終回の振り返り部分（L31～L36）は、内容も英語も本シリーズの到達点です。

- 数字を正しく疑い、正しく認める言い方を身につける。
- 自分の失敗を、立場を落とさずに言語化する型を覚える。
- 動詞が3つ続く英語（連鎖関係詞）を、構造として聞き取れるようにする。

Project Atlas — Meridian Foods International（架空）／動画本編：運用保守（全7回 第7回）

1	この回の設定	3
2	登場人物	3
3	会議の流れ	3
4	この回に出た略語	4
5	スクリプト（英日対訳・KEY表現に下線）	5
6	KEY表現 一覧	13
7	文法・語法の解説ポイント	15
8	リスニングの落とし穴	19
9	多義語のワナ	19
10	演習	21
11	解答	24

進め方

- ① 動画を字幕ありで1回通す。最終回なので、第1回からの流れを思い出しながら見ると効果が上がります。
- ② 本冊の「リスニングの落とし穴」の1番目（連鎖関係詞）を先に読む。この回の難しさはほぼここに集約されています。
- ③ スクリプトを音読する。1文が11.7語と長いので、主語がどこで終わるかに印を付けながら読む。
- ④ 演習を解く。答えを見る前に必ず一度書く。
- ⑤ 最後に、第1回の動画を字幕なしで見てください。7回分を終えた耳で聞くと、同じ音声は別物に聞こえます。それが到達点の確認になります。

1 この回の設定

稼働から6週間。ハイパーケアの終了判定と通常運用への移管、そして全員の正直な教訓。

3月11日、稼働から6週間。カットオーバーは27時間で完了した。

初週のインシデントは312件。今週は41件。曲線は横ばいになった。

最終回の議題は、数字ではない — 正直な振り返りで終わる。

2 登場人物

Name	カナ	役割	Role	キャラ
Priya Raman	プリヤ・ラマン	グローバルPM	Global Program Manager	会議を仕切る
Michael Brennan	マイケル・ブレナン	スポンサー	VP Global Sales Operations / Project Sponsor	最終決定権
Ken Sato	佐藤健	日本ITリード	IT Lead, Japan	あなたの分身
Lena Fischer	レナ・フィッシャー	ベンダーアーキテクト	Solution Architect, Northwind Consulting	遠慮なく反論
Grace Tan	グレース・タン	APAC財務	Finance Controller, APAC	数字に厳しい

3 会議の流れ

行	内容	English
1-7	インシデント推移と自責	Incident Trend
8-12	売掛金差異の決着と締め日数	Close & Variance
13-18	SLAに空いた21時間の穴	The SLA Gap
19-24	効果測定を正直にやる	Benefit Tracking
25-30	ハイパーケア終了の判断	Exit Decision
31-40	正直な振り返り	Honest Lessons Learned

4 この回に出た略語

略語	正式名	意味
BAU	Business As Usual	通常運用。プロジェクト体制からの移管先
SLA	Service Level Agreement	応答時間・解決時間を定めた合意
hypercare	—	稼働直後の集中サポート期間。この回で終了を判定する
third-line	Third-line Support	3次サポート。1次・2次で解決しない案件を受ける
follow-the-sun	—	時差のある拠点で引き継いで24時間対応する方式
24/7	twenty-four seven	24時間365日
run rate	—	単位期間あたりの発生件数
EMEA	Europe, Middle East and Africa	欧州・中東・アフリカ地域

5 スクリプト（英日対訳・KEY表現に下線）

音読の手順：①英文だけを見て声に出す ②和訳で意味を確認 ③KEY表現（黄色）だけを止まらずに言えるまで繰り返す

インシデント推移と自責 Incident Trend

1 Priya Raman グローバルPM

Week six of hypercare. Three items today: incident trend and whether we exit hypercare on Friday, transition to BAU and the support model, and benefit tracking. Then I'd like ten minutes at the end that isn't about numbers.

ハイパーケア6週目です。今日は3つの議題。インシデント推移と金曜にハイパーケアを終了するかの判断、通常運用への移管とサポート体制、そして効果測定。最後に、数字の話ではない時間を10分いただきたいです。

KEY hypercare / transition to BAU 稼働直後の集中サポート／通常運用への移管

2 Lena Fischer ペンダーアーキテクト

I'll start with the trend, because it's the good news. Week one, three hundred and twelve incidents. Week two, one eighty-eight. Then ninety-four, sixty-one, forty-eight, and this week forty-one. The curve has flattened, which is what we want to see before exit.

推移から始めます。良い知らせなので。第1週は312件。第2週は188件。以降94件、61件、48件、そして今週41件です。曲線が横ばいになりました。終了判定の前に見たい形です。

KEY The curve has flattened. 曲線が横ばいになった

3 Michael Brennan スポンサー

Flattened is different from low. Forty-one a week — is that a steady state we can live with, or is it a backlog we're pretending is a steady state?

横ばいと低いは別ですよ。週41件は、受け入れられる定常状態ですか、それとも定常状態のふりをした積み残しですか。

KEY Flattened is different from low. 横ばいと低いは別（数字に騙されない）

4 Lena Fischer ペンダーアーキテクト

Fair distinction. Of the forty-one, twenty-nine are how-to questions — users asking how to do something, not defects. Eight are data corrections from the migration. Four are genuine defects, all severity three. So the defect run rate is four a week and falling.

