

電気自動車 マーケティング

Electric Vehicle Marketing



大気おとせんの汚染にさんや二酸化炭素にさんかたんその排出量はいしゅつりょうをおさえ、美しい自然環境しぜんかんきやうを未来に残すにこころ。SDGs 7や13の目標もくひょうの観点くわんてんから、電気自動車への注目は高まっています。日産自動車にっさんじどうしやで電気自動車を世の中に広める活動かっどうをしている山崎祥汰やまざきしょうたさんに、お話をうかがいました。

空気をよごさない
電気自動車で
地球の未来を
守りたい

Q 電気自動車マーケティングとは どんな仕事ですか？

電気自動車は、ガソリンではなく電気でんきで走るため排気ガスはいきが出ず、環境に優しいことが特徴です。私は電気自動車のすばらしさを多くの人に伝え、世の中に広める仕組みを考える仕事しごとをしています。これがマーケティングです。

マーケティングには、Product（製品）、Place（流通）、Price（価格）、Promotion（宣伝）の4Pという考え方があります。私は新製品「アリア」の担当者として、これら4つの段階たんだいに関わり、各チームをまとめて指揮しきをとります。

これまでに日産では11台の電気自動車を販売してきましたが、もっと電気自動車を広めるために、新しい車を発売することになりました。市場調査しやうばくで、お客さまがほしい車のイメージや他社の車の性能や販売価格などを調べて、日産では、これまでの電気自動車にはなかった「先進的で高級感のある車」を目指すことに決めました。

「アリア」の目指す方向性が決まったら、次は世の中に広めるための具体策くわんたいさくを考えます。例えば「アリア」を購入してくれそうなお客さまの情報じやうほうを分析し、日産の最新技術さいしんぎゆつを搭載した車にするために、1回の充電じやうでんで長い距離きやうりを走行可能なバッテリーせいのうの性能や、ハンドルから手を離して走行できる自動運転支援技術じゆうんぎしゆけんのレベルアップを商品企画チームに要望せうぼうしました。デザインチームには、外装や内装にも高級感のあるデザインを考えてもらいました。打ち合わせを何度もくりかえして、「暁」というテーマカラーを設定しました。宣伝チームには「アリア」の「走り」「デザイン」「先進技術」の3つの魅力みりょくが伝わるように、宣伝を考えてほしいと伝えたり、営業に対しては担当者全員が車の特徴を理解し、自信をもってお客さんにすすめられるように、資料をつくらしたりすることも役割のひとつです。

このように、マーケティングはお客さまの要望せうぼうを実現するためにさまざまなチームと仕事をしていきます。



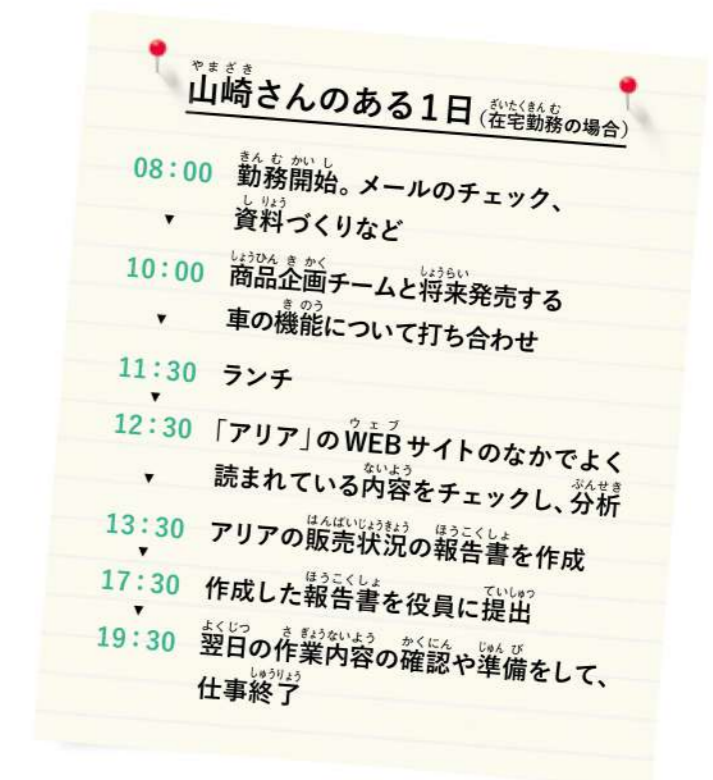
毎日さまざまなチームと打ち合わせをする山崎さん。この日は、広報担当者と取材対応に関する話し合い。



