

解説

コロナ禍における掘進機メーカーの海外事業活動について

さとう とおる
佐藤 徹

(株)イセキ開発工機
建機事業本部副本部長
兼建機営業部長
(本誌編集委員)

1 はじめに

新型コロナウイルス感染症（COVID-19）は、2019年12月に中国湖北省武漢市の原因不明の肺炎の集団発生から始まりました。世界保健機構WTOが新型コロナ検出と認定した時も、私自身は、2003年の重症急性呼吸器症候群（SARS）と同様で日本にとっては、対岸の火事と思っており、その重大さには気づけていない状況が続いておりました。実際2月初旬には海外にも渡航しておりました。その後、2月中旬、国内で初の感染症死亡が確認され、状況は一転、それ以降は海外への渡航ができない状況が続いています。当社での海外渡航は、本格的に世界にコロナが広がった以降では、全社で1回の渡航だけに止まっており、客先からの正式なオファーを受けて、運転指導員がインドネシアに渡航したもののだけです。海外での対面営業活動は全くできていない状況にあります。本稿では、今回のコロナ禍における海外事業活動などについて述べさせていただきます。

2 新型コロナウイルス感染症（COVID-19）による影響

国内で、コロナ感染が徐々に増加し始めた2020年3月初旬以降は、海外への渡航どころの状況ではなかったことは、ご承知のとおりです。当社では、従業員の雇用を守ることと、従業員とその家族の健康を守るために

社員交代でのリモートワークの実施と時差通勤の推奨をし、感染拡大防止に向けた措置を講じており、海外事業所においても感染が拡大している国では同様の措置を講じました。

それでも、国内では、感染対策を実施すれば、必要に応じて相互移動による直接の面談、会議、会合ができましたが、海外はできる状況にはないため、海外の営業は、メール、電話対応が主となっていました。しかし、この方法では、ほぼ1対1のやり取りであり、メールであれば多数に配布ができますが、メールの場合はそのやり取りに時間を要する短所があり、特に困難と感じたのが、顧客インサイトを得ることと新規顧客を獲得することでした。

海外営業における渡航営業は、回数を多く行うことが国内と比較少ないですが、それだけに1回の渡航で充実した顧客とのコンタクトができます。客先も海外から訪問してくれた人に対しては、丁寧な対応で接していただけのため、情報が得られやすい、親密になりやすい状況、一回の訪問で様々な部門の方と出会える機会ができます。その時、顧客インサイトを得ることができます。この充実した顧客とのコンタクトは、新規顧客では必須かつ有効の手段であったのだと、いまさらながらに感じています。

海外での顧客先や展示会でのプレゼン活動も顧客インサイト、新規顧客の情報を得る有効な手段でした。コロナ以前は写真-1～4に示すように、発注者、コンサル、

企業などにプレゼンを実施できました。同時に、会社の認知度をあげるとともに、多くの新規顧客との面談を行えるため、非常に有効でした。工法への理解と採用を頂くことができたこの方法も、コロナ禍では、できない状況にあります。

また、コロナ禍が長引き、様々な国に広がることで、海外の建設業者の方々は、以下のような日本より厳しい状況の中にいます。

- ・ 海外では、日本より厳しい制限措置であるロックダウンを実施する
- ・ 外国人に労働力を頼っている国々では労働者の確保ができない
- ・ そのために、プロジェクト自体が進行できない、工事が発注されない状況にある

プロジェクト進行の遅れは、同じ国でも地域で異なったりしています。販売し、納入した掘進機も、1年以上動き出していないところもありました。発注された推進工事が施工できない状況、いまだプロジェクト自体が止まったままの状況であり、そのために新規工事の発注件数も少

なくなっているのが現状です。

3 コロナ禍での活動のオンライン化推進

コロナ感染が世界的に広がった2021年6月以降は、コロナ禍におけるコミュニケーションツール（ZOOM, TEAMSなど）が汎用的に使用されるようになったことから、それを活用した以下の活動を国内外で実施しています。

【オンライン会議】

オンライン会議のツールが一般的になったことで、会議実施の利便性が高まりました。海外の方も、コロナ禍にあるため、彼ら自身の相互コミュニケーション、意思決定が困難な状況、遅れる傾向にあり、我々業者も含めて会議をすることで効率を上げたいと考えていることもあり、会議の頻度は増加しました。

【オンライン掘進機検査】

オンライン会議に慣れ汎用的に利用するようになった後、次に取り組んだのがオンライン掘進機検査です。オ



写真-1 シンガポール展示会状況



写真-3 韓国展示会状況



写真-2 ベトナム企業へのプレゼン状況



写真-4 シンガポールコンサルプレゼン後の懇親会