妥当な区別です。41件のうち29件は操作方法の問い合わせで、不具合ではなくユーザーからの質問です。8件は移行由来のデータ修正。4件が真の不具合で、すべて重大度3です。したがって不具合の発生率は週4件で、減少傾向です。

KEY how-to questions / run rate 操作方法の問い合わせ／発生率

5 | **Ken Sato** 日本ITリード

I want to add something about the twenty-nine how-to questions, because **they're not evenly spread**. Eighteen of them come from three branches, and all three are branches where the manager didn't attend the training. That's not a system problem — **it's a leadership problem, and it's mine to fix**.

操作方法の問い合わせ29件について補足したいです。均等に分散していません。うち18件が3支店に集中しており、その3支店はいずれも支店長が研修に出ていません。これはシステムの問題ではなく、マネジメントの問題です。そして私が直すべきものです。

KEY it's mine to fix それは私が直すべきものです

6 | **Michael Brennan** スポンサー

That's a useful thing to know, and thank you for saying it that plainly. What are you doing about it?

それは知る価値のある事実です。そこまで率直に言ってくれて助かります。どう対処しますか。

7 | **Ken Sato** 日本ITリード

I'm running a session for those three managers next week, and I've changed the rule for Wave 2 — branch managers complete training **before their staff, not alongside them**. If the manager can't answer a basic question, the staff stop trying and call the help desk.

来週その3名の支店長向けにセッションを実施します。そしてWave 2に向けてルールを変えました。支店長は部下と同時にではなく、部下より先に研修を完了する。支店長が基本的な質問に答えられないと、部下は考えるのをやめてヘルプデスクに電話します。

KEY before their staff, not alongside them 部下と同時にではなく、部下より先に

売掛金差異の決着と締め日数 Close & Variance

8 | **Priya Raman** グローバルPM

I'm taking that into the Wave 2 approach document as a standard. Grace, the finance side — where did the AR variance land?

それをWave 2のアプローチ文書に標準として入れます。Grace、財務側です。売掛金の差異はどうになりましたか。

9 | **Grace Tan** APAC財務

Exactly where we hypothesised. Foreign currency revaluation timing. It resolved itself at the February month-end close, and the closed February balance reconciles to the yen. **I've signed it off and closed the finding**.

仮説通りの場所に着地しました。外貨評価替えのタイミングです。2月の月次締めで自然に解消し、締め後の2月残高は円単位まで一致しています。サインオフして、指摘事項を完了にしました。

KEY closed the finding 指摘事項を完了にした

10 | **Michael Brennan** スポンサー

And the February close itself — how many days?

2月の締め自体はどうでしたか。何日かかりましたか。

11 | **Grace Tan** APAC財務

Eight days. Down from eleven. Not the six we put in the business case, but **that was always going to be a second-year number** — we can't restructure the close process and go live in the same month.

8日です。11日から短縮しました。ビジネスケースに書いた6日ではありませんが、あれは元から2年目の数字でした。締めプロセスの再構築と稼働を同じ月にはできません。

KEY always going to be a second-year number あれは元から2年目の数字だった

12 | **Michael Brennan** スポンサー

Agreed, and I'll say that to the board in exactly those words. Eight in the first close is a good result and **I don't want anyone framing it as a miss.**

同意します。取締役会にもその言葉のまま伝えます。最初の締めで8日は良い結果で、未達として扱われるのは望みません。

KEY I don't want anyone framing it as a miss. 未達として扱われるのは望みません

SLAに空いた21時間の穴 The SLA Gap

13 | **Priya Raman** グローバルPM

Let's talk transition to BAU. The proposal is: hypercare ends Friday the thirteenth. From Monday, incidents go to the standard service desk with Northwind as third-line. SLA is **four hours response and one business day resolution** for severity three, two hours and same day for severity two, thirty minutes and four hours for severity one. Ken, Grace, is that workable?

通常運用への移管について話しましょう。提案は、ハイパーケアを13日金曜に終了。月曜からインシデントは通常のサービスデスクに入り、Northwindが三次対応。SLAは重大度3が応答4時間・解決1営業日、重大度2が2時間・当日、重大度1が30分・4時間です。Ken、Grace、これで運用できますか。

KEY SLA: response / resolution SLA：応答時間／解決時間

14 | **Ken Sato** 日本ITリード

Almost. One gap. The SLA is defined in business hours, and business hours are defined as Chicago. Our nightly interface window is two a.m. to five a.m. Japan time, which is nobody's business hours. If that batch fails at two a.m., under this SLA **the clock doesn't start until Chicago opens** — which is eleven p.m. Japan time, twenty-one hours later.

ほぼ大丈夫です。1点、抜けがあります。SLAは営業時間ベースで定義されており、その営業時間はシカゴ基準です。当社の夜間連携の実行時間は日本時間の午前2時から5時で、これは誰の営業時間でもありません。そのバッチが午前2時に落ちた場合、このSLAではシカゴが開くまで時計が動きません。それは日本時間の午後11時、21時間後です。

KEY the clock doesn't start until ～ ～まで時計が動かない（SLAの抜け穴）

15 | **Lena Fischer** ベンダーアーキテクト

He's right, and **that's an oversight on our side.** The SLA template came from our EMEA contracts.

彼の指摘は正しいです。そして我々の側の見落としです。SLAのひな形はEMEAの契約から流用したものです。

KEY an oversight on our side 我々の側の見落としです

16 | **Michael Brennan** スポンサー

So fix it. What's the right answer?