Q どんなところが やりがいなのですか？

「自分の仕事は、世の中をよくしているんだ」と実感できるところです。私の仕事のやり方やりかたが、電気自動車が世の中に広まるスピードスピードが速くなる可能性かんのうせいがあり、それを見ると、やる気につながります。

電気自動車が増えると、地球温暖化の原因げんいんとされる二酸化炭素にさんかたんその排出量はいしゅつりょうが減ります。また、排気ガスはいきが出ないので、空気をよごすこともありません。会社も取り組んでいる、SDGsの目標7や13といった地球環境面の改善かいぜんに貢献こうけんができるので、それもやりがいです。



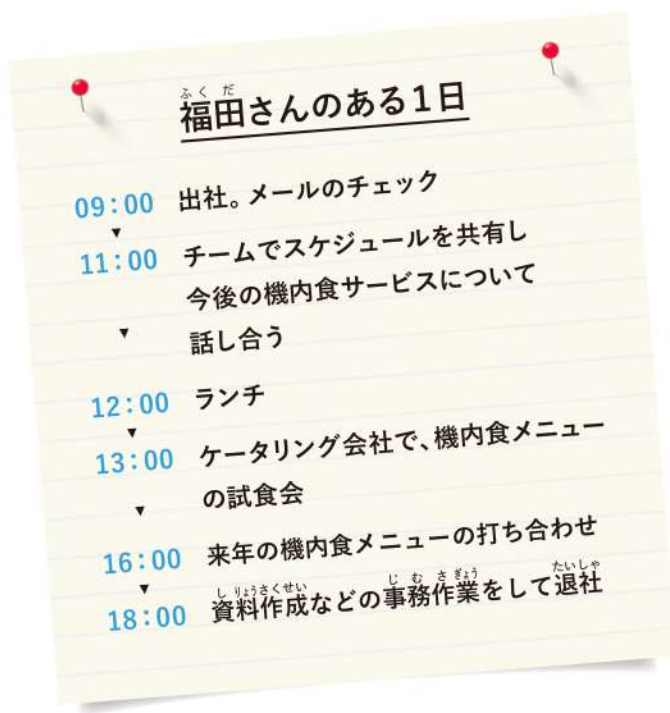
Q なぜこの仕事を 目指したのですか？

私は父の仕事の都合で、アメリカで生まれて、高校を卒業するまで暮らしていました。JALには、海外へ赴任するお客様の家族の渡航をサポートする「ファミリーサービス」があります。私は4歳のころから、親のすすめで年に1度、このサービスを利用して、ひとりで飛行機に乗っていました。日本にいる親戚のところに行くためです。子どものひとり旅でも、空港では地上職のグランドスタッフ(10ページ)が、機内では客室乗務員がつねに見守ってくれます。出発から到着まで安心して旅ができるのは、空の仕事に関わる人たちのおかげだと、子どもながらに感じていました。

その後、日本の大学に進学しました。日本で就職活動をするとき、子どものころからお世話になっていたJALで、自分もお客さまにサービスを提供したいと思ったのが、この仕事を志望した理由です。



