



福岡貿易会情報誌 福貿ニュース

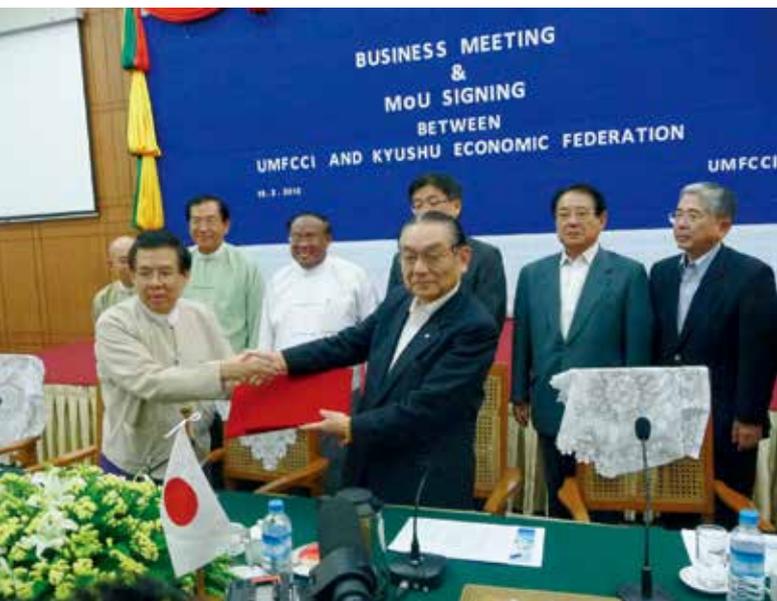
バガン、荒野に点在する3000余の寺院・仏塔

ミャンマーに経済調査団派遣

福岡貿易会では、今、世界で一番熱い国、ミャンマー連邦共和国を、平成25年2月17日～23日の日程で訪問しました。

貿易会としては、平成7年に次いで二回目の訪問となりますが、今回は、九州経済国際化推進機構・九州経済産業局・九州経済連合会と合同で「九州・ミャンマー調査団」を編成しての訪問となりました。調査団は総勢48名、団長を九経連松尾会長、副団長を九産局廣實局長・福岡貿易会並田会長、福岡空港ビル麻生社長（前福岡県知事）を特別顧問とし、工業団地の視察、ミャンマー商工会議所連盟とのMOUの締結、ヤンゴン市長表敬訪問、ヤンゴン工科大学との協議、ミャンマー政府要人との会談といったスケジュールに加え、第二次世界大戦激戦地での日本人戦没者慰霊碑への参拝・献花、世界三大仏教遺跡の一つと言われるバガンの仏教遺跡の視察を行うなど、非常に内容の濃い調査団となりました。

ミャンマー商工会議所連盟と九経連とのMOU締結



マンダレー工業団地視察



「アジア最後のフロンティア」と言われるミャンマー、過熱するミャンマー詣で

ミャンマーは2011年に民政転換がなされ、欧米の経済制裁も緩和されていることから世界中から新たな投資先として注目されている。2012年11月には、米国のオバマ大統領が現職の米国大統領として初めてミャンマーを訪問。今年1月には麻生副総理がミャンマーを訪問し、約500億円の円借款を供与する方針を表明したことは記憶に新しいところである。

ミャンマーの概要を簡単に説明すると、人口約6,000万人、国土面積は日本の約1.8倍、経済成長率は5.5%（2011年ADB推定）、名目GDPは約502億ドル、一人当たりGDPは804ドル（2011年IMF推定）でタイの約7分の1程度となっている。

主要貿易品目は、輸出では天然ガス・豆類・翡翠・木材等で、主要貿易国は、中国・タイ・シンガポール。輸出の約30%を占める天然ガス・原油は、中国・タイへ輸出されている。日本からミャンマーへは、中古自動車・建設機械・縫製用品織物等を輸出、ミャンマーからは、縫製品・靴の輸入が顕著である。

