

## 特集 ダイレクトセリングで働く第2回

# ワークライフバランスを目指して

対面販売を基本とするダイレクトセリングは性別や年齢、国籍を超え、障害の有無を問わず、多くの人が力を発揮できるビジネスである。

本シリーズではダイレクトセリングで働く人々にスポットを当て、参加した動機や働き方、さらには日々の暮らしや趣味、ボランティアなどの余暇活動などを多角的に紹介する。今回は、三人の販売員に登場していただき、仕事とそれ以外の活動をどのように両立しているのかについてお聞きした。

## 時間をうまく活用して、

## さまざまな活動に取り組む

エイボン・プロダクツ株式会社 エイボンメンバー 岩田まゆみさん



## エイボンメンバーになって 18年経った

私がエイボンメンバーに登録した

のは、1996年のことです。仕事を始めて今年で18年目になります。18年と聞くとベテランと思われるかもしれませんが、メンバーの中には80歳を超えても元気に活躍されている

の方が大勢います。その方たちは、だいたい40年から45年のキャリアを持つているので、私はまだまだです。商品は姉が使っていたこともあり、昔から身近な存在でした。いろ

いろな化粧品メーカーを試しましたが、エイボンが自分の肌が一番合うと思えました。それに値段もリーズナブル。化粧品は一生付き合うものなので経済的にも助かりますし、お客さまにもお勧めしやすいです。メンバーになるきっかけは、自宅のポストに入っていたエイボンのカタログでした。商品は姉の知り合いから購入していたのですが、その知り合いから購入できなくなっていたため、カタログ裏面にある担当者への電話番号に連絡。その時に「あなた



科学読物研究会の例会にて。右端が岩田さん

もエイボンメンバーになれば、直接購入できますよ」と言われて登録したのがきっかけです。

販売活動は簡単に始められました。カタログはよくできていて、商品の説明が詳しく書いてあるのでいつも頼りにしています。仕事を始めた頃はカタログにサンプルを貼り付けたり、香水をかけたたり、口紅をテープに塗って貼り付けたり。さまざまな工夫をして配り歩いたものです。登録してから20年近く、さまざまな販売方法を経験しながら今に至っています。

何年経っても、お客さまに商品を紹介したり、注文していただいた商品をお届けする、という根本的な部

分は変わっていませんが、現在は販売活動だけではなく、さまざまな活動があります。ミーティングという集まりが月に2、3回あります。友達に商品を紹介する集会や、メンバーが集まって新商品について学ぶ勉強会など、種類はさまざま。そのミーティングを主催したり、お手伝いするのも仕事の一つです。それからメンバーを増やすための活動にも関わっています。これらの仕事の合間を縫ってお客さまに逢いにいきま

### 時間に縛られないから ボランティア活動と 塾の仕事ができる

エイボンの仕事はこまごました仕事が多くて忙しいのは事実です。家事もこなさなくてはなりません。しかし時間を自由に使い、自分で時間を管理できるので非常に働きやすいし助かります。時間をうまく使えるおかげで、以前から続けているボランティア活動をやめずに済みました。それに塾の経営も始めることができました。

長年続けているボランティア活動は今年で25年が経ちます。「科学あそびの会」で講師を務めたり会計を

担当しています。科学あそびの会は科学読物研究会の活動の一つで、実験を通して科学の楽しさを子どもたちに知ってもらい興味を持ってもらうのが大きな狙いです。月1回の頻度で会を開催し、小学生以下の子どもたち約30名前後を相手に実験を見せています。目をキラキラさせて実験を見学する子どもたちを目の当たりにすると、こちらも楽しくなるし、嬉しい気持ちになります。保育園や幼稚園の先生方を対象にして実験のやり方を教えることもしばしば。理科の教員免許を持っているので、その知識が生きています。

8年前に自宅で始めた塾も、教員免許を生かしたいと思いスタートしました。小学1年生から6年生を対象に週3回教えています。科目は国語、算数、英語の3科目です。1回に二人から三人の生徒を個別に指導しています。勉強を教えるだけではなく、夏休みの宿題や自由研究などの相談に乗ることも。それ以外にも、学校生活で困っていることや悩みなど、ご両親や学校の先生に相談できないような話も子どもたちは話してくれます。6年間ずっと塾に通ってくれる子や、中学生になっても教えてほしいと来てくれる子もいます。相談してくれる、長い間通ってくれ、会いに来てくれる。自分が求め