では直してください。正しい答えは何ですか。

17 | **Lena Fischer** ペンダーアーキテクト

Batch failures on the nightly interface should be **follow-the-sun**, not business-hours. Our Manila team is online at that time. I'll carve out the nightly interface as a twenty-four-seven scope item — it's **a small delta on the support fee**, and **I'd rather absorb the conversation now than have this argument during an incident**.

夜間連携のバッチ障害は営業時間ベースではなく、時差を活用した24時間対応にすべきです。その時間帯はマニラのチームが稼働しています。夜間連携を24時間365日対応のスコープとして切り出します。保守費用への上乗せは小額です。インシデント発生中にこの議論をするより、今片付けたほうがよいです。

KEY follow-the-sun / a small delta on the fee 時差を活用した24時間対応／費用への小額の上乗せ

18 | **Grace Tan** APAC財務

Get me the number before Friday and I'll approve it if it's what you're implying. **I'd rather pay a small premium** than have a failed interface sitting untouched for twenty-one hours during month-end.

金曜までに金額をください。あなたが示唆している程度なら承認します。月末に連携障害が21時間放置されるより、小額の割増を払うほうがましです。

KEY I'd rather pay a small premium than ～ ～より小額の割増を払うほうがまし

効果測定を正直にやる Benefit Tracking

19 | **Priya Raman** グローバルPM

Captured. Second BAU item — the three distributors we de-scoped into Wave 1.5. Ken?

記録します。BAUの2点目、Wave 1.5に外した卸3社の件です。Ken。

20 | **Ken Sato** 日本ITリード

Two of the three are now in testing and I expect them live in May. The third — the large one Michael called personally — has committed to June, in writing, with a named project manager on their side. That call made the difference, and **I should say so out loud**: I'd been chasing them for four months and got nothing.

3社のうち2社は現在テスト中で、5月には稼働できると見えています。3社目、Michaelが直接電話した大手ですが、6月の対応を書面で、先方の責任者名付きで約束しました。あの電話が決め手でした。そしてこれは口に出して言うべきです。私は4か月間催促して、何も得られませんでした。

KEY I should say so out loud これは口に出して言うべきです

21 | **Michael Brennan** スポンサー

That's not a failure on your part, Ken. **That's the system working the way it should** — you escalated at the right time, through the right channel, with a one-page brief that made the call easy for me. I want that written up as the example for the other regions.

それはあなたの失敗ではありません、Ken。それは仕組みが正しく機能したということです。あなたは適切なタイミングで、適切な経路を使って、私が電話しやすい1枚資料付きでエスカレーションした。それを他の地域向けの事例として文書化してほしいです。

KEY the system working the way it should 仕組みが正しく機能したということ

22 | **Priya Raman** グローバルPM

Third item, benefit tracking. Let's be disciplined about this, because **programmes love to declare victory and stop measuring**. Baseline was: eleven-day close, no single customer view, and four point two percent invoice error rate. Current: eight-day close, single customer view delivered, invoice error rate one point one percent. Grace, do you accept those as **measured, not estimated**?

3点目、効果測定です。ここは厳格にやりましょう。プログラムは勝利宣言をして測定をやめなくなるものです。ベースラインは、締め11日、顧客の一元的な把握なし、請求書エラー率4.2%。現在は締め8日、顧客の一元管理は実現、請求書エラー率1.1%。Grace、これらは推計ではなく実測として受け入れられますか。

KEY declare victory and stop measuring / measured, not estimated 勝利宣言をして測定をやめる／推計ではなく実測

23 | **Grace Tan** APAC財務

The close and the error rate are measured — **I can trace both to source**. The single customer view is delivered as a capability, but I wouldn't claim the revenue benefit yet. We said cross-sell would improve; we have six weeks of data. **Ask me in September**.

締めとエラー率は実測です。両方とも根拠まで追跡できます。顧客の一元管理は機能としては実現していますが、売上への効果はまだ主張しません。クロスセルが改善すると言いましたが、データは6週間分です。9月に聞いてください。

KEY I can trace both to source. / Ask me in September. 根拠まで追跡できます／9月に聞いてください

24 | **Michael Brennan** スポンサー

That's the right answer and it's rarer than it should be. Priya, keep the benefit review running quarterly for two years, and put it on my calendar, not just the PMO's. **Benefits die when nobody senior is watching**.

それが正しい答えで、本来もっとあるべき答えです。Priya、効果レビューは2年間、四半期ごとに継続してください。そしてPMOのカレンダーだけでなく私のカレンダーにも入れて。誰も上の人間が見ていないと、効果は死にます。

KEY Benefits die when nobody senior is watching. 上の人間が見ていないと、効果は死にます

ハイパーケア終了の判断 Exit Decision

25 | **Priya Raman** グローバルPM

Will do. So — the decision. Do we exit hypercare on Friday?

承知しました。では判断です。金曜にハイパーケアを終了しますか。

26 | **Lena Fischer** ベンダーアーキテクト

Yes, subject to the nightly interface SLA change being signed.

はい、夜間連携のSLA変更が締結されることを条件に。

27 | **Ken Sato** 日本ITリード

Yes from me, and I'd add — I want the command centre call kept for two more weeks, but at fifteen minutes instead of an hour. **Not because we need it operationally**. Because my team has been in a daily rhythm for six weeks and **I don't want to drop them off a cliff**.

私も賛成です。そして付け加えると、指揮センターの会議を2週間延長したい。ただし1時間ではなく15分で。運用上必要だからではありません。チームが6週間、日次のリズムで動いてきたので、崖から落とすようなことはしたくないからです。

KEY I don't want to drop them off a cliff. 崖から落とすようなことはしたくない

28 | **Priya Raman** グローバルPM

That's granted, and it's a better reason than an operational one. Grace?

