

福岡貿易会情報誌 福岡貿易ニュース

特集

セミナーが人気です

すぐに役立つ多彩なプログラムを用意

福岡貿易会では、国際ビジネスに携わる人のために、貿易実務セミナーや外国語講座を開催し、ビジネスの現場でお役に立てています。

4月から始まる講座は、実務経験豊富で、様々な講習会で人気の先生ばかり。毎年、受講生の皆さんから、楽しく勉強できた、会社で知識として体得したのは自分だけだと思えば身が引き締まる、思いがけず新しい友人ができた、などいろいろな感想が寄せられています。

また、その時々々の貿易事情に素早く対応した特別セミナーも予定しています。昨年は、わが国

の食品などについて各国が輸入規制措置をとったことに対する「放射線規制に関わる食品輸出セミナー」や、イスラム諸国への輸出促進を視野に入れた「ハラール・セミナー」などを特別開催し、たくさんのご参加をいただきました。今年も、タイムリーな企画をご提供します。会員企業様にはFAXでご案内しますが、会員以外の方の受講も大歓迎です。また、有料の講座もあります。詳しい内容については、福岡貿易会事務局（☎ 092-452-0707）でご案内しております。あなたのご参加をお待ちしています。



貿易実務講座で、グループごとに課題にとりくむ



●多彩なプログラム

セミナーは、貿易関係と語学の2つに大別されます。また、それぞれ新人や初心者向けからベテラン・上級者向けまで内容もいろいろです。

貿易関係のセミナーには、次のようなプログラムがあります。

●初めて貿易業務に携わる人に

貿易研修会 (5月8日・9日)

初めて貿易の仕事に就く人のための講座。貿易実務の基礎や基本体系をはじめ、輸出入に不可欠な基本的書類の作成を学びます。翌9日は、輸出入品がどのような流れで動いていくか、植物防疫や税関、博多港コンテナターミナル、空港貨物ターミナルなど、ふだんは立ち入りができない場所を特別に見せてもらうほか、船上から博多港の港湾施設を見学します。(2日間のセットでお申し込みください)

●実務経験1年未満の人に

①貿易英語講座 ～基礎編～ (6月5日・6日)

貿易の実務でよく使う英文の書類やEメールの書き方を基礎から学びます。

②通関・検疫等実務基礎講座 (6月26日)

法律や通達など専門知識が必要な通関、食品輸入について、手続きのフローや提出書類の記入方法など、実務を経験して初めて感じる疑問を、分かりやすく解説します。

③海上保険セミナー ～基礎編～ (8月・1日間)

貿易では、輸送中の不慮の事故に備えて貨物に対する保険が不可欠ですが、なじみのうすい海上保険の仕組みをわかりやすく解説します。

④貿易実務講座 ～基礎実習編～ (9月12日)

5月の入門基本編の続きです。実務に慣れてきた頃に行っています。基礎知識をベースに輸出入及び三国間取引を、実例を通して学びます。信用状をはじめ、実務で作成しなければならない各種の関係書類を自分で作ることができるようになるまでの講座です。

⑤英文契約書講座 ～入門知識・トレーニング編～ (9月13日)

英文契約書の基礎の段階から、相手方から送付き

れた英文契約書に対して当を得た対応ができるまでを身に付けていただきます。実習を通して英文契約書に慣れることができます。

⑥輸出入金融セミナー ～基礎編～ (10月4日)

代金決済の方法など、海外との取引に必要な金融の基礎知識を習得する講座です。

⑦貿易実務講座 ～応用実践編～

(25年2月13日・14日)

JETRO福岡との共催。9月の基礎実習編の続きとしての講座です。通関や代金回収書類作成など、実務経験者のブラッシュアップにも最適です。

●実務経験2年～3年の人に

①中国ビジネスセミナー (7月19日)

中国との貿易や投資のための基礎講座です。国内事情、法務、会計、税務、知的財産などの科目を午前と午後に分けて開催します。中国に進出したばかりや計画中の企業に最適です。

②輸出入金融セミナー ～応用編～ (10月5日)