られるのは、人生の大きなよろこびの一つですね。

### 10年後、20年後も 輝き続けていたい

エイボンのお客さまの中には「岩田さんから商品を買いたい」とか「岩田さんに届けてもらいたい」と言うてくださる方がいます。やはり、このように言うてくださるのは嬉しいですね。仕事をするうえで、お客さま一人ひとりに合った商品をお勧めすることを心掛けていますので、その辺を気に入ってくださっているのかもしれない。人に合わせてこちらが行動を取る。それが大切だと思います。ダイレクトセリングは、さまざまなお客さまとコミュニケーションを取って人間関係を築いて仲良くなれるので、とても楽しいです！特に私は人と話すことが好きなので、この仕事は向いていると思います。化粧品を売る仕事なのに、化粧品の話をしない日もあるくらい（笑）。

他のメンバーとのコミュニケーションも大好きです。特に、ベテランメンバーから刺激を受けることが多々あります。ミーティングに参加する80歳前後のベテランメンバーは皆さん、お洒落で好奇心旺盛です。夏の暑い日でも綺麗にお化粧をし

て、つばが広い帽子をかぶって参加されます。「今日は暑いから大丈夫かしら？」とこちらが心配しても元気いっぱい！他のメンバーが付いているアクセサリーを見て「あら、その指輪素敵ね。どちらで購入したの？」「そのストールはエイボンのものなの？私も買おうかしら」といった会話が繰り広げられています。もちろん、ベテランメンバーはメンバー以外にも交流を深めるのが上手で、どの年代の方でも仲良くな

るのが得意です。いくつになっても友達が増える。この仕事の特権だと思います。

エイボンは来年、日本進出45周年を迎えます。その頃から活躍されているメンバーとともに活動できるのはとても光栄なことですよ。特に同じ女性として、子育てや介護をどのように乗り越えてきたのか、その体験談がとても参考になります。「この仕事をしていたから、乗り越えることができた。この仕事は私の人生そ

のものよ！」と胸を張って言う方がいる。そう言える人生、生き方はとても魅力的。私のお手本です。

行く場所、居場所、求められる場所があれば、人は輝き続けることができるのではないのでしょうか。いつでも生き生きと過ごしているメンバーを見て、そう素直に思います。私も10年後、20年後、そうなりたい。だからこれからもエイボンとともに、さまざまな活動に励みたいと思います。

休みなど学校がお休みの時期には子どものための教室も開催します。

講師や助手の魅力もあって、遠くから来る人もいますし、洋裁学校から移って来た人もいます。型通りに仕上げるだけでなく、そこに何かアレンジを加えるアドバイスを聞きたというニーズがあります。教える側にそれができるかどうかです。その先生がいるからこへ来る。先生をネットで見つけてここで教えていることを知って通うようになった人もいます。人が人を呼びます。カリスマ的な人は、いっしょにやっておもしろいです。

講師の希望で目と手が届く人数に限っていますが、私としてはもっと来る人を増やしたい。ここに入りきれなくなったら洋裁学校を開けばいいと思っています。夢ですね。

### コミュニケーション！

教室へのお誘いも、チラシやDMより直接の声かけが有効です。すべては声かけから始まります。「またお店にも寄ってください」「お友達も誘って来てくださいね」と言い添える。教室には興味がないけれどもミシンを買おうかなと思っっている人もあるかもしれない。そういう何かの可能性のために声をかけます。怒ら

