

特集 ダイレクトセリングで働く4

ダイレクトセリングという 舞台上で輝く女性たち

ダイレクトセリングは対面販売を基本とする伝統的なビジネスであり、販売者、消費者双方にさまざまなメリットをもたらしている。その一つがさまざまな労働の場の提供である。性別や年齢を超え、多くの人がダイレクトセリング企業で活躍しているが、とりわけ女性の活躍が目覚ましい。ダイレクトセリングで働く人にスポットを当て、

参加した動機や働き方や日常を多角的に紹介する本シリーズ。4回目は活動歴30年の土井下静江さんと入社3年目の仙石梢さんの二人の女性にご登場いただき、ダイレクトセリングの魅力について語っていただいた。

人と会い、話し、聞くことで 明日を生きる活力が生まれる

フランスベッド販売株式会社
東中国支店 福山東出張所所長 土井下静江さん



高級衣料品や着物、健康食品など、さまざまな商品を扱っています。商品を販売するだけではなく、近年は介護福祉関連のサービスも提供しています。

販売の仕事を始めたきっかけは、フランスベッドの販売員だった友人からの誘いでした。当時、その友人からバッグや着物を購入していたのですが、ある日、「あなたも販売員になってみない？」と言われ、挑戦したのが始まりです。

気が付いたら
あつという間に30年

フランスベッドの販売員として活動するようになって30年がたちました。35歳からこの仕事を始めて今に至りますが、振り返ってみるとあつという間です。

フランスベッドと聞くと、ベッドや寝具しか売っていないだろうと思われるかもしれませんが、そんなことはありません。ベッドやマットレス、寝具の他に、バッグや宝石類、

それまで20代の頃は、化粧品会社で事務員として働いていました。たまたま化粧品を売ることもしていたので、すんなりと販売員として仕事を始めることができたのかもしれない。

私が主に販売しているのはバッグと宝石類です。商品売るののはもちろんですが、バッグの取っ手が取れちゃったときや、アクセサリーのチェーンや石の部分が取れてしまっ



事務所でお客さんと談笑する土井下さん(右)

たとき、指輪のサイズ直しなど、修理の依頼を受けることもあります。修理済みのものを届けることも仕事の一つです。

宝石類を販売するときは、宝石専門業者と私たち販売員がペアとなり、年に2回開催されるキャンペーンの際に、いつもお世話になっていらっしゃるお客様を訪問しています。キャンペーンは1回、8日間前後です。ほしい宝石がある方や宝石に興味があると話していた方、ジュエリーが好きの方など1日に大体、2〜3のご家庭を訪問できればいい方です。お客様さんの年齢層は60代から70代の方がほとんどですが、お仕事などで留守にしている方も多く、なかなかタイミングが合わないこともあります。

相手の話を聞く それが大切

事務所でお客様を迎えることもあります。福山市内にある事務所に

はバッグや婦人衣料品を飾り、訪れた方が見やすく感じるようなディスプレイを心掛けています。宝石類は高額商品が多いため置いていませんがカタログなどで商品をご紹介します。

事務所といっても私一人で切り盛りしているので、時間やルールに縛られることなく自由に活動しています。ただ、新しい商品が入荷するときは一人ではどうにもならないので、同じく東中国支店の販売員に手伝いに来てもらっています。逆に仲間の手が足りないときは、サポートに入り、お互いうまく支え合いながらやっています。

朝10時に事務所に出勤して、掃除をします。飾つてある商品にはほこりがついていたり、床にゴミが落ちいたらみつもまないですから、掃除はだいじですね。それに事務所には、いろいろな方がいらっしやるので、いつでもきれいにしておかないと駄目なんです。

大体、午前中は事務所でご一緒が多いと思います。お客様や友人などが遊びに来て、ああでもないこうでもないとお茶を飲みながら、おしゃべりしています。時間がある

ときは、そのままお昼ご飯も一緒に食べたりしています。

午後になると、外出することが多いですね。車でお客様を回って、修理が終わった商品や注文の品を届けたりしています。用がなくても、時間があれば訪問するようにしています。「暑いけど元気してる？」なんてやり取りをしながら、そのまま話し込んでしまうこともあります。

お客様の大半は友人やその友人からの紹介です。お互いの事情をよく知っているので、いろいろなことを話してくれます。皆さん話し好きだから、ほとんどの場合、私が聞き役。聞き上手なかもしれませんね(笑)。