小学生のころ、ひとりでJALの飛行機で日本に帰国したときの写真。



用語 ※ ミシュランガイド ⇒ フランスのタイヤメーカーのミシュラン社が毎年発行するさまざまなガイドブックのこと。

代表的なものにレストランやホテルの評価を星の数で表すレストラン・ホテルガイドがある。

Q 今までに どんな仕事をしましたか？

入社後、成田空港の国際線で1年半、グランドスタッフとして働きました。お客様の搭乗手続きや、搭乗券の発券を行う仕事です。最初は接客の業務にとまどいましたが、お客さまと直接やりとりをするなかで、何が求められているかを理解することができるようになりました。

その後、「機内食オペレーション室」というところに異動しました。提供が決まった機内食を空港のある各地域で準備するため、現地の会社と契約してつくってもらった仕事です。

JALの機内食では日本出発・海外出発のどちらでも複数のメニューから選べる場合、1種類は和食を提供しています。海外出発の機内食は、現地の会社に依頼してつくってもらうのですが、和食のメニューを実現するのは簡単ではありませんでした。だしの取り方やご飯の炊き方など、海外の人たちにとって、和食は難易度の高い料理です。そこで、日本で機内食をつくる会社をお願いして、海外の会社に調理指導をもらい、同じ味を再現できるようにしました。このときの苦労や経験を活かし、現在は新たなメニューの開発に取り組んでいます。

Q 仕事をする上で、難しいと 感じる部分はどこですか？

機内食をつくるには、多くの制約があることです。料理は調理してからお客さまに提供するまでに、約24時間空くので、安全性を保つために食材の加熱時間が決まっていたり、使える食材が限られます。生ものを提供しない以外にも、強いアレルギーの原因になる落花生や、食中毒のおそれのある牡蠣などの二枚貝は食材として使用しません。

有名なシェフにメニューを考えてもらう場合、まずは、事前に飛行機に乗って、機内食ならではの条件を理解してもらいます。実際に乗務員が食事を準備するようすを見てもらったり、機内食を食べてもらったりするのです。最近では、ミシュランガイド[※]で三ツ星を獲得した有名レストランのシェフに、ファーストクラスのメニューを考えてもらいました。シェフは、真空パックを活用することで、機内という限られた場所でも、素材のおいしさを保ちつつ、盛りつけも簡単に美しく仕上がる機内食を提案してくださり、お客さまからもとても好評です。

Q ふだんの生活で気をつけて いることはありますか？

「本音でぶつかること」です。これも「JALフィロソフィ」の考え方のひとつですが、もともと私も大切に思っていることでした。多くの人と仕事をするとき、調子のよいことばかり話しても、何も生まれません。私が育ったアメリカでは、自分の考えを人前で話し、「ちがう」と思ったことを口に出さないと、チームの一員として認めてもらえませんでした。

日本でも意見をぶつけ合うことが大切だと思い、思ったことは必ず言うようにしています。そのとき、もっとも気をつけているのは、一方的に自分だけが話すのではなく、おたがいに意見を語り合える雰囲気をつくることです。それぞれが自分の思いを語ることで、チームに信頼関係が生まれ、いい仕事ができるようになると思います。



PICKUP ITEM

「フィロソフィ」は哲学という意味で、JALの社員ひとりひとりが、どんな考えで、どんな姿勢で仕事をするのかをまとめたもの。ほかに「常に明るく前向きに」「能力は必ず進歩する」「お客さま視点を買く」などといった内容が書かれている。