## 人に会えることが嬉しい 「まっとう」な仕事で信頼を得る

蛇の日ソーイングステーション柏店長 坂本英明さん

### 店舗で教室開催 ワクワクする場をつくりたい

お客さんは女性が圧倒的に多いですから、針一本買いに寄るにも、女性が入りやすい雰囲気があるほうがいいでしょう。男性ひとりのところ

には入りにくい。実際、入ろうかなという寸前で私を見て向きを変えて帰った人がいました。女性客が入りやすい店をつくりたいと思っています。

教室はその意味でも効果的です。ミシンの操作方法を学ぶ講座、小物をつくる講座、パターンを起こすと



ころから始める本格的な洋裁の講座までいろいろあり、教室によっては、来たときに次の予約をしておかないと満員になるものもあります。21歳から82歳まで、月に延べ40人以上が参加しています。平日は仕事で来られないという人のために、月1回はお店がお休みの日曜日に教室を、夏



ソーイングステーション柏店。  
店内にはミシンのほかに小物や生地などの商品がずらりと並んでいる

れるのもコミュニケーションです  
ね。クレームが始まりで、仲良くな  
ることもあります。

ある冬の寒い夜9時すぎ、ジャノ  
メが扱っている24時間風呂のクレ  
ームで怒りの電話をうけたことがあ  
ります。えらい剣幕で、「風呂の湯が  
温かくなならない、今すぐ来い」と。  
こういうお客さんは基本はジャノメ  
好きなのだと思います。期待が怒り  
になる。その日は夜の11時半頃まで、  
できる限りの対応をして帰りまし  
た。翌朝、先方から電話があつて、「言  
われた通りにしたらよくなった、あ  
りがとう」と。4日後には、消耗品  
の注文を受けました。販売店経由で  
なく本社から直接購入したお客さん

だったのですが、注文先をこちらへ  
変えてくださったんですね。こんな  
ふうに何かあると信じ、その狭い道  
を探していかなくてはなりません。  
それを可能にするのはコミュニケーション  
ション。怒られるのもコミュニケーション  
ションです。怒りの電話で「行きたく  
ないな」と思ってしまったら終わ  
り。何も始まりません。いろいろな  
コミュニケーションがあつて楽しい  
と思つていきます。

### 直営店から独立FCへ

一昨年、ジャノメ直営店からFC  
として独立して、やってみたいこと  
が自分の判断でできるようになりま  
した。

例えば直営店の規則では講師定  
年の延長はできないのですが、長  
く経験を積んだ腕のいい講師に引  
き続き依頼することもFCなら可  
能です。今の講師のひとはそう  
いう人です。

一方で責任の度合いも高まりま  
した。経営のことをいつもいつも  
考えています。お金をつくらなく  
てはなりませんからね。いつも何  
かしていないと転がり落ちるだけ  
です。行動しないと自分の答  
えは出ないです。悩む時間があつ  
たらお客さんに電話して答えをも

らいます。

FCになつてからまだ2年になり  
ませんが、今は新規開拓より定着  
をはかることがだいじだと思つてい  
ます。直営店時代からのお客さんも  
含めて3〜400人の顧客リスト  
を手元に置いて、よく電話をします。  
ささいなことでもお客さんから電話  
をしてもらえるようになるには、コ  
ミュニケーションの積み重ねがだ  
いじです。この人は売りつけるので  
ないかという警戒心もすべて消して  
いかななくてはなりません。お客さん  
を訪ねるとき、品物の用意はして行  
きますが、信頼してもらったところ  
で初めて「ポピンは足りてますか？」  
「あ、じゃあ置いていって」という  
会話が成り立つのであつて、それが  
ポピンひとつだったり、ときにはミ  
シン1台だったりするわけです。

### 時代の変化に対応する

直営店時代の先輩に教わったこと  
で今も大切にしていることがあります。  
「まっとう」という言葉です。  
どんなことについても、まっとうに  
やっていたら、お客さんはついてく  
ると教わりました。

柏にあるミシン専門店はここだけに  
なりました。ある程度ミシンを知つ  
ていて説明ができる、そういうジャ  
ノメの灯を消さないぞ、という気持  
ちもあります。地域に密着して、少  
しでもいいミシンを使つてもらいた  
いなと思つていきます。