訪問販売だからこそ お客様の「ほしい」「必要」を 敏感に察知できる

お客様の話を聞くことができるのは、訪問販売ならではの思います。今はネットや通販で、ほしいと思ったときに注文できる時代です。バッグや指輪や高価な宝石類だつて、市内にある百貨店に行けば手に

入ります。でも、ネットやオペレーター、百貨店の売り子さんとは話し相手にはなってくれません。商品を売ることが目的ですし、お客さんも買うことが目的です。

私たち販売員も売ることが目的ですが、売るものがなくてもお客さんのところに行くことができるし、お客さんもほしいものがなくても遊びに来てくれる。販売員と消費者を超えた関係が、そこにはある気がします。

もちろん、ただ話を聞いていればいいわけではないし、おしゃべりしているだけでは、売り上げになりませんから生計が立てられません。売りに上げに結びつような意識を持って対応することが必要です。例えば、いろいろな話を丁寧に聞いていると、その人が今ほしいと思っているものや、必要だと感じている商品が分かるようになります。フランスベツドはさまざまな商品を取り扱っていますので、自分が扱う商品だけではなく、ベツドや寝具を紹介することも可能です。

「そういえば、あのお客さん、ベツドを買って替えたと言ったわけ？」と思い出して、近くのショールームに連れて行ったり、カタログを見せて紹介することもあります。ベツドや寝具となると、私は専門外なので詳しいことは他の販売員に任せますが、お客さん一人ひとりのニーズに合った商品を紹介するのも立派な仕事だと思っています。

こうした部分にも気を配れるのは、訪問販売の強みではないでしょうか。

苦手やストレスを乗り越えて 訪問販売を続ける

30年間、販売員の仕事を続けていますが、実は人とコミュニケーションをとるのは苦手なのです。昔から人付き合いが得意ではなかった中で、人と話すことを苦痛に感じることもあります。

私は購入していただく側なので、一歩引いて、低姿勢で相手の顔色を見ながら、商品を薦めたりしていると疲れてしまうのです。常にお客さんに気を遣わなければいけない仕事なので、正直なところかなりしんどいときもあるし、ストレスを感じることがあります。

それでも販売員を続けることができたのは、私にはこの仕事しかないと思うからです。販売員の仕事で食べてきているし、何と言っても長年お付き合いいただいているお客さんの存在が大きいと思います。気心の知れた人たちや友人の顔を見ると元気になりますし、やる気も湧いてきます。それに周りの人からは、「あなたには販売の仕事が向いているね」と言われます。意外と楽しそうにやっているのかもしれない。

話すことは得意ではないけれど、話さないはどこか落ち着かない。「今日一日、何してたんだろう？」って思ってしまうから不思議です。だからか、お客さんと話すと、その分「今日も仕事、頑張った！」と思えるのです。それに現在は一人暮らし。誰とも話さない日があると寂しさを感じることもあるので、なるべく人と会って話すようにしています。

仕事を続けるために 健康第一！

休日は土曜の午後と日曜・祝日で、土曜日の午前中は事務所で仕事をし

ています。休みの日は近くに住んでいる娘と孫が遊びに来てくれるので、一緒に過ごす時間を大切にしています。それと自宅の庭の花いじりをして、四季折々の草花を楽しんでいます。この夏は朝顔やオーシャンブルーが咲きました。暑い日が続いて、手入れしないとすぐに枯れてしまうので大変でしたが、花いじりをしてると心が和むし、やつぱりきれいな花が咲いたときはうれしいです。気分転換にもなりますね。

花いじりの他に、健康のために週に1回、スタジオで体操をしています。ストレッチが主ですが、約1時間半の運動で結構、汗をかいています。事務所までの通勤やお客さんのところに行くときは、ほとんど車移動なのでどうしても運動不足になりがちなのです。

健康には気を配っています。健康でなくなったら、まず仕事はできませんから、身体を大切にすることが肝心です。うれしいことに現在、持病があったり、悪いところはありません。とても感謝しています。

今後の希望ですか？ 特にこれといったことはないのですが、健康的な身体を維持して仕事を続けたいと

思っています。来年、孫が小学生になるので、ランドセルの他にいろいろな物を準備してあげたいと思っています。これからも今まで通り、仕事に精を出して、やれるだけのことにしてあげたいですね。