成長が期待される産業としては、当面コスト



店頭に置かれたアウンサンスーチーさんの肖像写真



渋滞が激しくなったヤンゴン市内の道路

競争力を生かした縫製業を中心とした労働集約型軽工業が大半であるが、人口の7割が従事している中核産業の農林業、農水産物加工業及び豊富な天然資源のエネルギー産業、物流関連産業も注目されている。

外国投資は圧倒的に中国が占めているが、累積では中国、タイ、香港、韓国、シンガポールの順で日本の割合は0.52%と低い。しかし中国一辺倒を変えたいミャンマー政府からの期待は高いとのことである。

ジェトロ・ヤンゴン事務所によると、日本からの進出企業は安い労働力を求めてというより、これからの大きな消費市場を期待している企業も多いとのこと。昨年度の夏・秋以降、月4,000人以上の日本人ビジネスマンがヤンゴンを訪問しているとのこと、日本を含め世界中からの経済視察・旅行者が多く、ホテル宿泊費、外国企業向けオフィス賃料の高騰が続いているとのことである。

親日的な国ミャンマー

古くから「ビルメロ」という言葉があり、これは「ビルマにメロメロ」の略語で、ミャンマー人は、仏教への信仰心厚く、温厚で優しく、かつ親日的であることから、日本人は、その人柄に触れるとメロメロになってしまうそうである。今回のミャンマー訪問で一番心に残ったことは、町中で出会う人たちの、穏やかな顔つきと笑顔であった。福岡市からも水道事業の関係職員が派遣されているが、やはり帰国したくないと聞く。

また、街中には、中古の日本車が多く走っているが、商用のステッカーなどはそのまま残している。日本語のロゴがついた車は日本製を表しており、故障・事故の少なさを強調しているとのことで、少し不思議な感じがした。

急がれるインフラ整備

今回ヤンゴンで2カ所、マンダレーで1カ所の工業団地を訪問した。3カ所共に言えることは、電力、下水道、交通インフラの整備が工業団地開発に追い付いていないことであった。

<ヤンゴン/ミンガラドン工業団地>

開設当初は三井物産が60%出資で開発を始め、現在はミャンマー政府89%、シンガポール資本11%の合弁会社で運営されている。ここは、ミャンマー工業団地で、唯一、下水処理施設があるなど、インフラが整備されている。

しかし、電力不足の問題は解決できておらず、主力である水力発電の送電ロスをまず改善することが急務との話があった。

すでに、当工業団地は完売（土地は国有地のためリース）している。ヤンゴン近郊の他の民間工業団地も完売しており、今後進出するには、



早朝からお祈りする人々



日本のロゴはそのままの市内バス



ミンガラドン工業団地TIガーメントで働く女性

ミャンマー企業から転売してもらうか、新たな工業団地を作るしかないとのことであった。

管理事務所からの説明を受けた後、同団地内に進出しているTIガーメント社（伊藤忠商事100%資本）を視察。商品（シャツ類年間280万枚製造）は100%日本向けとのこと。

従業員には年金・退職金制度がない。定着率は悪く、月に100人単位で退職するとのことであった。（従業員1,150人）

<ヤンゴン/ダゴン・セイツカン工業団地>

2001年に造成が開始されたミャンマー資本の工業団地で、面積は1,208エーカー。301区画が分譲中。電力に関しては、発電施設が3カ所あるが（発電量30メガワット）、現在は6メガワットしか使用してないので余力があるとのこと。

団地内には学校があるほか、今後、団地の近くに労働者確保のための寮やアパートの建設が予定されており、今後の日本からの投資に期待しているとのことである。

しかしながら、日本の整然とした工業団地からすると、インフラが不十分という印象は否めない。



ダゴン・セイツカン工業団地内の工場働く女性

<ティラワ経済特区>

日本資本による開発が待たれているヤンゴン郊外のティラワ経済特区。視察予定であったが、地方政府から移転対象住民に対して14日以内の撤去を求める命令書が出されたことに対して住民が苦情を訴え、問題となっているとのこと。日本外務省から大型バスでの訪問は遠慮した方がよいとの連絡を受け、急遽、現地まで入らず遠景でしか見ることができなかったのは残念だった。