ジャノメの場合、6千円台から45  
万円台までの機種があり、一般的に  
売れ筋は3万円〜5万円台。柏店の  
売れ筋は10万円前後とやや高機能商  
品です。お客さんには量販店やネッ  
トで安価なミシンが手に入ること  
や、それぞれの機械の特徴も説明し  
ます。誘導もしないし、もちろん無  
理な販売もしません。お客さんに納  
得してもらつて、お客さんに決めて  
もらう。数字はその結果です。

手芸や生地専門店で見比べて、  
カタログを3つ持って店にいらした  
お客さんが、「あなたの説明がいち  
ばん納得できた」と言つて買って  
くれたこともあります。

今朝1台売れたのですが、1年前  
に修理のことで電話をくれて話をし  
たお客さんでした。そのときは修理  
もなにもなかった方です。1年経  
つてから「ネットで買ってよかった  
ただけだね」と言いながら店に  
来て買ってくれました。答えは後で  
出ます。

商品についての説明をよく聞いて

て、実際にさわって感触を試してみ  
て、納得して買ってもらえるのがい  
いと思っています。ネットでは、そ  
れはできない。機能的にあれもでき  
る、これでもできると宣伝してても、  
お客さんがやりたいことは別のこと  
だということもあります。ネットに

はコミュニケーションがないでしょ  
う。見えない販売。それはおもしろ  
くないです。

お客さんの知りたいことに全部答  
えてあげればいいのだと思います。  
お客さんが納得できて満足できれ  
ば、購入につながります。安さで勝

負する必要はない。ネットもひとつ  
の販売方法なので、競ってみてもし  
かたありません。コミュニケーション  
の部分で販売していくしかないと  
す。ひとりでも多くの人とおつきあ  
いできればいいと思っています。

## 製品力だけではない魅力を伝えたい

日本シャクリー株式会社スーパーバイザー 山中ひとみさん



### ごく自然に子育ても シャクリーも生活の一部

子どもが生まれてからこの仕事を  
始めて、今年で8年目です。シャク  
リーのことは、夫が愛用者なので前  
から知ってはいましたが、実はあま  
り興味がありませんでした。

転職はある方との出会いでした。  
子どもを連れて行った病院の待合室  
で知り合った女性と、同じ沖縄出身  
ということ在意気投合。後日お宅に

伺うとシャクリーの製品が置いてあ  
ったのです。「私、これ知ってるわ  
」というと、その方が「どういう食べ  
方をしているの？ きちんと食べて  
いれば、もつときれいになるはずよ  
」というのです。それがきっかけで製  
品のことをもつと知りたくなり、知  
れば知るほど夢中になって、今では  
シャクリーなしの生活は考えられま  
せん。すっかり生活の一部です。

製品はもちろんです、活動は魅  
力がいっぱいです。  
会員が自主的に開催するホームミ

ーティングという集まりがありま  
す。月1回くらいのペースで、主催  
者の自宅などで、案内をもらった人  
や、会いたい人同士が集まってお茶  
を飲んだりおしゃべりしたりして、  
2時間くらい過ごします。

ホームミーティングは、愛用して  
いる方にもつと深く製品について知  
ってもらう場でもあり、シャクリー  
を知らない方には製品を紹介する場  
でもあります。ここでシャクリーに  
興味を持ってもらえると嬉しいです  
ね。興味を持ってくれた人が「使っ

てみようかしら？」と言ってくれて、  
自然に広がっていくので、販売とい  
う感覚はまったくありません。

製品の話をすることももちろんあ  
りますが、「今日はシャクリーの話、  
全然しなかったね。またね」という  
日もあるくらいです。幅広い年代の  
人が、だいたい10人前後でしょうが、  
お茶を飲みながらの会話で情報交換  
を楽しみます。生活に関連する話が  
いちばん盛り上がりやすいですね。いろい  
ろな人の話を聞くなかで、自分自身  
のものの考え方、子育て、家族関係  
についてなど、学ぶことが多く、得  
るものが大きいです。