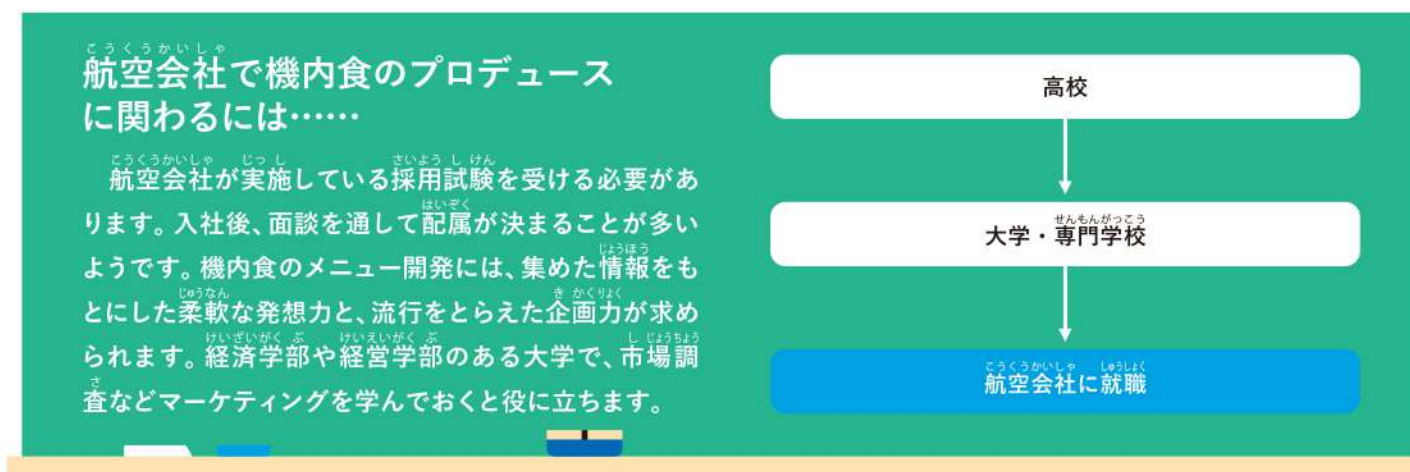
Q これからどんな仕事を していきたいですか？

じつは私は、飛行機の旅は好きですが、機内食は大の苦手、ほとんど食べたことがありませんでした。だから入社後に機内食の企画をまかされたとき、自分がお客さまに喜ばれるメニューを開発できるのか不安でした。でも、上司に「機内食が苦手な人が企画した方が、多くの人から喜ばれる機内食ができあがるはずだよ」と言われ、シェフやケータリング会社の人たちと、おいしい機内食づくりを目指すうちに、仕事がどんどんおもしろくなっていきました。苦手だからこそ、そう思う部分を改善していけば、より多くの人に満足してもらえるものができると思います。

お客さまには、私と同じように苦手なものがあったり、機内での過ごし方にこだわりがあったりと、さまざまな事情があります。お客さまが求めるサービスをいち早く把握するため、最近は情報やデータを分析するマーケティング部の仕事にも興味をもっています。また、長い海外生活の経験を活かし、海外の空港勤務や支店営業など、英語を使ってお客さまと直接接する業務もやってみたいですね。



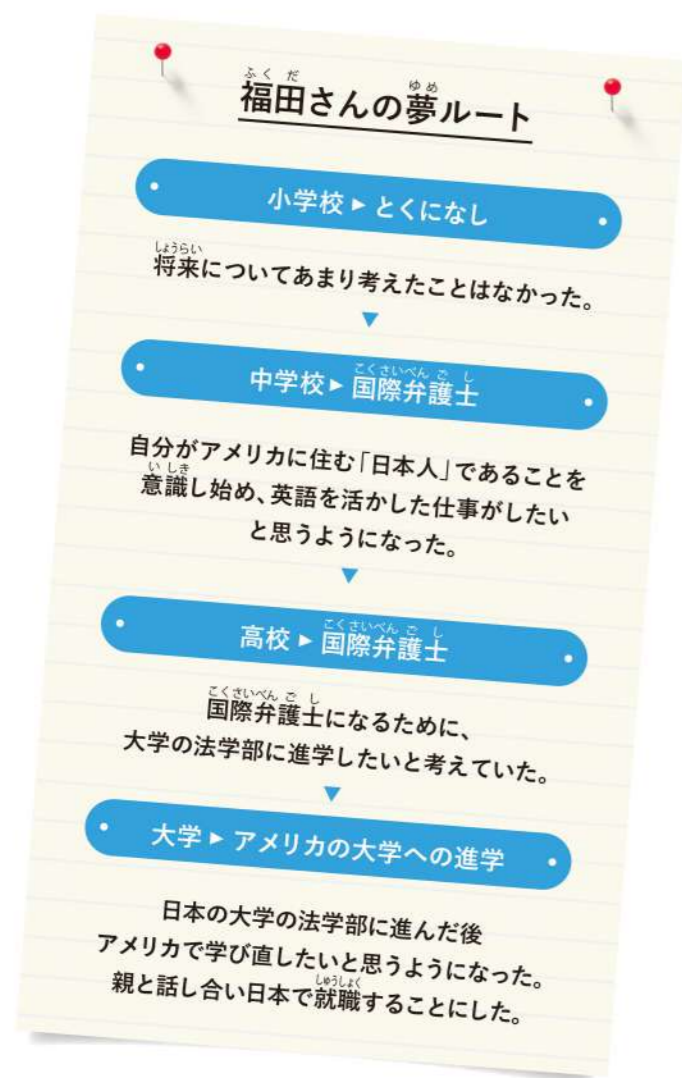
機内食の企画を考える福田さん。「お客さまに喜んでもらえる機内食を考えるために、情報収集は欠かせません。話題のお店にも実際にいって見るんですよ」