販売員としての目標は、先輩販売員に負けぬようにこれからも長く販売活動を頑張ることです。フランスペッドの東中国支店には70代、80代でも大活躍している販売員が大勢います。皆さん元気でアグレッシブ

ブ！ その方たちを見習っていきたいと思います。「活動歴40年」は意外とあつという間かもしれませんね。

況で変わるため、日によってまちまちです。午前中だけの日もありますが、午後だけの日もあります。

サロンでお客様の施術をするのが主な仕事ですが、それ以外に新規のお客様を開拓する仕事もあります。訪問するエリアを決めて、キャンペーンのチラシや化粧品サンプルを持ち、店長とともに車で出発。現地に到着後は別行動で1軒1軒お宅を訪問し、「サロンに来ませんか」と誘います。

私はいきなり「メナードの商品を買ってください」というやり方ではありません。まず美容に興味があるかどうか聞いて、話が盛り上がれば「ぜひ一度、肌チェックをしにサロンにお越しください」と誘いながら、チラシを渡します。

しかし、これがなかなかうまくいかないのです。インターフォンを押ししても応対してくれなかったり、私の顔を見るなり「化粧品とか必要ないから！」と冷たく断られることも多々あります。こちらは、まだ何も言っていないのに。メイクをばっちりして訪問するからでしょうか。美容関係者だとすぐに分かるようです。だからピンポンと鳴らして、ド

人と話すことが大好き！ だから、この仕事は私の天職

日本メナード化粧品株式会社 メナードレディ 仙石 梢さん



お客さまの美を実現する スペシャリスト

日本メナード化粧品で働き始めたのは2011年5月のことです。今年で丸3年が経ちました。さまざまな年代のお客様と接しながら楽しく仕事をしています。仕事内容はサロンでお客様を迎えてエステをすること。つまり施術です。施術と聞くとかなり大げさに聞こえるかもし

れませんが、美容業界ではこう言います。

当社の規定ではお客さまの肌に直接、触れることができるのは、社内試験に合格した者だけとなっています。研修は約4か月間。本社がある名古屋に月に3回通い講座を受講し、美容や肌に関する知識をみっちり学びます。その後、筆記試験と実技試験に合格しなければ、施術者として認められません。

知識や技術があるからこそ、お客さまの肌の悩みを聞き、状態を見き



お客さまにメイクをすることも仙石さんの仕事だ

アを開けて話を聞いてくださるお客さまがいたときは本当にうれしいです。

1〜2時間くらい回って、話を聞いてくれるのは大体2〜3軒です。断られるのは当たり前だと分かっているけど、心が折れそうになることはありません。そんなときは一緒に回る店長に励ましてもらいます。「仕方ない。気にしないで、次行きましょー！」と言ってもらえると心が落ち

着きます。一人だったら難しいですね。仕事仲間に感謝しています。

働くことができるのは 家族の支えがあるから

プライベートでは妻であり、一児の母でもあります。仕事と家庭の両立は簡単ではありませんが、主人や近くに住む義理の両親の協力もあり、働くことができます。

今の仕事は他の会社に比べて、出勤時間が自由なのでとても助かっています。それにもサロンが自宅から歩いて5分くらいの場所にあるため通勤も楽。小学生になったばかりの子どもを見送って、家事を片付けてから外出できるので、バタバタしがちな朝でも余裕を持って行動できます。

ただ、予約がいくつも入っている日はどうしても忙しくなりますね。午前と午後に数名の施術を終えた頃には、すでに息子が学校から帰宅する時間になってしまいます。自宅に戻って子どもを迎え、今

度は夕飯の支度。息をつく暇もないほど忙しく、「今日は大変だった」と思うこともあります。

それに夜遅くにサロンに行くことでもあります。仕事を終えてから来店されるお客さまだと大体、夜7時以降の予約になりますので、子どもの面倒は家族にお願いします。主人が仕事から戻っていれば主人に任せますが、帰宅が難しい場合は義理の母に預けていきます。

やはり仕事に対する家族の理解があることも働きやすいです。感謝しています。

お客さまあつての商売ですから、相手の希望時間に合わせるのは当然ですが、私たちがママを言ってしまうこともあります。どうしても都合がつかない日や学校行事がある日などは、「他の日にしてもらえますか？」とお願いすることもしばしば。スケジュールの融通がきくのは助かります。

