

ANGOLA

アンゴラなど

コマツ（鉱山機械などの販売）

手厚いサポートで市場を拓く

「サポートの強化で、3年ほど前から鉱山機械でトップになった」

そう語るのは、コマツでただ1人、アンゴラに駐在している平岡憲夫氏だ。同社の販売代理店であるポルトガル企業シメルテックスのオフィスに常駐し、現地顧客の不満や要望を本社に伝える役割を担っている。

コマツは1969年に政府開発援助（ODA）関連の受注を見込んで南アフリカ共和国に事務所を開設して以来、サブサハラ各地に進出してきた。97年には南アでの事業強化のために現地代理店としてコマツ南部アフリカを設立。2009～10年にかけては、鉱山機械の需要増加を見込んでセネガルとケニアにサービ

センターを開設した。2012年度のアンゴラ事業の売上高は980億円と、2010年比で約6割増えた。

アンゴラ進出は2008年。この国にはダイヤモンドなど鉱物資源が眠っており、鉱山機械の需要が高まっている。代理店がアンゴラ事業を拡大するにあわせて駐在員を派遣し、サービステル体制を強化してきた。その結果、米キャタピラーの独壇場だった市場で、鉱山機械では一気にシェアトップになったという。

鉱山建機は、過酷な環境で使用される。ダイヤモンド鉱山では、採石作業はクリスマス以外は24時間、休むことなく続く。そのため、車両のトラブルを減らして稼働率の向上に

貢献することが、顧客に指名してもらえるかどうかのカギとなっている。

コマツの強みは、GPS（全地球測位システム）などの技術を使った「コムトラックス」という独自システムで、建機の稼働状況を遠隔地で把握できることだ。これにより、部品の定期交換や故障発生時の対応を迅速に行える体制を整えている。

こうした世界共通の製品仕様に加えて、現地顧客の要望に応じて改良を加えてきたことが顧客からの信頼獲得に繋がっている。例えば、エンジンの故障を避けるために、ディーゼル燃料への粉塵混入を防止する仕組みや、顧客の作業速度向上のために特別仕様の足回りを開発した。こうした努力により、ダイヤモンド鉱山でのコマツ製品機の稼働率は約9割に達している。

対人地雷の除去を支援

現地の代理店が旧宗主国ポルトガルの企業というの也有利な点だ。アンゴラの法律や会計などの社会制度

は基本的にポルトガルと同じで、ポルトガルのリスボンからは最低でも1日2回、直行便が飛んでいる。「ポルトガル人はアンゴラに来ることに心理的な壁はない」とシメルテックス・アンゴラのジョン・アベイロ総責任者。必要なら応援要員を即座にポルトガルから呼び寄せることも可能だ。アベイロ社長は今後10年でアンゴラの事業規模は4～5倍になると見ており、設備投資にも積極的だ。

一方のコマツも、政府や地域社会から信頼を得る努力もしている。内戦終了から10年が過ぎたが、アンゴラ各地には膨大な数の対人地雷が残されている。コマツは、非政府組織（NGO）の「日本地雷処理を支援する会（JMAS）」の活動を支援する目的で、地雷除去機を提供している。アフリカで顧客や地域社会から信頼を得るためには、サポート体制の構築や旧宗主国企業のネットワークの活用、社会貢献など多面的な努力が必要になる。コマツのアンゴラ事業は、そのことを物語っている。