広大な土地が広がり、電力、交通、上下水道等のインフラの整備が不可欠なため、開発には

相当の時間と資金を要すると思われる。ミャンマーの発展及び日系企業の本格的な進出には一日も早いティラワ経済特区の開発が待たれる。

<中国、タイ、インドによる開発計画>

(出所：ジェットロ通商弘報記事)

中国は対ミャンマー戦略として、ベンガル湾のチャオビュー港建設（ほぼ完成）、ベンガル湾チャオビューから昆明までの石油・天然ガスパイプライン建設、チャオビュー経済特区の建設、中緬高速道路・鉄道の建設等を計画し、中国企業の進出とマラッカ海峡を通らずにインド洋にアクセス可能とするという広大な開発計画を実施中である。

タイはミャンマー南部のダウエイに深海港建設し、鉄、石油の大規模基地を建設し、バンコックとつなげタイ・ラオス・カンボジア・ベトナムのインドシナ半島東西回廊との結節を計画。

インドはミャンマー北部シットウエイに深海港建設を計画。



早朝の町中風景



ネピドーの広大な道路

福岡・九州・日本への期待

(関係機関訪問)

ヤンゴン、ネピドーでは工業団地・工場視察に加え、建設大臣、大統領府大臣、工業省大臣をはじめとした政府関係機関、ヤンゴン工科大学、ヤンゴン市長、ミャンマー商工会議所等々を訪問した。その中でミャンマーと福岡・九州との相互の交流のベースとなりうる、「九経連とミャンマー商工会議所とのMOU」の締結がなされ、MOU調印式後、現地関係者及び日系進出企業も参加しての交流会を開催し相互の交流を深めることができた。各訪問先々では「日



ヤンゴン市長との面談

本からの投資や支援を大きく期待している、早く具体的な行動をしてほしい」との要望が相次いだ。また、フラミン・ヤンゴン市長との面談では水と電力の課題解決に向けて、福岡市に大いに期待しているとの話があった。

将来性は感じられたものの、先進アセアン諸国に並ぶには、もう少し時間がかかりそうである。

(記・事務局 岡部)

特別寄稿

ミャンマー経済調査団に参加して

九州大学 名誉教授
牛島 和夫



ミャンマーに初めて訪れた。多くのことを知り学んだ中から三つのことを記したい。

一つは中国・ビルマ・パイプラインである。ミャンマー訪問第3日、訪問団最大のイベント、ミャンマー商工会議所連盟とのMOU締結式のあとで同連盟Aye Lwin副会頭の"Business Opportunity in Myanmar"と題する記念講演の中で言及された。ミャンマーは南北に長い菱形の国土を有する。南西のベンガル湾から北東の中国雲南省にかけて菱形をちょうど2分する形のパイプラインの建設が佳境に入っているという。ミャンマーで採れる天然ガスと中東の石油を中国に運ぶ。この建設はマラッカ海峡での海賊襲撃を避けるのが動機で始まったようだ。ミャンマーは天然ガスの世界10位の産出国だ。ところが通貨危機の際に現金を獲得するために産出量の大きな部分をタイに売ることにした。残りの大部分をパイプラインで中国に運ぶ。当日夕方に、商工会議所連盟の方々および、ヤンゴン在住の日本人会の方々との交流会が開かれ

た。隣に座ったミャンマー人の通訳にパイプラインの話を確認すると、彼は複雑な思いを慎重に話してくれた。今や完成が近い段階らしい。

二つ目は、日本製中古車の活躍である。視察団のガイドを務める男性の話によるとつい最近日本製中古車を10数万台緊急輸入したとのこと。日本車は1960年代に日野自動車の現地生産が始まり、ミャンマー人には大変信頼が厚いという。ミャンマーは右側通行の国だ。イギリスの支配を受けていた国としては珍しいのではないか。新車は韓国製が優勢なようだ。日本製の車は当然右ハンドルだ。中古バスもそのまま走っているので乗降口は反対車線の車道側になる。右ハンドル車と左ハンドル車がタクシーやトラックまで含めて半々ぐらいの印象だった。小型トラックの荷台の両側にベンチを置いて人を乗せる。これをしなければ人員の輸送力が確保できないのだ。