承認します。運用上の理由よりよい理由です。Grace。

29 | **Grace Tan** APAC財務

Yes. And formally: I'm releasing the OCR temporary resource at the end of March. The accuracy has come up to ninety-six point one percent as the vendor tuned the model, so the condition Ken set in the fit-gap workshop is now satisfied. I want that **closed properly in the risk log rather than just forgotten**.

はい。そして正式に。OCR対応の派遣要員は3月末で終了します。ベンダーがモデルを調整して精度が96.1%に上がったため、Kenがフィットギャップの会議で設定した条件は現在満たされています。それを忘れられるのではなく、リスク管理表で正式に完了させたいです。

KEY closed properly rather than just forgotten 忘れられるのではなく、正式に完了処理する

30 | **Michael Brennan** スポンサー

Then hypercare ends Friday. Project Atlas Wave 1 is **closed as a project and live as an operation**. Priya, thank you — you ran this properly.

ではハイパーケアは金曜に終了。Project Atlas Wave 1は、プロジェクトとしては完了、業務としては稼働中です。Priya、ありがとう。きちんと運営してくれました。

KEY closed as a project and live as an operation プロジェクトとしては完了、業務としては稼働中

31 Priya Raman グローバルPM

Thank you. Now the ten minutes I asked for. Lessons learned — and **I want the honest ones, not the ones that make us look good**. I'll go first. I built a UAT schedule that ran over Japanese year-end close, and Ken's team paid for that mistake with six weeks of evenings. **I should have asked the question** — what's happening in each country at that time of year — and I didn't.

ありがとうございます。では先ほどお願いした10分です。教訓 —— そして体裁のよいものではなく、正直なものが欲しいです。私から始めます。私は日本の年末決算に重なるUATスケジュールを組み、Kenのチームは6週間の夜間対応でその代償を払いました。「その時期に各国で何が起きているのか」と問うべきでした。それをしませんでした。

KEY I want the honest ones. 体裁のよいものではなく、正直なものが欲しい

32 Lena Fischer ペンダーアーキテクト

Mine is the SLA we just fixed. We reused an EMEA template in an APAC deployment without reading it against the local operating hours. It's a small thing that would have become a big thing, and we only caught it because Ken read the document properly. **Somebody on my side should have.**

私の教訓は、今直したSLAです。EMEAのひな形をAPAC導入にそのまま流用し、現地の稼働時間と照らして読み直しませんでした。小さなことですが、大きな問題になっていたはずです。Kenが文書をきちんと読んだから見つかっただけです。我々の側の誰かが気づくべきでした。

KEY Somebody on my side should have. 我々の側の誰かが気づくべきでした

33 Grace Tan APAC財務

Mine is that I approved a business case with a six-day close in year one. That number was never realistic and I knew it when I signed it. I signed it because it made the case look better. Next time I'd rather present **a case that survives contact with reality**.

私の教訓は、1年目で締め6日というビジネスケースを承認したことです。あの数字は最初から現実的ではなく、承認した時点で私は分かっていました。案件の見栄えが良くなるから承認したのです。次は、現実 접촉しても壊れない案件を出したいです。

KEY a case that survives contact with reality 現実接触しても壊れない案件

34 Michael Brennan スポンサー

That's a brave thing to say and I'm glad it's in the minutes. Mine: I approved the Japan-first approach in the initiation meeting and then spent the next six months asking Ken why Japan had so many requirements. **I made the right decision and then behaved as if I hadn't**. Ken, **I owe you that one**.

それは勇気のある発言で、議事録に残って良かったです。私の教訓は、立ち上げの会議で日本先行アプローチを承認しておきながら、その後6か月間、なぜ日本の要件がこんなに多いのかとKenに問い続けたことです。正しい判断をしておいて、していないかのように振る舞った。Ken、その点はあなたに借りがあります。

KEY I owe you that one. その点はあなたに借りがあります

35 | **Ken Sato** 日本ITリード

That's generous, but I'd say the questions helped. They forced my team to separate what we actually needed from what we were used to. We went into that workshop with forty-seven requirements and came out with two enhancements, and the discipline came from being challenged.

寛大なお言葉ですが、私はあの質問が役に立ったと思っています。本当に必要なものと、慣れているだけのものを分けざるを得なくなりました。47件を持って会議に入り、アドオン2件で出てきました。その規律は、問い詰められたことから生まれました。

36 | **Ken Sato** 日本ITリード

My own lesson is different. For the first two months of this programme, I didn't speak up in these calls. I understood maybe seventy percent of what was said at speed, and I told myself it would be rude to keep asking. Then I asked for the decisions to be written in the chat, and everything changed — not just for me, for the Singapore team too. My lesson is that **the thing I thought was politeness was actually a project risk.**

私自身の教訓は違うものです。このプログラムの最初の2か月、私はこの会議で発言しませんでした。速い英語で話される内容の7割程度しか理解できず、何度も聞き返すのは失礼だと自分に言い聞かせていました。その後、決定事項をチャットに書いてもらうようお願いし、すべてが変わりました。私だけでなく、シンガポールのチームにとってもです。私の教訓は、自分が礼儀だと思っていたものが、実はプロジェクトリスクだったということです。

KEY the thing I thought was politeness was actually a project risk 礼儀だと思っていたものが、実はプロジェクトリスクだった

37 | **Michael Brennan** スポンサー

Say that again at the Wave 2 kick-off. Not as a lesson learned slide — say it the way you just said it.