Q この仕事をするには どんな力が必要ですか？

相手の意見もしっかり聞いた上で、調整力が求められると思います。お客さまに喜んでもらえる機内食を提供するには、多くの人たちとのチームワークが欠かせません。機内食を事前キャンセルできるサービスを企画したとき、客室乗務員に「キャンセルしたけど、やっぱり機内食が欲しいと言われたときのことを考えると不安」と反対の声がありました。提供されなかった機内食は廃棄されるので、フードロス対策や費用削減になることをていねいに説明し、客室乗務員からの意見に対しては、予約の必要がない軽食などで対応してもらうように提案して理解してもらいました。

サービスが実現した後は、それを導入したことで捨てなくてすんだ機内食の数などを、文書でみんなに報告して、感謝の気持ちを伝えています。



Q 中学生のとき、 どんな子どもでしたか？

赤ちゃんのころからアメリカで暮らしていたので、小学生のときは自分のことをアメリカ人だと思っていました。中学生になって、自分が日本人であるという感覚をもち始め、平日は現地校、土曜日は日本語の補習校に通って日本語の勉強を始めました。

今思えば、現地校ではアメリカ人の友だちと、補習校では日本人の友だちと会うのが楽しくて、積極的に勉強はしていなかったような気がしますが、科目のなかでは、歴史が好きでした。とくに太平洋戦争について、日本からとアメリカからの、それぞれの視点で書かれた教科書が興味深く、何度も読み返していました。アメリカ育ちの日本人として、自分にこれからどんなことができるのか、考えるきっかけになったのかもしれない。

私が通っていた学校では合唱か、吹奏楽の授業を受けることが必須になっていたので、吹奏楽を選んで、アルトサックスを吹いていました。教室だけの音楽の授業ではなく、街の大通りで行われるパレードで、みんなで演奏しながら行進したり、感謝祭で演奏したりしました。中学の最後にドイツニーランドで演奏したのは、忘れられない思い出です。



アルトサックスは今でも趣味のひとつ。友人の結婚式でも披露した。

職場体験のときに、父親の会社でつくった社員証。



Q 中学のときの職場体験は、 どこに行きましたか？

中学1年生のとき、職場体験として、父の職場に1週間通いました。父は、精密機器メーカーのエンジニアとしてアメリカに赴任していたのです。朝から夕方まで、父のそばにずっといて、資料のコピーをとるのを手伝ったり、会議に同席したりしたのを覚えています。その後、学校で、職場の写真などを見せながら、体験のようすを報告しました。

Q 職場体験では どんな印象をもちましたか？

父が仕事をする姿を間近で見ることができたのは、とても新鮮な体験でした。お客さまに対し、父は「まだ聞くの?」「いつまで続けるの?」とこちらが心配になるほど、多くの質問を相手に投げかけ、相手の真の思いを引き出そうとしていました。どんな小さなことも見逃さず、相手の求めるものを把握し、課題を解決しようと試行錯誤する姿がかっこよく、「こんなふうに仕事がしたい」と心から思いました。