三つ目は、仏教の存在感である。仏教徒が国民の90%を占める。上座部仏教（小乗仏教）で宗派には分かれていないようだ。街で頭をくりくり丸め赤い衣をまとい右肩を露出し、鼻緒のサンダルを履いた、時には裸足の僧侶にしばしば行き交う。僧侶、特に高僧達への尊敬の念は極めて高い。誕生から結婚式、葬式まであらゆる生活の規範を仏教が示しているのだ。パゴダや寺院の存在感は国内でどこに行っても抜群である。

最新アセアン事情

高まるアセアンへの投資関心

～中国一極集中から
アセアンへシフト、
輸出拠点型製造業
からサービス業・投資
等へ多様化～

九州経済産業局 国際部長
村上 樹人



九州企業の直接投資は、昨年9月尖閣諸島国有化に伴い事業リスクが顕在化した中国を回避し、継続的な経済成長に伴い消費市場が拡大しているアセアンへシフトしており、業種分野も従来の輸出拠点型製造業投資に加え、小売、外食等サービス業投資も増加し、投資は多様化しています。

【アセアン市場の魅力】

アジア開発銀行（ADB）によれば、アセアン10カ国の2012年GDP成長率は、欧州、米国、中国、インド経済の減速に関わらず、前年+4.6%から+5.3%へ改善し、本年も+5.5%と見込まれています。（参考1参照）

この経済好調の背景には、アセアン域内での中間層拡大（参考2参照）、都市化といった構造変化から国内消費が強いこと、若年の多い健全な人口動態であること、アセアン域内経済統合が進んでいることが挙げられます。中間層による消費の拡大及び都市化の深化は、アセアン域内貿易を押し上げ、先進国の需要の弱さを補完しております。さらに、高齢化まで時間的余裕のある人口動態であること、2015年アセアン経済共同体（AEC）実現に向けた経済統合の深化、連結性の深化はアセアン市場の大きな優位性であると考えられます。

【九州企業のアセアン直接投資の状況】

先般2月に発表された九州経済白書によれ

ば、2000年以降の九州・山口企業の海外進出件数は、996件にのぼり、進出先として中国は2000年～2005年には65.2%を占めたが、2006年～2012年には49.6%へ低下しました。一方、ベトナムは同時期比較で1.9%から8.5%へ上昇する等アセアンへの進出が増加しています。

また、同白書によれば、アジア既進出企業の新たな投資先としてベトナムへの関心が最も高く、続いてインドネシア、タイ、マレーシア、ミャンマーの順となっています。ミャンマーは民主化、経済改革が着実に進展しており、人口約6,200万人を有し、天然資源が豊富であるため、アジア最後のフロンティアとして、第4位の関心の高さとなっており、先般2月に九州経済連合会（以下、九経連）、福岡貿易会、当局等によるオール九州で経済調査団を派遣したところ。ベトナムとインドネシアは、海外に生産拠点を有する企業より、販売・サービス拠点を展開する企業において関心が高い結果となっています。

最近のアセアンへの投資形態を見ると、①縫製産業等労働集約型製造業、外食・サービス業分野は、中国の人件費高騰、労働者不足等の不確実性を背景にベトナム、カンボジアへチャイナ・プラス・ワン投資（例、原田繊維、しょうき企画）、②輸出拠点ではなく、消費市場としての魅力が増しているインドネシア等へ市場拡大対応投資（例、ベスト電器）が増加しています。

① 原田繊維は、ベビー服アパレル企業として、90年代に香港、中国深圳等に工場を展開したが、人件費上昇を理由に2010年には委託生産に切り替え、2012年11月にはベトナム・ホーチミンの工場を買収、2014年にはカンボジアへ進出する予定です。