お客さまの大半は気心の知れた方なので、気軽に予約の変更を頼みやすいという理由もありますね。多くのお客さまは昔からの友人や子どもを通じて知り合った方ばかりですが、新規開拓の方も約2割います。それ

に前職の先輩や後輩もお客さまとしてサロンに来てくれます。

以前は銀行に勤めていました。高校卒業後、就職して13年近く勤務していたのですが結婚を機に退職。長く働いていたので、仕事仲間がたくさんいます。そうした仲間がエステを受けに来てくれるのはうれしいですね。施術中はいろいろな話をして盛り上がっています（笑）。

「この仕事やってみない？」 会ったその日にスカウト

この仕事を始めたきっかけを話していませんでした。先ほど新規顧客の開拓で一緒に回っている店長の話をしましたが、ある日自宅で彼女に「サロンに来てみない？」と誘われたのです。そのとき「あなたは絶対にこの仕事に向いていると思う。サロンで働いてみない？」とも言われました。

初対面でサロンに誘われたときはそれほど驚きませんでした。いきなり「働いてみない？」とスカウトされたときはさすがに驚きました。当時は子どもがまだ小さかったので



サロンで施術する仙石さん

働くことは断り、サロンに客として通うようになりました。

銀行に勤めていたころから美容に興味があり、化粧品やネイルにはこだわっていました。しかし堅い職場ですから、派手な色を使ったり香りがキツイものは使えません。だからこの仕事に誘われたとき、本当は少しだけうれしかったのです。

サロンに通うようになってからも「仕事しない？」と店長に誘われ、子どもが幼稚園に入園したのと同時

に働き始めました。美容に興味があったのも働き始めた理由ではあるのですが、メナードの商品はこれまで使った化粧品の中で一番良かったことも理由の一つです。メナードの商品を多くの人に知ってもらいたいし、きれいになってほしい。そう思うようになり

ました。入社してまずは訪問販売員の資格を取得するための研修を受けました。その後、冒頭に話した施術者の資格を得たのです。興味がある分野だと頭に入っていくスピードが違おうようです。どんどん知識を吸収していききました。

顔を見ながらの コミュニケーションで お客さまの信頼を得る

学びたいことを深く学べる喜びを感じながら仕事をスタート。働き始めてまだ3年ですが店長の言う通り、この仕事に向いていると感じています。その理由は何と言っても人と話

すのが大好きなこと。

前職でもいろいろな業務を経験しましたが、窓口でお客さまとやり取りする窓口対応業務が一番好きでした。お互いの顔を見ながら会話できることは、一番楽しいコミュニケーションだと思います。特に今の仕事はサロンでの施術や新規開拓の勧誘を含め、会話が必要不可欠です。訪問する際はまずはこちらの話を聞いてもらい、そしてお客さまの話を聞くことから全ては始まります。

訪問して多くの人に断られたとしても、そのうちの一人でも話を聞いてくれて、その場が盛り上がりたればうれしくなります。「一緒にきれいにしましょう」という私の思いが伝わり、「行ってみようかしら？」と相手が増えてくれれば、次の仕事も頑張れます。もちろんサロンに来ていただき、メナードの商品を使うようになっただけであれば言うことはありません。

どの仕事でも言えることですが、コミュニケーションは本当に大切だと思います。コミュニケーション力が長けていないとお客さまの信頼を得ることはできませんから。

私は仕事をする上で心掛けてい

ことがあります。それはお客さまが前回の施術でどういった悩みがあったのか、また肌がどのような状態だったのかを細かくメモすることです。女性の肌の状態は環境や季節、ホルモンバランスによって大きく違います。毎回チェックして、その時々によさわしいスキンケアを施すことが大切です。お客さまの悩みを聞き出す力も必要になります。

肌のことはもちろん、仕事や家庭のことなど何でも相談してくださるお客さまがたくさんいます。相談されることはプロとして、また一人の女性として非常にうれしいですね。

私のお客さまの年齢は20歳から72歳までとても幅が広いのです。年齢が上がれば上がるほど肌の悩みに関する相談が増えますが、20歳のお客さまからは恋愛について相談されることもあります。いろいろな年代の方とさまざまな話題で交流できるのも、この仕事ならではの魅力です。

現在、お客さまや仕事仲間から恵まれて、ストレスなく働くことができている。仕事と家庭を両立するには、今の働き方が私には向いていると思います。この調子でこれからも頑張っていきたいです。