

# 強みを生かす！視覚障がい者、活躍の場の拡大へ

- 石川さゆり（資生堂ジャパン株式会社 人事部）

The logo for Shiseido, featuring a stylized red 'S' followed by the word 'HISEIDO' in a bold, red, sans-serif font.

# Agenda

1. 視覚障がい者職域拡大プロジェクトの取組
2. 通信営業の実務とやりがい
3. 質疑

# 資生堂ジャパン概要

会社名	資生堂ジャパン株式会社
社員数	約12,000名
設立	2015年10月
事業内容	日本地域本社として日本国内のマーケティングおよび販売を統括
オフィス	浜松町、札幌、仙台、さいたま、名古屋、大阪、広島、福岡等



\*2022年7月1日時点

店頭と営業が社員の約85%を占める

## 2019年社内のInnovation contestで 世界2位に入賞し、取組を開始



## Love the Differences

# 多様性を通じてイノベーションを生み出す会社へ

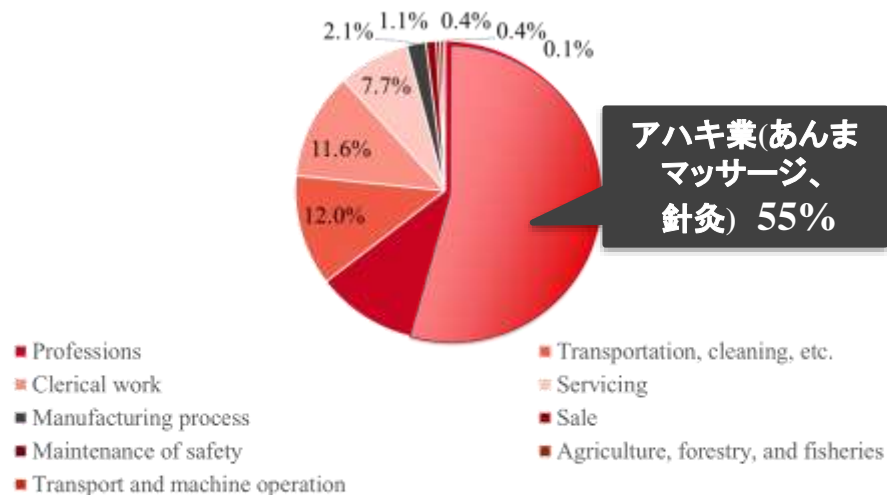
誰もが自分らしく、やりたいことにチャレンジできる社会に  
視覚障がいがあっても、企業や様々なフィールドで  
活躍する人材が増え、それが当たり前となっている社会

# 視覚障がい者の就労実態

◆視覚障がい者の企業就労停滞

◆アハキ業への偏り

視覚障がい者の職業紹介状況



# 視覚障がい者の強み

## ◆見えないことから生み出される強み

1. 傾聴力が高く、言葉によるコミュニケーションが得意
2. 記憶力や論理的思考力があり、考察・提案といったレベルの業務も可能
3. 五感の発達を通じて、「声」や「手触り」「香り」などがとても繊細