また、しょうき企画は、不確実性の高い国を回避して、平均年齢が若く、人口増加を続けるベトナムへ進出し、ホーチミンに直営の海外1号店居酒屋「大衆居食家しょうき」を出店しました。

② ベスト電器は、一人当たりGDPが3千ドルを超えると家電の売れ行きが加速すると言

われている個人市場、特にインドネシアにおいて積極的な事業展開を図っています。

上述のように、九州企業の直接投資は中国一極集中からアセアンへシフトしています。既に現段階においてもアセアン物品貿易協定始めとするAECに向けた取り組みは、アセアン域内貿易の比率、投資・観光の流入を高めており、アセアン連結性を深化する投資が計画通り進めば、さらにこの流れは強まるものと考えられます。

＜参考1＞アセアン主要国の経済指標比較

下の表を参照。

＜参考2＞拡大するアジア中間層

経済産業省（通商白書2011）によれば、税金や社会保険料等を差し引いた手取り収入が1世帯当たり年5千ドル以上、3万5千ドル未満の中間層は中国、インド、タイなどアジア新興国で2000年2.4億人から10年14.6億人、20年には23.1億人に達する見通し。

九州企業のアセアンへの投資関心が拡大する中、当局は九経連等関係機関と連携して、九州企業のアセアン事業展開を支援しています。

【九州国際化推進機構の取り組み】

九州経済国際化のプラットフォームである九州経済国際化推進機構（会長：九経連会長、事務局：九経連及び当局）は、九州企業の投資が円滑に行われるための投資環境整備を目的に、2009年2月にベトナム計画投資省、2012年11月にインドネシア投資調整庁及びタイ投資委員会との間でそれぞれ経済交流促進に係る了解覚書（MOU）を締結しました。九州企業の当該国への個別投資案件に問題等

＜参考1＞アセアン主要国の経済指標比較

	タイ	インドネシア	ベトナム	ミャンマー	カンボジア	ラオス	中国
人口(万人)	6,408	23,764	8,784	6,242	1,340	639	134,735
面積(万Km ²)	51.3	191.1	33.1	67.6	18.1	23.7	960.0
実質GDP成長率(%)	6.0	6.3	5.9	6.3	6.9	7.8	8.2
1人当たりGDP(ドル)	5,394	3,542	1,374	832	852	1,204	5,414
労働者賃金(\$/月)	558.7	379.3	216.8	91.7	118.7	188.4	561.2
九州・山口企業件数	71	31	46	2	-	-	542

(出典) 人口、面積、1人当たりGDP：ジェトロ世界貿易投資報告2012年版
一般労働者賃金：2012年度在アジア・オセアニア日系企業実態調査
実質GDP成長率：IMF World Economic Outlook (2013年推定)
九州・山口企業件数：九州経済調査協会「九州・山口地場企業の海外進出2012」

生じた場合には、投資許認可、投資インセンティブを付与する権限を有する当該国投資担当省庁へオール九州で直接申し入れができる利点があります。また、九州企業の関心のアセアンへ経済調査団を派遣（本年2月ミャンマー）し、経済調査を実施しております。

【九州グローバル産業人材協議会の取り組み】

企業の海外事業展開にはグローバル人材の活用が不可欠ですが、特に九州の中小企業においては、グローバル人材の活用が十分進んでいないのが現状です。グローバル人材は、外国人ばかりではなく、日本人も含まれますが、日本人グローバル人材の育成、活用については中長期的に取り組む必要がありますので、喫緊の課題としては、外国人グローバル人材の活用、つまり、即戦力となる優秀な留学生に対し九州企業への就職機会をできるだけ多く提供することだと考えております。

このような状況の下、一昨年11月に産学官連携したプラットフォームとして「九州グローバル産業人材協議会」（会長：九経連会長、事務局：九経連、麻生塾及び当局）を創設し、留学生を中心としたインターンシップを実施するとともに、企業経営者が語る会、企業と留学生の交流フェア等の実施を通じ、グローバル産業人材の育成、活用を促進しています。