「基礎編」に続き、信用状取引の問題点、外国為替の仕組み(直物相場と先物相場、為替先物予約、通貨オプションなど)など実務で直面する金融関係の課題を解説します。

③貿易英語 ～応用編～ (10月17日・18日)

基礎編の続きです。実務に必要な内容を詳細に学ぶほか、様々な貿易事例をもとに、演習形式で授業します。

④貿易実務講座 ～契約と国際交渉術編～

(11月21日)

貿易実務講座の、基礎実習編、応用実践編に続く講座です。輸出入契約から販売店契約・代理店契約、OEM、技術提携契約などの重要なポイントを学びます。あわせて、契約に至るまでの外国企業とのハードな交渉術も身に付けていただきます。

⑤英文契約書講座 ～基礎習得編～

(11月22日)

入門知識・トレーニング編に続く講座です。1日で英文契約書を読み解くコツを習得し、輸出・輸入以外の販売店、代理店、OEM作成などの各種契約を学びます。契約書の重要ポイントが理解でき、各

種交渉の際の実践力が身に付きます。貿易や海外事業担当の管理職の方々にも役立つ講座です。

⑥貿易保険、海外PL保険セミナー

(11月・1日間)

相手国の事情により輸出代金の回収ができなくなった、輸出直前に相手方から契約を取り消されたなど、積荷の損傷以外の理由での損失を填補するのが貿易保険です。様々な事象に対する保険の概要を解説します。また、製造・販売した商品は、輸出相手国の国内でも生産物賠償責任(PL)が発生しますが、このリスクを回避する保険の制度も詳しく説明します。

⑦食品輸入実務者向けセミナー

(25年2月・1日間)

食品輸入の実務のうえで不可欠の関係法令の改正内容などを、検疫の専門家から講義してもらいます。昨年度は「食品の規格基準について」をテーマに開催しました。

⑧税関セミナー (25年3月・1日間)

税関行政の専門家を迎えて、法令改正などの内容を解説していただくもので、実務のスキルアップにつながる講座です。通関手続きの電子化や知的財産侵害物品の取締りなど、その時々最新のテーマを選んでいきます。

●夜間語学講座

いずれも週1回・90分の授業です。

①ビジネス中国語会話 ～初級編～

(4月～12月・32回)

学習歴2年以上の人が対象。ピン音を習得済みの初級者向けの講座。簡単なビジネス会話を身につけていただきます。

②中国語会話 ～初心者向け～

(5月～12月・30回)

全くの初心者向けの講座です。ピン音習得から、簡単な日常会話ができるようになるまでを学習します。

③韓国語会話 ～初心者向け～

(6月～2月・32回)

全くの初心者向けの講座です。ハングルの読み方から簡単な日常会話ができるようになるまでを学習します。

④韓国語会話 ～初級レベル者向け～

(10月～2月・16回)

全くの初心者ではなく、ハングルが読めるレベルの人が対象で、上記の「初心者向けコース」の途中から、一緒にクラスで学ぶコースです。

特別寄稿

私のイスラエル



福岡貿易会 専務理事

甲斐 敏洋

当会が昨年10月にトルコ、イスラエル両国に派遣した視察団の活動は、本誌前号にトクスイコーポレーションの徳島社長から詳しいレポートを寄稿していただいた。

私は、世界史の中でも特異な位置を占め、様々な表情を持つイスラエルという国に昔から強い関心を抱いてきたが、訪問して心に残ったことを、いくつか記したい。

古い城壁に囲まれたエルサレム旧市街。紀元前10世紀頃の神殿遺構が残る一角で、独特の帽子をかぶったユダヤ教徒が、「嘆きの壁」に向かい熱心に祈りを捧げている。その嘆きの壁の奥には創始者ムハンマドが昇天したと伝えられているイスラム教三大聖地の一つ「岩のドーム(黄金ドーム)」が見える。さらにその奥にはイエスが十字架に架けられたその場所に、キリスト教最大の聖地「聖墳墓教会」が建てられている。ユダヤ教、キリスト教、イスラム教の三大聖地が隣りあうこの地は、世界でも類を見ない敬虔な祈りの場所である。実際に目にする、「ユダヤ教とキリスト教の違い」、「旧約聖書と新約聖書の違い」、「何故キリストは十字架に架けられたか」、「何故ヒットラーがあれほどユダヤ民族の迫害に向かったのか」など、様々な思いが迫ってくる。