それをWave 2のキックオフでもう一度言ってください。教訓のスライドとしてではなく、今言った言い方のままで。

38 | **Priya Raman** グローバルPM

That's the note to end on. Actions: Lena sends the SLA delta to Grace by Friday. Ken writes up the escalation example and the manager-first training rule for the Wave 2 approach. Grace closes the OCR condition in the risk log. I'll issue the closure report and set the quarterly benefit reviews. Command centre continues fifteen minutes daily for two weeks.

それで締めるのがよいですね。アクションです。Lenaは金曜までにSLA差分をGraceへ送付。KenはWave 2アプローチ向けに、エスカレーションの事例とマネージャー先行研修のルールを文書化。GraceはリスクログでOCR条件を完了処理。私は完了報告書を発行し、四半期の効果レビューを設定します。指揮センターは日次15分で2週間継続。

39 | **Priya Raman** グローバルPM

And Wave 2 kick-off is the eighth of April. Ken, you're the requirements lead for it — across all countries, not just Japan. Michael's decision, and I agreed with it before he finished the sentence.

そしてWave 2のキックオフは4月8日です。Ken、あなたがその要件定義リードです。日本だけでなく全対象国の。Michaelの決定で、私は彼が言い終わる前に同意しました。

40 | **Ken Sato** 日本ITリード

Then I'd better start reading the SLA templates.

では、SLAのひな形を読み始めることにします。

6 KEY表現 一覧 (27)

行	Expression	意味・ニュアンス
1	hypercare / transition to BAU	稼働直後の集中サポート／通常運用への移管
2	The curve has flattened.	曲線が横ばいになった
3	Flattened is different from low.	横ばいと低いは別（数字に騙されない）
4	how-to questions / run rate	操作方法の問い合わせ／発生率
5	it's mine to fix	それは私が直すべきものです
7	before their staff, not alongside them	部下と同時ではなく、部下より先に
9	closed the finding	指摘事項を完了にした
11	always going to be a second-year number	あれは元から2年目の数字だった
12	I don't want anyone framing it as a miss.	未達として扱われるのは望みません
13	SLA: response / resolution	SLA：応答時間／解決時間
14	the clock doesn't start until ～	～まで時計が動かない（SLAの抜け穴）
15	an oversight on our side	我々の側の見落としです
17	follow-the-sun / a small delta on the fee	時差を活用した24時間対応／費用への小額の上乗せ
18	I'd rather pay a small premium than ～	～より小額の割増を払うほうがまし
20	I should say so out loud	これは口に出して言うべきです
21	the system working the way it should	仕組みが正しく機能したということ
22	declare victory and stop measuring / measured, not estimated	勝利宣言をして測定をやめる／推計ではなく実測
23	I can trace both to source. / Ask me in September.	根拠まで追跡できます／9月に聞いてください
24	Benefits die when nobody senior is watching.	上の人間が見ていないと、効果は死にます
27	I don't want to drop them off a cliff.	崖から落とすようなことはしたくない
29	closed properly rather than just forgotten	忘れられるのではなく、正式に完了処理する
30	closed as a project and live as an operation	プロジェクトとしては完了、業務としては稼働中
31	I want the honest ones.	体裁のよいものではなく、正直なものが欲しい
32	Somebody on my side should have.	我々の側の誰かが気づくべきでした
33	a case that survives contact with reality	現実 접촉しても壊れない案件

行	Expression	意味・ニュアンス
34	I owe you that one.	その点はあなたに借りがあります
36	the thing I thought was politeness was actually a project risk	礼儀だと思っていたものが、実はプロジェクトリスクだった

7 文法・語法の解説ポイント

動画では触れていない、文法・語法の「なぜそうなるか」。右上のタグは文法カテゴリです。

L1 whether we exit hypercare on Friday (whether節)

名詞節

疑問詞のない疑問文 (Do we exit …?) を名詞にするときは whether を使う。if も可だが、and で他の名詞句と並列する場面では whether しか使えない。ten minutes at the end that isn't about numbers は ten minutes を that 節が修飾しており、動詞が isn't (単数) なのは「10分という時間の塊」を1つと見ているため。

関連 whether or not to proceed / the question whether it's worth it

L2 The curve has flattened, which is what we want to see.

関係詞

which の非制限用法 (前の文全体を指す) と、先行詞を含む what 節が同じ文に入っている。コンマ + which は「そしてそれは」と訳せる。コンマがない which は直前の名詞だけを指すので意味が変わる。話し言葉ではコンマが聞こえないため、間 (ポーズ) で判断する。

関連 He was late, which surprised me. / That's what I meant.

L3 Flattened is different from low. (分詞・形容詞を主語にする)

名詞化

第6回の Plausible isn't confirmed. と同じ型。過去分詞 flattened と形容詞 low を対比させ、「横ばいになった」と「件数が少ない」は別だと言いつけている。数字の見せ方に騙されないための一言で、この型を持っていると報告を鵜呑みにしない姿勢が示せる。

関連 Flat isn't finished. / Cheaper isn't better.