九州経済国際化推進機構、九州グローバル産業人材協議会のオール九州の取り組みにより、九州企業のアセアンへの投資促進を支援しており、アセアン地域と九州の経済交流が一層緊密化し、九州経済がさらに活性化することを期待しています。

上海通信

— 観光誘致について —

こんにちは。上海事務所榊原です。皆様今年度も引き続きよろしくお願いたします。思い起こせば昨年度も色々ありました。特に後半は皆様ご存知のとおり日中関係が悪化したこともあり当事務所の主要業務の一つでもある観光誘致について積極的に行えないムードが続きました。ただ2012年全体で見れば中国からの訪日観光客は過去最高の143万人に達しています。団体旅行についてはいまだ積極的な販売やPRは見られませんが、個人観光ビザの発給件数は右肩上がり伸びているそうなので、こういう状況でも日本へ行きたいという人は確実に増えていると言えます。日本以外でいえば今年の春節期間中の人気の海外旅行先は、タイ、韓国、ビーチリゾート、オーストラリア等だったそうです。

特にタイは昨年末、チェンマイを舞台にしたコメディ映画「ロスト・イン・タイランド」が大ヒットしたこともありタイ人気に拍車をかかっています。日本関連では2008年に北海道を舞台にした「狙った恋の落とし方」が大ヒットし中国人に北海道を強烈に印象付けることに成功しています。中国の友人に聞くと、行きたい日本の観光地はいわゆるゴールデンルート（東京、箱根、京都、大阪）がダントツですが、2回目は北海道に行きたいという声をよく聞きます。九州について知名度はそこそこありますが、行きたい旅行地としての浸透度は残念ながらまだまだという状況です。

九州・福岡でも大ヒット映画を誘致できれば良いのですが、実現するには相当な資金とネットワークが必要になるでしょうから、当事務所では地道に誘致活動を行っています。以前は旅行関係の展示会に九州自治体共同で出展したり、メディアツアーを招聘して中国のテレビや旅行雑誌等で紹介してもらったり、旅行会社に対し商品の造成をお願いしたりということをメインに行っていましたが、現在は大きなことを行うのが難しい状況なので最近手法を変えています。

よく使っているのが中国のソーシャルメディア「WEIBO」を活用した情報発信です。WEIBOはツイッターとフェイスブックが一緒になったようなサービスで、前者2サービスへのアクセスが規制

上海代表処 所長

榊原 英明



されている中国では最大シェアを誇っており（その他YOUTUBE等もブロックされています）直近の発表では登録アカウント数は4億人を越えたそうです。中国全体で約13億人と言われていますから3人に1人が使っていることとなります。情報規制が厳しいこの国にあってWEIBOは比較的自由に発言ができるということも人気の一つです。もちろん検閲は行われていますが。

フォロワーを増やしていくこと、そして興味を持ってもらえるようなコンテンツの情報発信をしていくことが必要ですがどちらも一朝一夕にはいきません。このシステムを活用して中国で観光誘致を行っている他自治体も複数ありますが成功しているところ、あまり活用できていないところ様々です。当事務所はこの分野には後発で参入していますので成功している自治体（仙台、青森、岐阜等）の良いところを学びながら展開しているところです。

ある調査会社によるとアジア地域（中国、香港、インド、マレーシア、シンガポール、オーストラリア）では実に44%の人がソーシャルメディアによって刺激を受け実際に旅行に行っているとの結果が出ており、これは欧米に比べ倍以上の数値だそうです。

当事務所のWEIBO開設の目的も個人旅行客の最終的な福岡への誘致です。誰でもいいからフォローしてくれれば良いということではありません。個人旅行ビザが取得できる要件を満たす経済力を持っており、日本のことを一定程度理解していて、できれば多少の日本語も話せる中国人、この対象にすっぽりと取まるのは日本企業で働くホワイトカラーの中国人スタッフだと考えています。

そこで1月下旬には上海で一番日系大手企業が集まっているであろう森ビルの従業員入口でPRイベントも実施しました。イベントとしてはオーソドックスなものでしたが、2日間のイベントで35,000人が来場し、フォロワー数も2,500ほど増加しました。ここから実際に旅行へ行ってもらえるまでは長い道のりですが今年度も引き続き頑張っていきたいと思いますので皆様のご指導何卒よろしくお願いたします。

会員だより

柔道コーチ活動!