ふたつ目は、ヨルダン川西岸のパレスチナ自治区内にある、ベツレヘムのキリスト生誕の地に建てられた「聖誕教会」を訪れた時のことである。目に飛び込んできたのは、入国検査を行うパレスチナ兵士の持つカービン銃とパレスチナ自治区を延々と取り囲むコンクリートの壁、それに入植地に建てられたイスラエル人の高級住宅街であった。リゾート地顔負けのしゃれた建物が並び、簡単に撤去できるようなものではない。4次にわたる中東戦争での獲得地域を自国の領土と主張するイスラエルの国策を垣間見た気がした。宗教の違いもさることながら、パレスチナ問題は基本的には土地問題なのである。

また、テルアビブで出会った父と子の3人連れのこと。父親と男の子の二の腕にそれぞれ違うタトゥー(入れ墨)が。まだあどけなさの残る女の子の肩にも蝶が彫られている。成人男女皆兵制の臨戦態勢の中、万一のための認識票かと思ったが、なんと、これは当節流行のファッションであるとのこと。しかし、子供にそんなことをするだろうか。これまた理解を超えた光景であった。

周辺諸国と頑強に対峙している「戦時下」の国と、終戦後、半世紀以上の平和に慣れきった日本。国家とは、民族とは何かを考えさせられた旅となった。もう一度ゆっくり訪れたいと思っている。読者のみなさんにも、ぜひ訪問をお勧めする次第である。

最新中国事情

～環境とエネルギー～

温家宝首相は、この3月に開催された全国人民代表大会（全人代）で「環境が良好であると世界に示す必要がある」と環境問題の解決に取り組む姿勢を強調しました。

今回は、長年、環境ビジネスに携わっておられる環境テクノス株式会社の鶴田暁・代表取締役様に、環境とエネルギーについて執筆していただきました。

* *

●省エネ・環境産業の重点的育成へ

昨年公表された「国民経済・社会発展第12次5カ年計画」（2011年～2015年）では、省エネ・環境分野の達成目標を定めるとともに、この分野を重点的育成対象である「戦略的振興産業」（本誌第21号で紹介）のトップに位置づけ、3兆1000億元（約40兆円）の投資を盛り込んでいる。経済発展の主要指標の中で前回の5カ年計画と比べて最も大きな変化がみられるのが、この環境・エネルギー関連である。中国は2020年のGDP単位当たりの二酸化炭素排出量を2005年比で40%～45%削減することを国際社会に約束しているが、省エネルギーやCO₂削減を主眼とする経済成長モデルへの転換は、持続可能な発展を実現するうえで不可欠のものとの認識がうかがえる。

●エネルギー構造の変化に向けて

今回の5カ年計画では、化石燃料（石炭、石油、天然ガス等）や自然エネルギー（ウラン、水力、太陽光、地熱等）の一次エネルギー総消費量に対する非化石エネルギー消費量の割合を11%に増やし、GDP当たりのエネルギー消費量とCO₂排出量を、2010年比でそれぞれ16%、17%に削減することを目標としている。またSO₂、アンモニア窒素、NO_xの排出量や主要汚染物質のCODを10%程度削減し、緑化率は1.3%増としている。中国は資源・エネルギーの大量消費国であると同時に「浪費国」でもある。GDPは世界の8%だが、エネルギーの消費量は世界の18%、しかも一次エネルギーの70%は石炭であり、CO₂の排出量は世界の21%にのぼる。さらに工業用の割合は70%と、先進諸国の30%を大きく上回っており、鉄鋼、セメント、石油などエネルギー多消費型産業が全工業エネルギーの80%を占めている。