テクノロジーの進歩により  
パソコン、i-phone等の操作も可能に！

通信営業への取組をスタート

# 3年後目指す姿

成功事例を発信することで、  
企業の戦力として働けることが理解され、  
日本中で新たなチャレンジが始まる状態を作る

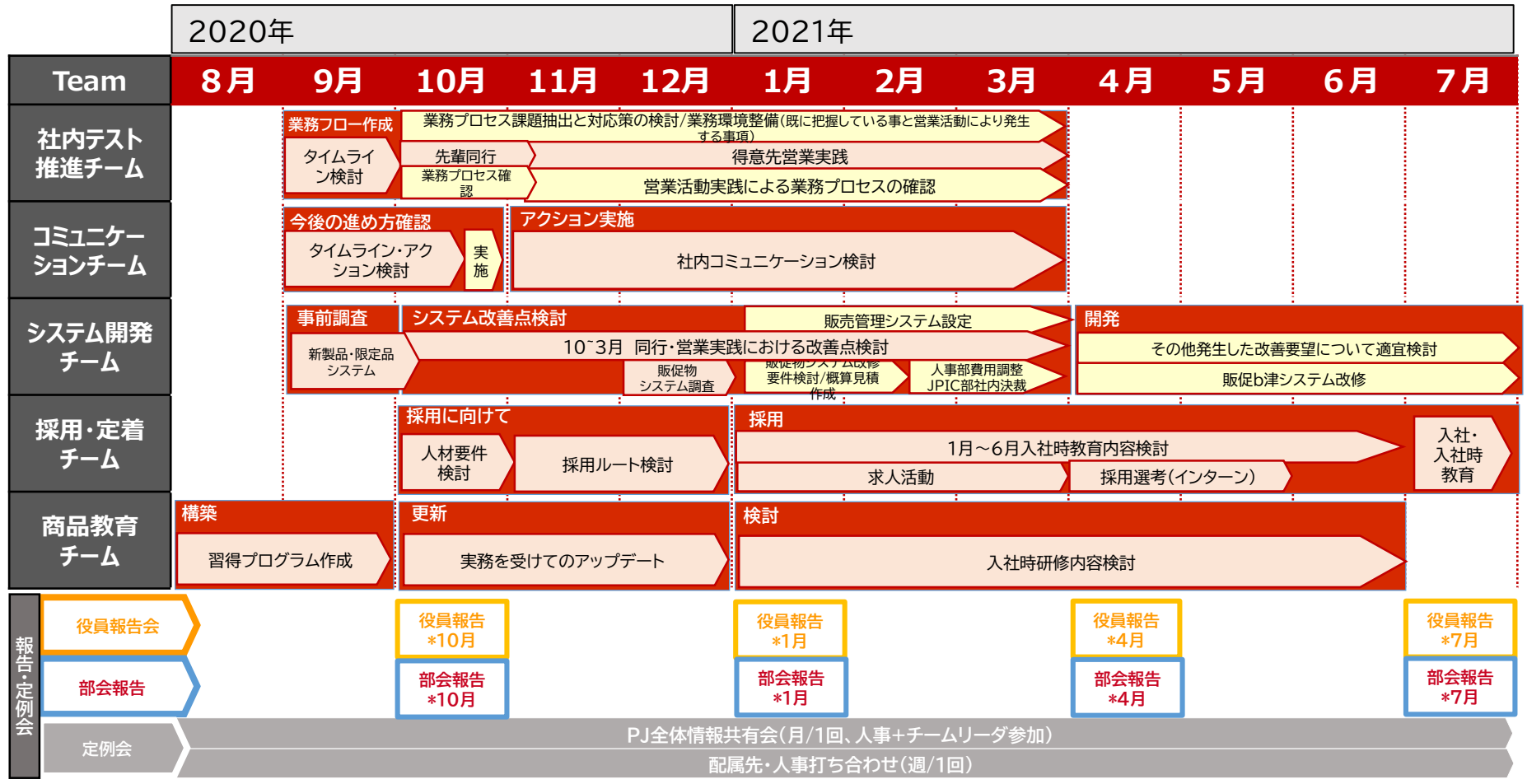


## 成功事例の条件

- 今までになかった領域(通信営業領域)で一定規模(※)の視覚障がい者が就業している
- 視覚障がいのある社員が目標を持ち、いきいきと働き会社に貢献している
- サポート体制と就労環境整備が仕組み化されている



# Phase1の取組



# Phase2の取組

	2021年						2022年					
Team	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	4月	5月	6月
定着支援チーム		OJT検討		1期 先輩同行		1期プレ営業		1期 営業実践				
	定例 課題共有&改善(月1回チームmtg)											
コミュニケーションチーム						WITH掲載	G広報相談		外部広報検討			取材対応
	(公社)Next visionと連携し外部広報検討											
システムチーム	システム関連課題対応(対応事項なし)											
採用チーム									2期募集		説明会	2期内定
									適性検査スクリーンリーダー対応		選考	

