

頼れる商社であるために

執行役員（中国事業担当）^{ユ シンケツ}
兪 箴潔

中国金融の引き締めやヨーロッパ経済の信用不安などマイナス情報が溢れる中で、日系企業の中国生産移転が止まらない。組立工場から加工企業への転換による資材調達ニーズが高揚している。京二上海にとっては大きなチャンス・チャレンジでもある。頼れる商社、頼れる人になるにはどのようなことをしなければならないかについて考えた。

ニーズの変化——切削工具以外のニーズが生まれる

当初、切削工具の専門商社として会社を立ち上げ、日系企業へ工具を現地調達するサポートを目的としていた。お客様と営業マンとの人間関係ができることによって、工場資材を頼まれることも多くなってきた。工具箱から放電加工機のワイヤーまで必要な時に持ってきて欲しいという突発的な要望もあれば、機械稼働するためのツーリングやチャック、クランプセットなどの現地製品調達の希望もある。共通点としては納期が短い、メーカー指定なしといった京二任せとなっていることだ。

お客様の厚い信頼に応えるため、業界内の情報収集と商品知識、調達納期が重要ポイントになっている。ローカルの有力卸屋から市場まで、時間があれば足を伸ばしている。ユーザー・カスタマー調査や密なコミュニケーション。日常的にこのような活動することによって、思いがけず重要なマーケット情報を入手できるかもしれない。得た情報を収集、分析してからお客様にフィードバックすることも商社の仕事の一つである。

商品のアレンジ力が営業の質を決定

日本勢、ヨーロッパ勢、アジア勢、地元工具メーカーが上海に集中し、マーケットで競争しており、

情報や市場価格も混乱している。いただく情報は必ずしも十分ではない場合もあり、短時間で理解しなければならない中で大量の見積依頼もいただく（これは複数の企業で経験した）。営業マンの理解力と商品知識が日本以上に要求される中、限られた情報でいかに早くかつ正しく必要な商品の見積を回答するかが営業の質を決める。最初は戸惑うことが多いが、中国での営業活動の一環と理解すれば、商品のアレンジ力も飛躍的に育つと考えられる。

人脈の大切さ、業界内のどれくらいの人を知っているか？

6か月間現地で仕事をし、中国は人脈社会であることを実感した。初めはお客様と信頼関係が築けず上手くコミュニケーションをとることができないこともあったが、何度も通うことで打ち解けてくださるお客様も少なくない。近くの工場なら定期的に通う、遠方の客先なら上手くメールや電話を利用し必要な情報を交流することが大事である。お客様の加工情報、ニーズをいち早くメーカーへフィードバック、もっと早く対応してもらうように努力する。まさに日本でよくいわれる「報告、連絡、相談の積み重ね」によってお客様との人間関係が作り上げられる。社内ではもちろん、お客様にも仕入れ先にも、この「ハウレンソウ」を徹底的に行うと信頼度が高くなることは間違いない。

日々努力の積み重ねで営業の質が大きく違ってくる。営業マン個々のレベルは違うかもしれないが、基本的なコツを抑えれば会社も個人もどんどん進歩していけるだろう。頼れる商社であるための重要な一環でもある。