●急がれる対策

政府の環境保護部によると、環境汚染がもたらす損失はGDPの10%を占めるとされる。このため石炭ボイラーの改良、地域のコジェネレーション推進、余熱利用、石油の節約と代用、電動機系統・建築物・政府機関

の省エネ、エネルギー系統の最適化、グリーン照明、省エネ監視技術サービス体系の実施などで、標準炭換算で5億6000万トンの省エネを達成し、非効率な小規模火力発電所や小規模製鉄所、セメント工場の閉鎖などの対策もとられてきた。しかし水質、大気、土壌の汚染は依然として深刻な状況にある。地下水の90%が汚染されているにもかかわらず、飲料水の70%は地下水に依存。下水処理では都市部の普及率70%に対して、農村部の汚水処理は手つかずのまま。また、大気の煤煙汚染や酸性雨汚染に加え、急激な自動車の普及によるNO_xの汚染も悪化の一途をたどっている。廃棄物処理では、生活系廃棄物は3億トンの無害化処理率は62%、産業廃棄物は20億トンの処理率は30%以下というレベルだ。

●これからの環境・エネルギー政策

国は、地方政府に対して環境保護の必達目標を設定し、責任を明確にして対策を進めるとしているが、さらに省エネ・環境保護に成果を上げている企業への税制優遇措置や、財政、価格面での支援もとられる。一方、エネルギー多消費型・高汚染型・資源型製品に対する増置税の還付や立地の制限・規制の監督強化が図られている。また、これからの環境技術の中心となる高効率省エネ、分散型電気供給技術、水素エネルギー、クリーンコールテクノロジー（地球環境に対応した新しい石炭技術）、石炭ガス化などの新技術開発の支援やスマートグリッドなどに4兆元（52兆円）の投資などが盛り込まれ、新たに環境税も検討されている。こうした政策により、環境・エネルギー分野の市場規模は、2005年に1兆7100億元（22.2兆円）であったものが、2015年には4兆5000億元（58.5兆円）に達するとされ、毎年15%以上の成長が見込まれている。特にこれからの成長分野として、省エネ、下水処理、排ガスの脱硝・脱硫、リサイクル、土壌汚染対策などのビジネスがあげられている。

●ビジネス参入への期待

技術と資金面で日本の参入への期待は高いが、リスクもある。ビジネスを成功に導くためには、信頼できるキーマンが必要である。カントリーリスクや知的財産流出回避のためには、パートナーと立地の善し悪しが決め手となる。ただ、基本的に中国でのビジネスは海外企業との競争であり、スピードと市場ニーズに合ったビジネスモデルの提供が不可欠である。リスクにばかり目を奪われているのは、巨大市場を失いかねない。

環境重視社会の達成には長い時間がかかるが、資源・エネルギー問題は経済対策であり、同時に国際的課題でもある。上下水道や廃棄物等の問題は公衆衛生に直結する。したがって、新5カ年計画の目標である環境ビジネス分野は、他の産業と同じように、今後も大きな発展を遂げるものと思われる。



開設20周年を迎えて

在福岡オーストラリア総領事館 総領事

ウェンディ・ホルデンソン

Wendy E. Holden



福岡市中央区天神一丁目6番8号 天神ツインビル7階

☎ 734-5055 FAX 734-5058

在福岡オーストラリア総領事としてこちらに赴任したのがちょうど3年前。東日本大震災などいろいろなことがありましたが、公私にわたって福岡・九州ライフを楽しませていただいております。福岡の皆様にはたいへんお世話になっております。

さて、この3年間で一番楽しかったこと、それはやはり博多座でのチャリティー歌舞伎への出演です。2回にわたって出させていただきましたが、これが福岡での最高の思い出になりそうです(今のところ！)。せりふや所作、衣裳の着付けなど、すべてが目新しいことばかりで“人生は発見”をモットーにしている私にとって本当に良い機会をいただいたと思っています。またこの舞台はいろいろな方々との出会いの場でもありました。友達になった方もいますし、この出会いから生まれたビジネスもあります。今や私は歌舞伎の大ファンで、博多座での公演は必ず観劇しています。