L3 a backlog we're pretending is a steady state (連鎖関係詞)

連鎖関係詞

a backlog (which) we're pretending is a steady state. 関係詞の後ろに we're pretending が挿入され、その後に is が続くため動詞が2つ並んで見える。この構造 (連鎖関係代名詞) はこの回に3回出る。「関係詞 + 主語 + 思う系の動詞 + 動詞」と覚えるのが唯一の対処法。

関連 a man I thought was honest / the number he says is wrong

L5 it's mine to fix (所有代名詞 + 不定詞)

不定詞

mine (私のもの) に to fix を付けて「私が直すべきもの」。第4回の Then that's mine. の発展形で、不定詞が「何について自分のものか」を限定している。It's not a system problem — it's a leadership problem という対比の後に置かれ、責任の所在を自分に引き寄せている。

関連 That's yours to decide. / It's theirs to lose.

L9 Exactly where we hypothesised. (省略文)

省略・前置詞

It landed exactly where we hypothesised. の主語と動詞が省略された形。質問 (where did it land?) に対して、聞かれた要素だけを返すのが自然な英語。reconciles to the yen は「円単位まで一致する」で、to + 単位で精度を表す (to the penny / to the day)。

関連 Exactly as expected. / accurate to the yen

L11 that was always going to be a second-year number

時制

過去から見た未来 (was going to) + always で「最初からそうなる予定だったもの」。「達成できなかった」ではなく「もともと2年目の数字だった」と、評価の枠組みそのものを直している。未達を弁解せずに再定義する、極めて実用的な言い方。

関連 It was always going to be tight. / That was never going to work.

L12 I don't want anyone framing it as a miss. (want + O + -ing)

使役構文

want + 目的語 + 現在分詞で「Oが～している状態を望む」。過去分詞 (want it done) は「されること」、現在分詞 (want anyone framing) は「している状態」。frame A as B は「AをBとして位置づける」で、報道や社内説明の文脈で最も使われる動詞。

関連 I don't want people thinking that. / frame it as a win

L14 the clock doesn't start until ~ (SLAの抜け穴を指摘する)

比喩・関係詞

「(応答時間の) 時計が動き出さない」という比喩で契約の穴を突いている。until 節は現在形 (第3回L8と同じ)。
which is nobody's business hours はnon-restrictive の which で前の内容全体を受け、nobody's + 名詞で「誰の～でもない」を作っている。

関連 The clock starts when the ticket is logged.

L15 an oversight on our side (oversightの2つの意味)

多義語

oversight は「見落とし」と「監督」の正反対の2義を持つ。an oversight (可算・単数) なら見落とし、oversight of the programme (不可算) なら監督。on our side は「当方の」で、自分の側の落ち度を明示するときに付ける。

関連 That was an oversight. / board oversight of the project

L17 carve out / a small delta / follow-the-sun

句動詞・専門語

carve out は「(全体から) 切り出して別枠にする」。carve out a scope item で「契約範囲の別項目として立てる」。delta はギリシャ文字Δ (差分) から「差額・増分」。follow-the-sun は「太陽を追う」=各地の日中に順次引き継ぐ運用方式で、ハイフンで結んで形容詞にしている。

関連 carve out an exception / a small delta on the fee

L17 I'd rather absorb the conversation now than have this argument later.

比較

would rather A than B (第1回L18/第6回L33と同じ)。absorb the conversation は「その話し合いを引き受ける」で、費用の話を先にしてしまうという意味。「今の面倒」と「後の面倒」を比較して、今を選ぶ判断の型。

関連 I'd rather do it now than explain it later.

L18 Get me the number and I'll approve it if ~ (命令 + and)

命令文

命令文 + and は「そうすれば～する」という条件を表す。if 節をさらに重ねて、承認の範囲を限定している。if it's what you're implying の what 節は「あなたが示唆している金額」で、額を言わずに合意する高度な言い方。

関連 Send it to me and I'll sign it. / Do that or we stop.

L20 I'd been chasing them for four months. (過去完了進行形)

時制

過去のある時点 (Michaelが電話をかけた時) までの継続を表す。I was chasing だと「その時やっていた」だけで、4か月続けた末に成果がなかったという含みが出ない。in writing (第3回L10)、with a named project manager の named は「氏名が特定された」で、口約束と区別するための語。

関連 I'd been waiting for an answer since June.

L21 the system working the way it should (動名詞 + the way節)

動名詞・省略

That's the system working the way it should. 動名詞 working の意味上の主語が the system (第6回L22と同じ仕組み)。the way it should は「本来そうあるべき形で」、the way (that) it should (work) の work が省略されている。「あなたの失敗ではなく、仕組みが機能した結果だ」と評価を反転させている。

関連 That's the process working as designed.

L22 programmes love to declare victory and stop measuring

無生物主語

無生物主語 + love to do で「～しがちである」。皮肉を込めた一般化の言い方で、批判を誰にも向けずに済む。declare victory は「勝利宣言する」。measured, not estimated は過去分詞の対比で、「実測か推計か」を2語で問える。

関連 Projects love to reset the baseline. / measured, not estimated

L23 I can trace both to source. / Ask me in September.

慣用

trace A to source で「Aを元データまで追跡する」。source は無冠詞で「出所」を表す慣用。Ask me in September. は期限を示して保留する言い方で、I don't know とともに Yes とも言わずに信頼を保てる。答えられないことを、答える日付とセットで返すのが要点。

関連 I can trace it to source. / Come back to me in Q3.

L24 Benefits die when nobody senior is watching.