末次通訳事務所 代表 末次 賢治

<ピンチはチャンス>

英語通訳業として今年で15年目の、私/末次賢治（末次通訳事務所代表）は、永年、柔道やサンボ・レスリングの選手として活動（「サンボ」や「コンバットレスリング」の全日本選手権にも複数回出場しています）し、昨年からはご縁を頂き、所在地（飯塚市）の中学校柔道部コーチとして、週に1～2回指導中です。この活動はボランティアですが、当社の重要な業務の1つです。今年1月は、当中学の正規体育授業で、柔道の指導を2年生3クラス（男女）各4回（計12授業）を担当しました。初めての正規体育授業でしたが、予定通り進み、ケガ人もなく12回の柔道指導を終えました。生徒からも私の指導が楽しかったそうで安堵しています。柔道の歴史・目的・礼法から指導を始め、身を守る受け身の原理・寝技の原理と科学などについて稽古を通じて指導しました。柔道と日本文化、柔道と理科、柔道と英語とを上手く絡めて指導をしました。詳細はこちらをご覧ください⇒<柔道授業復習&まとめ資料：http://fukuoka.shoplog.jp/niten/26093.html >

「柔道の目的」をご存知でしょうか？創始者嘉納治五郎先生が確立した理念です。それは「心

福岡貿易会では、会員の皆様からの投稿をお待ちしております。詳しくは事務局までお問い合わせください。

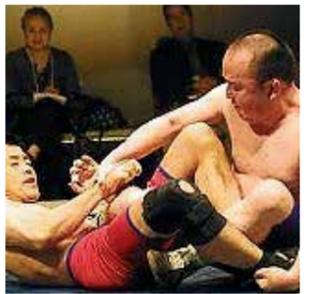
セミナーのご案内

「新人・新任者向け貿易研修会」

【プログラム】

<第1部> 貿易実務入門講座（2日間）
（日 時）平成25年5月14日（火）、15日（水）
9:30～16:30
（会 場）福岡商工会議所ビル2階
第2研修室
（講 師）国際法務株式会社
代表取締役 中矢 一虎 氏

身の鍛錬」・「精力善用」・「自他共栄」です。「精力善用」とは、<技能や能力を良い事だけに用いる>事（悪い事に用いると不良・犯罪ですね）。「自他共栄」は、<身勝手に振る舞い、自分だけ利益を得ら



コンバットレスリング試合中の筆者(右) アキレス腱回めを狙う

れば良いという考え方ではダメで、自分も他の人たちも、共に向上ができ、共に利益を共有する事が出来る様に考えて実行しましょう>との理念です。柔道の目的は「貿易取引と貿易での英語の使い方」にも通じるものがありますね。

柔道授業では、サンボ式護身術も指導しました。例えば「相手から手を掴まれた場合」・「首や胸倉を掴まれた場合」など、ピンチの事態になった際、自分の体を少し動かすだけで、相手の肘関節を逆に極める事ができるのですが、そうした事もしっかりと指導しました。

ここで私が、生徒らに強調しました事は、不利な状況になった場合、それは一見ピンチで苦しいのだけれども、決して諦めたり慌てたりする事無く、冷静に知恵を使って対処をすれば、ピンチが逆にチャンスとなって、状況を切り抜けられるし、成長ができる。だからこれから先長い人生で色々大変な事もあろうが、決して諦めたりせず、頑張っ生きていきましょう！と訴えて、指導を終えました。

<第2部> 施設見学
（日 時）平成25年5月22日（水）
8:30～17:30
（見学先）福岡空港税関支署、門司植物防疫所福岡空港出張所、国際航空貨物上屋、博多港港湾施設（船上から見学）、国際貨物検査センター（大型X線検査場）、香椎パークポート・アイランドシティコンテナターミナル