福岡は、私が住んでいたシドニーにとってもよく似た、自然にほどよく囲まれた都会です。人々の気性もあくせくしておらず、交通の便も良く、たいへん住みやすいところです。大濠公園を歩くと近くに山を眺めることができ、四季の移り変わりを身近に感じます。もちろん、福岡の食事(和食、イタリアンなど)も楽しませていただいております。福岡が恵まれた都市(私が恵まれているのかもしれませんが)だと、つくづく感じさせられます。

私どもの仕事を少しご紹介しましょう。

オーストラリアは世界有数の農業先進国ですが、また、非常に厳しい食品管理体制と様々な基準を設けており、その結果世界中から安心・安全・高品質な食品輸出国との評価をいただいております。私どもでは、オーストラリアの食材やワインの輸出促進・プロモーションをサポートしています。九州でも様々なホテルやレストランでオーストラリアフェアを開催していただき、好評を博しています。

また、まだまだあまり知られていませんが、サービス産業も積極的なビジネス展開を行っており、ここ数年で目覚ましい伸びを見せています。九州では、金融機関との情報交換会のほか、アジアに強いグロー

スタッフの皆さん。左から、加藤首席商務官、松本商務官、中西商務官、筆者、領事・総務担当の山口さん、内園商務官、宮園首席商務官

バルネットワークを誇る法律事務所や物流企業を紹介しています。

教育分野では、国を挙げてグローバル人材育成に取り組んでいます。オーストラリアはアジアに最も近い人材育成拠点として注目されており、最近では日本からも企業の社員が派遣され研修を受けるようになりましたが、私どもではその研修のプログラム開発をお手伝いしています。

今注目のエネルギー分野では、日本からの投資促進活動を展開。政府は今年7月に炭素税を導入し、2020年までに再生可能エネルギーによる発電を20%にするという大きな目標を立てています。その中の太陽光、風力、地熱などの分野は日本の技術や資金力が期待され、私どもはその架け橋になるべく、九州の皆様と手を携えていきたいと思っています。

また、これまでの日本とオーストラリアの2国間の貿易促進や投資促進という枠を超えて、両国が協業することにより、他のアジア諸国でのビジネス展開を図るというJapan in Asia Projectにも力を入れています。お互いの国の利点を生かしてビジネスにつなげていくもので、具体的な活動として昨年、オーストラリア、日本、ベトナムの3国間のビジネスパートナーシップミッションとフォーラムをベトナムで開催しました。今後も拡大するベトナムでの企業間のパートナーシップをご提案してまいります。

さて、今年は福岡総領事館の開設20周年という記念すべき年です。日本とオーストラリアは今までもたいせつな貿易パートナーでしたが、これからはますます強い紐帯関係を続けることは間違いありません。私ども総領事館も皆様方とともに両国の貿易投資活動を促進させていきたいと思っています。

これからもよろしくお願い申し上げます。



上海通信

月光族も登場

2011年末、中国のインターネット人口は5億人を突破し、携帯電話を利用したインターネット人口も約4億人となっています。全国の普及率では38%程度ですが、北京や上海等の都市部では約70%と、日本や韓国と同じ水準まで上がってきています。スマートフォンの人気と関心も高く、先日のiPhone 4sの発売初日の暴動寸前の混乱ぶりは日本でも報道されたかと思えます。比較的安価な国産モデルもありますが、それでも安くない買い物です。20代～30代の若者を指して使う「月光族」という言葉が以前流行しました。「月」（1カ月の間に）「光」（お給料を使い果たす）「族」のことで、若者の消費意欲の旺盛さが伺えます。