後日、課題が無事に解決し、お客さまへ報告した後の父の笑顔は、今でも忘れられません。父から教わった「考え続ければ必ず答えは出る」という信念は、その後の学生生活や今の仕事にも影響しています。

Q この仕事を目指すなら、 今、何をすればいいですか？

ふだん当たり前に受けている、身のまわりの「サービス」に目を向けてください。コンビニエンスストアやレストランなどで、どんなサービスを受けたか、そしてどう感じたかを意識しましょう。よかったと感じたら、そのサービスを参考にし、思っていたものところがうと感じたら、どうしたらよくなるのか考える習慣をつけると、いつか仕事をするときにきっと役に立つと思います。

また、空の仕事に興味がある人は、各航空会社のサービスのちがいや特徴を調べるのもおすすめです。私もアイデアを考えるとき、ほかの会社のサービスを参考にすることがありますよ。



- 今できること -

ふだんの暮らし
さまざまなお店でサービスを受けた時に体験して、うれしいと感じたことがあったら、その理由を考えてみましょう。また、雑誌やテレビなどで紹介された流行の食べ物や、人気のお店をチェックしましょう。機内食の開発には流行を取り入れた企画が必要なので、つねに新しい情報をつかむことを心がけましょう。また、日本や海外の文化に関心をもって、よく調べてみることも大切です。世界の国々の特徴や食文化を紹介する本や旅行雑誌を読んで、情報を集めてみましょう。

- 国語** 調理を担当する会社や社外のシェフなど、多くの人と協力して、機内食のメニューを開発します。話し合いを行う授業で、意見をまとめる力を養いましょう。
- 社会** フードロスの問題などに目を向けて、配慮があるサービスを提供することも大切です。世界共通の課題に関心をもって、ふだんからできる工夫を考えてみましょう。
- 家庭科** 世界の食文化や調理の基本を学び、食事を楽しむための工夫について考えてみましょう。
- 英語** 海外の会社と協力して仕事をする機会もあるので、英語でコミュニケーションがとれるように基礎をしっかりと身につけましょう。

仕事のつながりがわかる

エスディージーズ

SDGsの仕事 関連マップ

● SDGsの仕事 関連マップの見方 **P.22** ⇒ 33巻内のページ数 **C-28** ⇒ 左の数字が巻数、右の数字がページ数

1 貧困をなくそう

- P.22** 日本財団職員
- P.34** 代替食品研究開発
- C-34** 農家
- C-34** JICA職員
- C-34** 水産食品研究者
- C-10** フードバンク職員
- C-34** フェアトレードコーディネーター など

5 ジェンダー平等を實現しよう

- P.16** 新素材開発会社 人事
- P.28** ジェンダーフリーファッションデザイナー
- C-4** 中学校教諭
- C-4** 着物デザイナー
- C-34** 労働基準監督官
- C-16** 液体ミルク開発
- C-34** 病児保育士 など

2 飢餓をゼロに

- P.22** 日本財団職員
- P.34** 代替食品研究開発
- C-34** 農家
- C-34** JICA職員
- C-34** 水産食品研究者
- C-10** フードバンク職員
- C-22** スマート農業技術開発 など

6 安全な水とトイレを世界中に

- C-34** JICA職員
- C-10** W W F ジャパン職員
- C-16** 自然保護官
- C-22** 国立環境研究所 研究員
- C-4** 天然水商品開発
- C-10** 水質検査員
- C-28** 下水道施設職員 など

3 すべての人に健康と福祉を

- P.22** 日本財団職員
- C-16** 保育士
- C-28** 医薬品研究者
- C-4** 産婦人科医
- C-34** 病児保育士
- C-4** 感染症研究員
- C-34** 行政保健師 など