語順

nobody senior は「上位の役職者が誰も」で、形容詞が代名詞の後ろに来る (somebody new / anything important も同型)。die は比喩で「消えていく」。格言のように短く言い切ることで、四半期レビューを自分のカレンダーに入れる根拠にしている。

関連 somebody senior / anyone available / nothing new

L27 I don't want to drop them off a cliff. (比喩で理由を述べる)

比喩

「崖から落とす」= 急に支援をゼロにする。Not because we need it operationally. Because ... は理由を先に否定してから本当の理由を出す型 (第6回L27と同じ)。運用上の必要ではなく人の問題だと明示しており、だからこそ承認されている。

関連 taper it off / wean them off the daily call

L30 closed as a project and live as an operation (as の対比)

前置詞

同じ主語に対して as を2回使い、2つの側面を並べている。as は「～として」で、役割・位置づけを示す。プロジェクトの終わりを一文で定義する言い方で、そのまま報告書の締め文になる。

関連 closed as a case, open as a risk / treated as an exception

L32 Somebody on my side should have. (should have で文を終える)

省略・仮定法

should have (caught it) の動詞が省略されている（第5回L13と同じ原理）。文が助動詞で終わったら、前に出た動詞が省略されたと考える。It's a small thing that would have become a big thing は関係詞節の中に仮定法過去完了が入った形で、「(放置すれば) 大きくなっていたはずの小さなこと」。

関連 I should have. / We could have. / He would have.

L34 then behaved as if I hadn't. (as if + 過去完了)

仮定法

as if の後ろに過去完了を置くと「実際はそうではなかったのに」となる。I made the right decision and then behaved as if I hadn't (made it). ここも hadn't で文が終わり、動詞が省略されている。I owe you that one. は「その点は借りがある」で、謝罪よりも対等な認め方。

関連 He talks as if he'd read it. / I owe you one.

L36 the thing I thought was politeness was actually a project risk

連鎖関係詞

the thing (which) I thought was politeness が主語で、動詞は was。連鎖関係詞（L3と同じ）に加えて、主語が長いので was が2回出てくる。シリーズ全体の結論に当たる一文なので、構造を分解した上で丸ごと暗記してよい。

関連 the man I thought was a friend / what I believed was true

8 リスニングの落とし穴

意味は分かるのに聞き取れない、の原因はほぼ音の変化です。文字と音のズレが大きいものだけを挙げました。

- 動詞が3つ続いたら連鎖関係詞

a backlog we're pretending is a steady state / the thing I thought was politeness was actually a project risk. 関係詞が省略されるため、pretending is / thought was のように動詞が隣り合う。意味を取る前に「関係詞が省略されている」と気づけるかどうか分かれ目。

- 助動詞で文が終わると動詞が省略されている

Somebody on my side should have. / behaved as if I hadn't. 文末の should have は「シュダヴ」、hadn't は「ハドゥン」で、その後何も続かない。言い終わったのではなく省略されたのだと判断する。

- flattened の -ed は次の語とつながる

The curve has flattened / Flattened is different from low. flattened is が連結して「フラットウンディズ」。-ed (/d/) + 母音は必ずつながるので、過去分詞と be 動詞の境目が消える。

- 件数の推移は数字だけが連続する

three hundred and twelve / one eighty-eight / ninety-four / sixty-one / forty-eight / forty-one. 188 を one eighty-eight と読む (hundred を省く) のが口語。数字だけが続く箇所は、単位も前置詞も出てこないのでリズムで区切りを取るしかない。

- SLAの時間は「応答／解決」の対で出る

four hours response and one business day resolution / thirty minutes and four hours for severity one. 前が応答、後が解決の順で固定されている。順番を知っていれば、数字を2つ拾うだけで意味が取れる。

- ハイフン複合語は1語として速く言う

follow-the-sun、twenty-four-seven、how-to questions、second-year number、business-hours。ハイフンで結ばれた語は全体で1つのアクセントになるため、中の語を個別に聞き取ろうとすると追いつかない。

9 多義語のワナ

よく知られている意味のまま読むと、意味が逆になったり通じなくなる語です。

語	よく知る意味	この会議での意味	例
flatten	平らにする	(増加が止まって) 横ばいになる	The curve has flattened. — Flattened is different from low.
backlog	予約残・受注残	処理しきれずに溜まった案件	Is it a backlog we're pretending is a steady state?
finding	発見	(監査・レビューの) 指摘事項	I've signed it off and closed the finding.
frame	額縁・枠	(～として) 位置づける・見せる	I don't want anyone framing it as a miss.

語	よく知る意味	この会議での意味	例
delta	デルタ（記号）	差額・増分	It's a small delta on the support fee.
source	源・情報源	根拠となる元データ	I can trace both to source.
senior	年上の・先輩の	上位の役職の	Benefits die when nobody senior is watching.
premium	高級な	割増料金	I'd rather pay a small premium than have a failed interface.
oversight	監督・監視	見落とし（正反対の意味を持つ）	That's an oversight on our side.

A. 空所補充 日本語を見て英文を完成させる

1. 曲線が横ばいになりました。
The curve has ____.
2. 横ばいと低いは別です。
_____ is different _____ low.
3. それはシステムの問題ではなく、私が直すべきものです。
That's not a system problem — it's _____.
4. 仮説どおりの場所に着地しました。
_____ we hypothesised.
5. あれは元から2年目の数字でした。
That was _____ be a second-year number.
6. 未達として位置づけられるのは望みません。
I don't want anyone _____ it _____ a miss.
7. シカゴが開くまで、時計が動き出さないのです。
Under this SLA the _____ doesn't _____ until Chicago opens.
8. それは我々の側の見落としです。
That's an _____ on our _____.
9. 両方とも根拠まで追跡できます。
I can _____ both _____.
10. 9月に聞いてください。
_____ me _____ September.
11. 上の人間が見ていないと、効果は死にます。
Benefits _____ when _____ senior is watching.
12. 推計ではなく実測として受け入れられますか。
Do you accept those as _____, not _____?

