

貿易取引の成否を決めるモノ ⇒ それは皆さんの毎日の「コレポン correspondence」(相手との通信業務)です。

まず前回の宿題から。FOBでの輸入の場合、輸入者にとり輸出国現地での船/保険の手配は自国からは難しいため、輸出者にこの手配を依頼する必要があります。これはインコタームズのFOB条件の例外事項ですので、「売買契約書」にこの旨を記載するか、「事前の合意」が必要です。輸入手続きが始まる前に、輸出側に依頼を出して、船と保険の手配を依頼します。Could you kindly arrange the necessary booking and marine insurance there on behalf of us? こう書きます。[on behalf of us]は「当社の代形で」の意。FOB輸入ではこの旨の通信が必要。[there]は「現地で」の意。いっぽうFOB輸出の場合はIf you are OK, we are going to arrange the necessary booking and marine insurance here for your convenience. と伝えます。「貴社がよろしければ、貴社の便宜を図り、こちらで船腹予約と海上保険の手配をしておきます。」

これが、輸出入の手続き上のコレポンです。さて、皆様はコレポンをどうお考えですか? 海外企業とはコレポンが綿密であるほど良い取引が展開できます。色々な条件や段階がある貿易取引です。引合い、提示から、L/C手配、船積み、出航/出荷、受け取り、支払い、クレーム、取引の定着、商材の営業展開の状況に至るまで、あら

ゆる段階でお互いに報告や意見を交わし、意思の疎通を図ることが貿易取引を成功に導きます。些細なことでも相手側との密接なコレポンが望ましいのです。現在は電子メールの普及もあり、コレポンもやりやすくなりましたね。

コレポンを頻繁に実行しましょう! ③

ある日本企業の実例です。米国製電気製品の輸入代理店をしています。最新の優れた技術を駆使した製品です。同社は米国メーカーに対して、貨物の受取り、支払い手配、さらには製品の販売状況など営業展開の書面報告を、一切行っていませんでした。つまり、商業に必要な仕入れ側との意思疎通が欠けていました。このため「この会社はわが社の製品販売に積極的でない」と米国側が思ってしまう、別の日本企業に接触し当該製品の並行輸入を認めました。電気製品ですから販売に際しては日本の法律や規格に適合する諸手続きが必要です。しかし並行輸入品にはこうした適合が欠けている面があり、正規輸入品の信頼性までが懸念される結果となって、例にあげた企業は、現在、販売にたいへん苦心しています。これは、コレポンの欠如が招いた事態です。もしこの会社が日々いろいろな事項を先方に伝え、意思疎通を図っていれば回避できたことです。

欧米人は、会話での日本人の「沈黙」をととても嫌がります。このことがコレポンのあり方・貿易取引の成否にも反映されていると思います。

で博多港振興セミナーを開催、博多港をPRした。11月22日 博多港ふ頭株式会社、中国広州市で開催の「日系自動車部品展示会」に出展参加。現地のメーカーに、部品供給などでの博多港利用をアピールした。12月7日 福岡貿易会の会員交流会を開催。高島・福岡市長の講演会と懇親会に120人が参加した。12月15日 福岡・ラオス友好協会、「シートン大使と留学生を囲む会」を開催。会員など100人が参加。12月20日 韓国のLCC、ティーウェイ航空が、福岡～ソウル(仁川)に就航。

●ニュースフラッシュ●

- 11月1日 福岡市都市計画審議会、福岡空港国内線ターミナルビルの再整備に必要な都市計画の変更を採択。再整備案では、新しい誘導路を現在の第1ターミナル部分に設置し、ビルを東側に移設する。11月11日 博多港が、国の「日本海側拠点港」に指定された。今後の港湾機能の充実・拡大が期待される。11月17日 福岡市港湾局と博多港振興協会が大阪市

●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1月15日 ●印刷/株式会社西日本高速印刷

作中に突然、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」くらいはサッと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 ④

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、問題発生時の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