7 エネルギーをみんなにそしてクリーンに

- P.4** 電気自動車マーケティング
- C-28** 日本ユネスコ協会連盟職員
- C-34** JICA職員
- C-22** JAMSTEC 研究者
- C-4** 再生可能エネルギー電力会社 広報
- C-16** エシカル商品の企画
- C-22** 国立環境研究所 研究員 など

4 質の高い教育をみんなに

- P.22** 日本財団職員
- C-28** 日本ユネスコ協会連盟職員
- C-10** 特別支援学校教諭
- C-16** 保育士
- C-4** 手話通訳士
- C-10** 点字フォント発明家
- C-28** 点字触読校正 など

8 働きがいも経済成長も

- P.16** 新素材開発会社 人事
- C-28** 日本ユネスコ協会連盟職員
- C-4** 銀行員
- C-34** ケースワーカー
- C-34** フェアトレードコーディネーター
- C-4** クリエイティブソリューション営業
- C-28** 労働基準監督官 など

エスディージーズ サステイナブル デベロップメント ゴールズ
SDGsとは Sustainable Development Goals (持続可能な開発目標)の略で、世界各国が2030年までに達成すべき17の環境や開発に関する「持続可能な開発目標」です。これまでに紹介した仕事で、SDGsの17の目標と関係しているものを見てみましょう。

9 産業と技術革新の基盤をつくろう

- C-16** JAXA 研究者
- C-4** デベロッパー
- C-4** 銀行員
- C-34** 気象庁地震火山部職員
- C-10** クラウドファンディング会社 広報
- C-34** スペースデブリ除去システム開発
- C-10** 水質検査員 など

10 人や国の不平等をなくそう

- C-28** 日本ユネスコ協会連盟職員
- C-34** JICA職員
- C-4** 銀行員
- C-34** フェアトレードコーディネーター
- C-4** 裁判官
- C-10** 弁護士
- C-28** 労働基準監督官 など

11 住み続けられるまちづくりを

- P.10** 団地リノベーション設計
- C-28** 日本ユネスコ協会連盟職員
- C-34** JICA職員
- C-4** デベロッパー
- C-4** 鉄道運転士
- C-22** 構造設計者
- C-34** サイバーセキュリティエンジニア など

12 つくる責任 つかう責任

- P.16** 新素材開発会社 人事
- P.28** ジェンダーフリーファッションデザイナー
- C-34** JICA職員
- C-10** エコツアーガイド
- C-10** フードバンク職員
- C-28** リサイクル商品ブランディング
- C-16** 福祉アートプロダクトプランナー など

13 気候変動に具体的な対策を

- P.4** 電気自動車マーケティング
- P.16** 新素材開発会社 人事
- P.34** 代替食品研究開発
- C-10** W W F ジャパン職員
- C-4** 再生可能エネルギー電力会社 広報
- C-16** エシカル商品の企画
- C-22** 国立環境研究所 研究員 など

14 海の豊かさを守ろう

- C-22** JAMSTEC 研究者
- C-4** 水族園調査係
- C-10** 漁師
- C-34** 水産食品研究者
- C-4** 再生可能エネルギー電力会社 広報
- C-22** 国立環境研究所 研究員
- C-28** 下水道施設職員 など

15 陸の豊かさも守ろう

- P.34** 代替食品研究開発
- C-34** JICA職員
- C-10** W W F ジャパン職員
- C-4** 林業作業士
- C-16** 自然保護官
- C-22** 国立環境研究所 研究員
- C-16** 森林官 など

16 平和と公正をすべての人に

- P.28** ジェンダーフリーファッションデザイナー
- C-34** JICA職員
- C-4** 裁判官
- C-10** 弁護士
- C-16** 検察官
- C-28** 労働基準監督官
- C-34** サイバーセキュリティ対策本部警察官 など

17 パートナリシップで目標を達成しよう

- C-16** 商社パーソン
- C-28** 日本ユネスコ協会連盟職員
- C-34** JICA職員
- C-4** 銀行員
- C-22** 日本政府観光局職員
- C-16** エシカル商品の企画
- C-34** フェアトレードコーディネーター など