【受講料】
第1部 会員 4,000円 非会員 8,000円
第2部 会員 1,000円 非会員 2,000円

【申込〆切】 平成25年5月9日（木）

クレーム対応②

相づち対応と感謝

末次通訳事務所 代表 末次 賢治

前回、リスクの無い【不良品】表現を紹介しました。買主から苦情が来て、売主が最初から「不良品」を「the defective item」と言うのは「売主はハナから非を認めている」事になり、協議の場では売主は必ず不利になります。まずは、「真に不良品かどうか?」「どういう過程で問題が発生しているか?」を売主は慎重に調べる必要がありますので、最初から、the defective itemというのは貿易取引では良くないです。詳細は前回分を復習下さい。＜状況を正確に踏まえ、知恵を以って英語を使う姿勢＞が貿易英語には不可欠です。

海外企業から貴社商材への苦情が来た場合には、コレポンや、特に電話の場合では、苦情申立て側の発言に対して適切に「相づち」を打つ事も重要な対応です。苦情申立てに際し、相手は立腹し感情的になっており、兎に角、それを鎮める必要があります。

「ごもっともです」/「お客様の仰る通りです」と日本語では苦情申立て側に言います。英語ではどう発言すべきでしょうか?辞書や参考書には、「ごもっともです」⇒ Exactly! / 「お客様の仰る通りです」⇒ You are right. と記載があるのですが、この様に言いますと、the defective itemの表現と同じ様に、「売主は最初から非を認めている」、と言質を取られます。

「お客様の仰る通りです」との意味のつもりで、売主が[You are right.]と言えば、売主側は [We are wrong.]と言っている事に等しく、これは良くないのです。次の様に言い回しましょう:「ごもっともです」⇒ [I see your points clearly.] / 「お客様の仰る通りです」⇒ [What you've said is quite understandable.] :

I see your points clearly.とは、「お客様が主張したい点は明確に分かります。」/What you've said is quite understandable.とは、「お客様が仰った事柄はよく理解できます」との意味です。

いずれも、苦情申立て側の申立内容に理解を示しつつも、こちらに非があるなどの発言を回避しております。どういう不良かよく分からない段階では、こうした英語の言い回しが必要です。

そして、コレポンでも電話対応でも、最後は苦情申立て側に感謝をしましょう。苦情はくお客様との関係強化や商材やサービス改善の一大好機>ですね。ですから、苦情を申立てて頂いているお客様に対しては、最後には Thank you for your contact. とか Thank you for your frank opinion on our service(/products). と発言する姿勢を持ちましょう。

福岡貿易会からのお知らせ

○平成24年度臨時総会を開催

当会の臨時総会を2月1日(金)に、福岡商工会議所ビルで開催しました。

議事は次のとおりです。

- (1) 公益法人移行に伴う定款の変更の案について
- (2) 役員の報酬及び費用に関する規程案について
- (3) 収支予算案(新会計)について

これらの議案については、全会一致により承認されました。

○平成24年第3回理事会を開催

当会の第3回理事会を3月25日(月)に、福岡商工会議所ビルで開催しました。

議事は次のとおりです。

- (1) 平成25年度の事業計画案について
- (2) 平成25年度収支予算案について
- (3) 経済視察団の派遣について
- (4) 新規入会者の承認について

これらの議案については、全会一致により承認されました。

○第48回通常総会、平成25年度第1回理事会、会員交流会の開催について

当会の通常総会等を以下のとおり開催します。

日時:平成25年5月24日(金)

16:00 ~ 第1回理事会

17:00 ~ 通常総会

18:00 ~ 会員交流会

会場:ホテルニューオータニ博多

公益社団法人への移行のお知らせ

社団法人福岡貿易会では、公益社団法人への移行認定を福岡県に申請していましたが、3月に県から認定を受け、4月1日付けで公益社団法人へ移行しました。

今後とも、ご支援・ご協力を賜りますようお願いいたします。