子どもをミーティングに連れて行  
くこともあります。小さな子どもな  
ら抱っこしながらおしゃべりしてい  
る人もいますし、話に集中できたほ  
うがいいときには、集まった中のだ  
れかが保育係をかって出て、子ども  
たちを別室で遊ばせることもありま  
す。子連れで出かけるのも、私は楽  
しいと思っています。気軽にそれが  
できるし、いっしょに出かけるなか  
で、小さな時から電車の乗り方だと  
か、こういうときには静かにしてい  
なくてはいけないよ、といったこと  
を実際に教えるチャンスにもなりま  
す。そういう意味でも、活動はとて  
も有意義ですし、子どもも「今日は  
シャクリーの日だね」と楽しんでい



ホームミーティングには子どもたちも楽しそうに参加している。  
左端が山中さん

るようでした。

この活動では、こうでなくてはならない、という縛りがありません。製品を愛用するだけでもいいし、ミーティングやセミナーに参加したり、人にすすめてもいい。子育てしながらでも自分のやりたいようにできるので、ごく自然に生活にとけ込んでいます。

夫はここでもパートナーです。今は経営しているトレーニングの仕事が忙しくて一緒にミーティングに出かけたりできませんが、先々は夫婦で出かけるようになると思います。夫婦で共通の話題を持つことができるのも、魅力だと思います。

## メリハリと段取りがだいじ

お勤め人と違って時間の縛りもないので自由にできるのですが、基本的には月曜から木曜まで、午前中は夫のジムでエアロビクスのインストラクター。午後は友達に会ったり家のことをする時間、金・土・日曜をシャクリーのための時間にしていきます。

朝は5時に起きて、まず顔のマッサージ。自分のお手入れをして、きれいになって満足したら、一日の始まりのスイッチが入ります。さあ、仕事しよう！ と。ごはんとお弁当をつくって、朝食。子どもたちを送り出して、午前中はジムに行き、帰宅後は子どもの習い事の送迎。帰ってお風呂に入れて、夕飯は前日段取りしてあるので、ささっと整えて食事。夜は家族との時間です。合間、合間に友達とメールをやりとりして会う約束をします。早く寝て早く起きたいので9時か10時には寝るようにしています。段取りって、だいじですね。家事だけでなくミーティングも。だれを呼ぶかとか、場所づくりをどうするかとか、いろいろ考えます。だいじなことに時間をとりたいので、逆算して前もってできること

をしておきます。

何がだいじなのか、よく考えて行動するのも大切です。最初のころは、ただただ夢中になってしまっただけか、活動のことがばかばか考えていたためか、うまくいかなかった。空回りしていたのですね。

そんな時、「振り返ってごらん。だいじなものが近くにあると思うよ」と言ってくれたのもミーティングで出会った仲間でした。私は家族がだいじなので、家族とのことが優先です。家族をだいじにできないのに人の心配はできないと気がつき、活動と家事、育児などのメリハリをつけられるようになって、うまくまわるようになりました。

## 「チェンジ」現在進行形

この活動を始めてから、強かった自我をおさえられるようになって、家族にも「変わったね」と言われます。私は、義父母を含めて7人家族のお嫁さんという立場です。実は、以前は家族でぶつかることもありましたが、いつのまにかうまくいくようになったのは、自分が変わったからだと思います。

また、身体の調子がよくなりました。身体がいい状態だと気持ちも安定して、周囲にも余裕をもって接す

ることができるようになります。子どもたちに対しても、彼らが考えてから行動するのを待てるようになりました。

これまで私は、人から見られて立つのが好きだと思っていました。インストラクターもそうですし、結婚前にしていたバスガイドも目立つ仕事でした。でも最近、友達に「あなたはサポートに向いている」と言われて、サポートにまわって人に喜んでもらえることが嬉しいと思う、自分の違う一面に気がきました。

それからは、インストラクターとしても変わりました。前の私だったら「私を見て。私のように動いて」と自分のやりたいように動いて指導していたのですが、今はお客さんに動かされています。どうしたら伝わるかな、どう動いたらいいかな、というように変わったのです。

この活動は人と人を結びつけ、新しい出会いを生んでくれます。そして、それによって自分がどんどん変わっている。チェンジだと思えます。これからももっと変われると思うし、変わった私がいることで他の人にも何か影響があればいいと思います。これからのこの活動の、製品だけにとどまらない大きな魅力を伝えていきたいです。