成長するネットショッピング

さて、今回は中国のネットビジネスについてです。ひと昔前までは、商品が届くかどうかの不安、代金回収の難しさ、偽物商品の氾濫、物流面の不安などの理由からネットショッピングはあまり普及していませんでしたが、近年市場は急速に拡大しています。2011年末の統計では約2億人が利用し、その推計決済額は、7,566億人民元（約9兆5千億円）まで拡大。中国の消費総額の4%以上に達しているそうです。市場シェアの80%はネットショッピングモール大手のタオバオ（淘宝网）が占めています。同社の売上げの8割は、個人同士の取引であるC to C取引です。個人同士の取引は、信頼関係が購入のカギとなります。そのため双方は商品の詳細や価格、発送についてチャットで何度かやり取りを行うのが通例です。出店者は常にPCまたはスマートフォンなどを駆使し、いつでも返信できるよう待機しておく必要があります。代行業者も存在しています。過去購入者

上海代表処 所長

榊原 英明



◎ ネットビジネスあれこれ 「加入人口は5億人を突破」

のコメントや直近1カ月の売上個数も確認でき、購入時の参考となります。

タオバオではB to Cサービスも展開していますが、信頼度が格段に向上するため売り上げも伸びますが、申請するには法人格や保証金、審査が必要となってくるため、企業でもまずは登録も手数料も全て無料であるC to Cサービスから始めることが多いようです。気軽にの出店できますが購入希望者の信頼を勝ちとるには相当の時間と労力がかかります。

信用度についても、以前は、新品の商品を注文したのに中古品や粗悪品、ひどい場合は石の塊が届いたり、配達員が持ち逃げしたりといろいろな問題があったようですが、最近は日系をはじめ外資の参入によって競争が激化していることもあり、レベルはかなり向上しています。

販促キャンペーンも急増

SNSを使った販促もよく目にします。中国版ツイッターである微博（ウェイボー）の登録者数は2010年末の6,300万アカウントから、翌2011年末には2億5千万を超えるなど、急速に普及しています。人気ブロガーに商品の紹介記事を書いてもらったり、プレゼントや割引企画をページ上に載せて商品の認知度を上げる手法です。雑誌広告やネット広告に比べると料金が安いので、多くの企業が利用し、JETROのほか、日本の地方自治体でも微博を使って観光誘致や物産の販促を展開しているところもあり、当事務所も九州の自治体と共同でキャンペーンを行った実績があります。ただそこは中国ですので、人気ブロガーのフォロワー数も簡単に信じることはできません。タオバオ上では、なんとフォロワーも売っています。5元（約80円）で千人単位のファンを増やすことも可能なのです！！

福岡市、経済部門を拡充

福岡市役所は、4月1日付で従来の経済振興局を、経済観光文化局とした。今回の組織改革は、21世紀の産業といわれる観光・コンベンションにさらに力を注ぐとともに、観光に不可欠の都市文化との連携を強化し、観光客誘致と投資促進に活用しようというもの。

福岡市は、美術館、アジア美術館、博物館などを有し、また元寇防塁など他では見られない文化財の宝庫でもある。さらに歌舞伎やミュージカルなど多彩な演劇を常打ちで公演する博多座などのユニークな文化施設があり、これが福岡の街の魅力のひとつとなっている。このような「資源」を活用し、これからの成長エンジンとするための体制づくりを目指していくこととしている。

人事短信

4月1日付

※氏名の後の()は、直前の役職です。

○福岡市経済観光文化局

(新任) 局長 永渕英洋(総務企画局企画調整部長)、理事 合野弘一(福岡県国際経済観光課長)、国際経済課長 宮原修(東区納税課長)、同課国際ビジネス戦略係長 林紀子(市民局)

(転任) 保健福祉局長 中島淳一郎(経済振興局長)、教育委員会総合図書館文学・文書課長 西島雅一(国際経済課長)

○福岡市港湾局

(新任) 局長 野見山勤(財政局長)、理事 重光知明(住宅都市局総務部長)、港湾振興部長 中村貴久(計画部長)、港湾振興部振興課情報統計係長 大石英彦(交通局施設部橋本車両工場施設係長)

(転任) 農林水産局長 松本友行(局長)、人事委員会事務局長 飯田光夫(理事)、住宅都市局総務部長 落石稔彦(港湾振興部長)、環境局循環型社会推進部事業系ごみ対策課指導係長 柿田学(港湾振興部振興課企画係長)、東区地域支援課支援係長 菊池政文(港湾振興部振興課情報統計係長)