B. 語彙・語法（4択） 混同しやすい形を選び分ける

1. Three items today: incident trend and _____ we exit hypercare on Friday.
(A) that (B) if (C) whether (D) what
2. The curve has flattened, _____ is what we want to see.
(A) that (B) which (C) what (D) it
3. Is it a backlog we're pretending _____ a steady state?
(A) is (B) to be (C) being (D) are
4. That number was always going _____ a second-year figure.
(A) be (B) to be (C) being (D) been

5. I don't want anyone _____ it as a miss.
(A) frame (B) framed (C) framing (D) to framing
6. I'd _____ chasing them for four months and got nothing.
(A) was (B) have (C) been (D) had been
7. Somebody on my side should _____.
(A) have (B) has (C) had (D) having
8. I made the right decision and then behaved as if I _____.
(A) didn't (B) haven't (C) hadn't (D) wouldn't

C. 和文英訳 「型」の再現

1. 横ばいと低いは別ですよ。週41件は受け入れられる定常状態ですか、それとも定常状態のふりをした積み残しですか。
ヒント: 形容詞2語で対比 → 二択で問う。数字を疑う型。
-
2. これはシステムの問題ではありません。リーダーシップの問題で、私が直すべきものです。
ヒント: not A — B で言い換え、mine to fix で責任を引き取る。
-
3. あれは元から2年目の数字でした。締めのプロセスを組み替えながら、同じ月に稼働することはできません。
ヒント: 未達を弁解せず、評価の枠組みを直す。
-
4. 締め日数と誤り率は実測です。両方とも根拠まで追跡できます。顧客ビューは機能としては提供済みですが、収益効果はまだ主張しません。9月に聞いてください。
ヒント: できること・できないことを分け、保留に期限を付ける。
-
5. 礼儀だと思っていたものが、実はプロジェクトリスクだったということです。
ヒント: 連鎖関係詞。the thing I thought was A was actually B の形で覚える。
-

D. 言い換え 同じ意味を会議の言い方に

1. The number of incidents has stopped increasing, but that does not mean it is low.
-
2. I do not want people to describe this as a failure to hit the target.
-
3. It was a mistake we made on our side.
-
4. I cannot answer that yet, but I will be able to in three months.
-
5. If no senior person keeps checking, the expected benefits will quietly disappear.
-

6. I would prefer to present a business case that still holds up when reality tests it.

A. 空所補充

1. flattened
2. Flattened / from
3. mine to fix
4. Exactly where
5. always going to
6. framing / as
7. clock / start
8. oversight / side
9. trace / to source
10. Ask / in
11. die / nobody
12. measured / estimated

B. 語彙・語法

1. (C) **whether** — and で名詞句と並列するので whether。if は並列に使えない。
2. (B) **which** — コンマ + which で前の文全体を受ける非制限用法。
3. (A) **is** — 連鎖関係詞。関係代名詞が pretending の目的語節の主語を兼ねる。
4. (B) **to be** — be going to be。過去から見た未来。
5. (C) **framing** — want + O + 現在分詞で「Oが～している状態」。
6. (C) **been** — I'd been chasing = I had been chasing。過去完了進行形。
7. (A) **have** — should have + (caught it の省略)。助動詞で文が終わる。
8. (C) **hadn't** — as if + 過去完了で「実際はそうではなかったのに」。

C. 和文英訳（モデル解答）

1. Flattened is different from low. Forty-one a week — is that a steady state we can live with, or is it a backlog we're pretending is a steady state?
2. That's not a system problem — it's a leadership problem, and it's mine to fix.
3. That was always going to be a second-year number — we can't restructure the close process and go live in the same month.
4. The close and the error rate are measured — I can trace both to source. The single customer view is delivered as a capability, but I wouldn't claim the revenue benefit yet. Ask me in September.

5. The thing I thought was politeness was actually a project risk.

D. 言い換え

1. Flattened is different from low.

5語。分詞と形容詞を主語にして対比する。

2. I don't want anyone framing it as a miss.

frame as と a miss。describe as より短く、報告の場に合う。

3. That's an oversight on our side.

mistake より oversight のほうが「悪意なく抜けた」と伝わる。

4. Ask me in September.

4語で保留と期限を同時に示す。信頼を落とさない返し方。

5. Benefits die when nobody senior is watching.

格言の形に圧縮する。nobody senior の語順に注意。

6. Next time I'd rather present a case that survives contact with reality.

survives contact with reality。軍事表現の転用で、非常に強い。

Cは表現が一致していなくても、型（語順と要素の順番）が同じなら正解です。「結論 → 理由の数 → 個別の理由」の順が守られているかを見てください。



SINのAI英語

youtube.com/@sin_ai_eigo

動画で見る

本冊は動画の内容に対応しています。音声と合わせて使うと定着が速くなります。



この回の本編
#07 運用保守

<https://youtu.be/5nLIXFQBT-g>



チャンネル
全7回シリーズ

youtube.com/@sin_ai_eigo

シリーズ 全7回

01 立ち上げ

02 キックオフ

03 要件定義

04 開発・テスト

05 UAT

06 カットオーバー

07 運用保守

ITプロジェクトのグローバル会議を、立ち上げからカットオーバー・運用保守まで通して追うシリーズです。英語音声＋英日字幕。音声は合成音声を使用しています。