○財務省門司税関 博多税関支署

(新任) 収納課長 諸隈慶和(門司税関田野浦出張所)、統括監視官〔総括第1部門担当〕銅崎誠朗(福岡空港税関支署統括監視官〔監視第1部門担当〕)、税関相談官 今留陽(門司税関関税評価官)、統括審査官〔通関第2部門担当〕外山博文(税関相談官)、福岡外郵出張所知の財産調査官 菅原昇(福岡空港税関支署税関広報広聴官)

(転任) 下関税関支署統括監視官〔検査及び保税部門担当〕市村俊治(収納課長)、門司税関税関相談官 山口英寛(統括監視官〔総括第1部門担当〕)、同知の財産調査官 北崎博史(統括審査官〔通関第2部門担当〕)、同通関業監督官 城戸浩之(福岡外郵出張所知の財産調査官)

○財務省門司税関 福岡空港税関支署

(新任) 統括監視官〔監視第1部門担当〕林田尚也(総務課)、統括審査官〔特別通関部門担当〕長岡茂行(下関税関支署)、税関広報広聴官 得丸浩一(下関税関支署統括監視官〔監視第1部門担当〕)

(転任) 博多税関支署統括監視官〔監視総括第1部門〕銅崎誠朗(統括監視官〔監視第1部門担当〕)、門司税関収納課長 加来康一郎(統括審査官〔特別通関部門〕)、博多税関支署福岡外郵出張所知の財産調査官 菅原昇(税関広報広聴官)

○厚生労働省福岡検疫所

(新任) 企画調整官 毒島幸一(那覇検疫所次長)、検査課長 高木和裕(関西空港検疫所検査課長)

○農林水産省門司植物防疫所

(新任) 福岡支所長 田尾政博(統括植物検疫官)、

同統括植物検疫官〔輸入検疫担当〕岩元順二(同長崎出張所長)、同福岡空港出張所長 永松講二(下関出張所長)

○農林水産省動物検疫所門司支所

(新任) 支所長 田中寿一(神戸支所次長)、次長 小野田裕(関西空港支所調整指導官)、検疫第1課長 鈴木一弘(検疫課長)、検疫第2課長 谷義人(動物検疫所企画管理部企画調整課主任検疫官)、福岡空港出張所長 福田史乃(検疫課主任検疫官)

○経済産業省九州経済産業局

(新任) 局長 広実郁郎(貿易経済協力局貿易管理部貿易管理課長)

(転任) 大臣官房付・国土交通省観光庁 滝本 徹(局長)

○福岡県商工部

(新任) 部長 馬場忠久(福祉労働部理事兼労働局長)、国際経済観光課長 武田誠一(同課参事)、同課課長補佐 鬼木幸雄(秘書室参事補佐)、同課国際ビジネス第一係長 竹下暁(同課海外ビジネス支援係長)、同課国際ビジネス第二係長 吉田憲和(新社会推進部国際交流局交流第2課事務主査)

(転任) 福岡市経済観光文化局理事 合野弘一(国際経済観光課長)、自動車産業振興室企画監 初田寿(国際経済観光課課長補佐)、新社会推進部国際交流局交流第2課企画主幹 中垣伸一(国際経済観光課参事補佐)

○博多港振興協会

(新任) 事務局長 永富伸二

(転任) 福岡市港湾局港湾管理課長 結城康之(事務局長)

○福岡商工会議所

(新任) 専務理事 中村仁彦、常務理事 立花英樹、事務局長 中芝督人、事務局次長 鶴田隆之、商工振興本部長 猪野猛

○三菱商事(株)九州支社

(新任) 理事 九州支社長 金重州典

(転任) 安倍寛信(執行役員 九州支社長)

○(株)商工組合中央金庫九州支店

(新任) 支店長 野口昌宏

(転任) 橋口慎二(支店長)

○東亜建設工業(株)九州支店

(新任) 支店長 永友久信

(転任) 小村日出夫(支店長)

○(株)正興サービス&エンジニアリング(3月31日付)

(新任) 代表取締役社長 岡本文広

福岡貿易会事務局職員の異動

当会事務局職員が下記のとおり交代しました。よろしくお願いいたします。

(新任) 業務課長 岡部孝雄(福岡市総務企画局国際部国際課国際係長)

(転任) 博多港開発株式会社事業開発グループ課長 永瀬貞二(業務課長)

仕事中に突然、海外の取引先から、やや怒りの調子でクレームの電話がかかってきたらどうしますか？ 普段から備えがありますか？

貿易取引の中で避けられないのが、海外企業へのクレーム申し入れと、海外企業からのクレーム対応です。こうしたクレームやいろいろな問題が後々発生しないようにするには、前号で強調しましたが、取引相手側と執拗にコレポンをしていくことが求められます。



迅速な対応がいちばん

クレームの電話に対して、英語が堪能な社員につなぐため相手を待たせる、担当部署に電話をたらい回しにする、などが日本の企業でよく見られますが、これでは、さらに相手を怒らせ問題がこじれるばかりです。クレームの申し立て側を決して待たせてはなりません。迅速対応が解決の第一のカギです。電話の相手は感情的になっていて、相手の早口英語が聞き取れないことがよくあります。英語の得意、不得意や出来、不出来にかかわらず、少なくとも相手の「社名」、「氏名」、「どこの国」、「電話番号」などを確認し「電子メール送付依頼」くらいはサツと言えるように日頃から準

備しておきましょう。このためには、①メモにこちらが言うべき英文を書き留め、②これを電話のそばに置いておき、③その英文を何度も練習し、④暗記しましょう。自分が質問すべきことを暗記しておけば、それだけ他の事項を言ったり聴いたりすることに集中できるものです。この工程をきちんと踏み、早急に折り返し対応しましょう。

誠意をもって対応しましょう

要は、①最初にきちんとお詫びをする、②相手側の言い分をよく聴く、③簡単に非を認めない、④相手側に感謝すること、です。①と③は矛盾のように見えますが、①「最初に、お手を煩わせたことにお詫びをし、誠意を示します」と③「対象問題点をよく調べるので時間をいただきたい」旨を相手に伝えます。①は、We are sincerely so sorry for such inconvenience we happened to cause to you. 「happened to cause to you」がミソ。「今回、たまたま不便をおかけした」の意で、問題発生 of 常習性を否定した言い方です。また対象問題点については、Please allow us to have enough time to confirm the alleged problem before we report to you on this matter. と伝え、直ちに状況把握を開始しましょう！



● ニュースフラッシュ ●

1月17日 福岡市港湾局の発表で、23年の博多港の海上コンテナ取扱量が、過去最高の85万TEUを記録。また、外国航路の旅客数も19年連続で日本一の座を守った。

2月10日 大亜高速海運（韓国）、博多～釜山間に定期高速旅客船を就航させた。水曜日を除き毎日1便運行する。

2月19日 博多港振興協会、インドネシア、フィリピンにポートセールスミッションを派遣。経済セミナーの開催、日系企業訪問などを行い、ジャ

カルタやマニラで博多港の利用をPRした。

3月1日 全日空などが出資する日本初の格安航空会社（LCC）「ピーチアビエーション」が福岡～関西空港などに就航。1日4往復。

3月30日 済州（チェジュ）航空、福岡と韓国の仁川間に、毎日1便の定期航空路を開設。これにより、福岡空港発着の国際定期航空便は、1週間に408便となり、過去最多を更新。

4月1日 福岡空港税関支署の特別通関部門が通関業務の時間を、8時30分～21時30分から、0時～24時の24時間に拡大。通関需要の高まりに対応したもの。

●発行/社団法人 福岡貿易会 ☎812-8505 福岡市博多区博多駅前二丁目9番28号

☎ 092 (452) 0707 FAX 092 (452) 0700

上海代表処… 上海市淮海中路398号 世紀巴士大厦9楼B2

☎ 86-21-6385-8815 FAX 86-21-6385-8806

●発行日/平成24年4月25日

●印刷/株式会社西日本高速印刷