# 業務プロセス

## 色の定義

黄色：営業担当

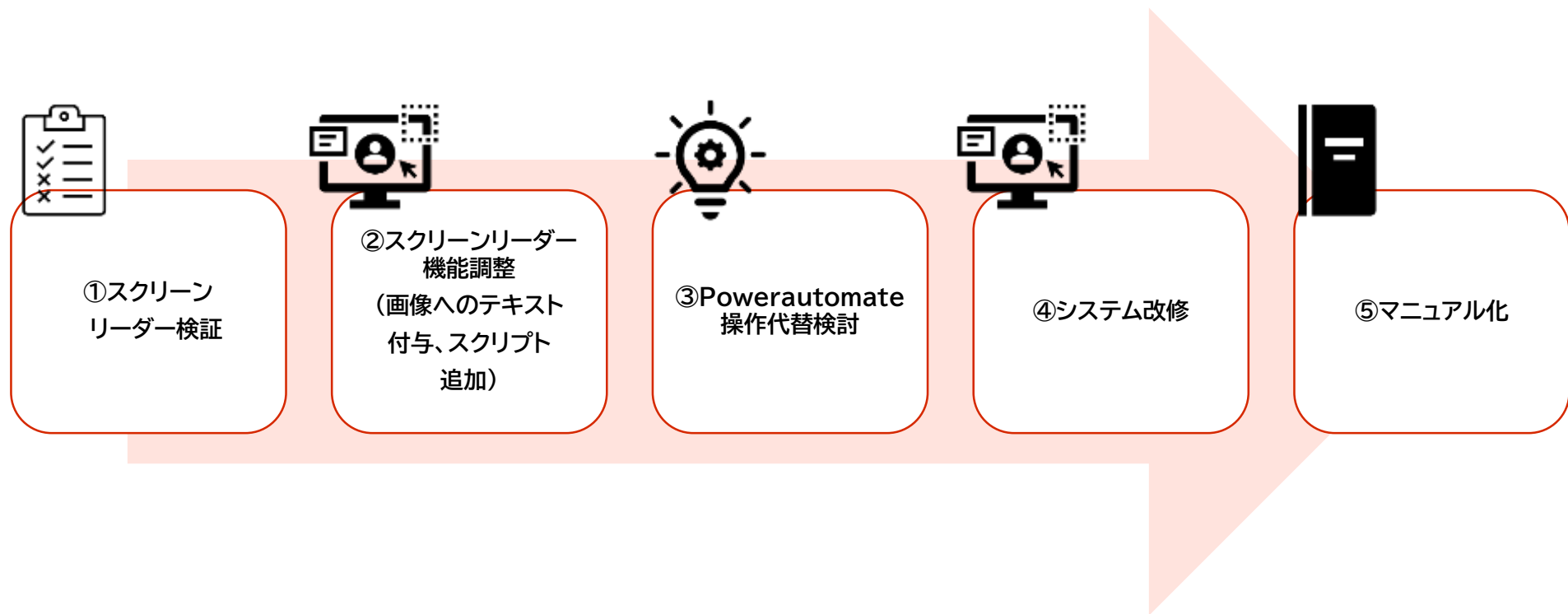
オレンジ色：サポート担当

水色：

赤色：他社代行

手順 1	手順 2	手順 3	手順 4
システム得意先ごとのページを開き 内容確認	修正箇所がある場合は修正入力		
システム得意先ごとのページを開き 内容確認			
システムより日報入力	修正箇所がある場合は日報承認・照会 メニューより編集		
FAXまたは電話にて発注	FAX内容確認	システムより発注処理	
システムより報告			
FAXまたは電話にて発注	FAX内容確認	システムより発注処理	未着荷の連絡の場合は、発注内容 メニューより確認
FAXまたは電話にて発注	FAX内容確認	サポート担当へ入力依頼	システムより発注処理
商品が納品されない旨連絡	システム納品書紹介、管理出荷の場合は報告フォーマットを得意先へ回答、 入力漏れの場合はお詫び		

# 環境整備



# 入社時研修

## ◆項目◆

会社概要等基本事項

営業基礎

美容基礎・商品基礎

スクリーンリーダー・システム

通信営業基礎

配属先オンボーディング

## ◆内容◆

会社概要、戦略、組織、人権・ダイバーS、就労管理等

営業の役割、コンシューマー・カスタマー理解、プレステージ・専門店戦略について

美容・応対理論、  
主力ブランド商品学習

スクリーンリーダーを用いたシステム操作、エクセル、パワポ基礎

通信営業の活動、得意先・ブランド契約等

先輩同行、職場環境適用

## ◆時期◆

9/1-9/2

9/5-9/9

9/20-9/22

9/12-9/14  
(9/15動画)

9/26-9/30

10/1-12/29

## ◆担当◆

人事部門

営業研修部門

美容研修部門

人事部門

配属先

配属先

# 通信営業活動一月間予定

月	火	水	木	金
	1	2	3 週次M(AM)	4 月次幹旋物報告
← 前月店頭活動・施策の進捗確認とフィードバック →				
7 新製品納品数報告①	8	9	10 全体朝礼・週次M 商品セミナー(5月)	11
← 電話セミナー →				
14	15	16	17 週次M(AM)	18 月次販促物配送・ 発注報告
21 新製品納品数報告②	22	23	24 支店検討会	25
← 配送物確認⇒次月、次々月の品揃え・買い場・店頭活動の提案と合意 →				
28	29	30	31 月次活動検討会議	
← 新製品・限定品等受注促進 →				

# 通信営業活動 一日の流れ

～お届け物に心を込める～

## 【前月末】 コンタクト計画策定

- ・アクション確定
- ・報告物締切確認
- ・各種施策、案内対象店確定
- ・仕入れ、過去日報内容確認

## 【当日】9:30～ (業務開始)

- ・メール、通達の確認
- ・今日のコンタクト先をリストアップ
- ・各店の前日までの仕入れ状況確認
- ・営業実績進捗確認
- ・品切れ日報確認
- ・後送依頼商品の発注
- ・案内、提案事項まとめ
- ・過去日報確認

## 【当日】 10:30～12:00

- 郵送物準備
- ・印刷物準備
- ・配送の宛て先と封入物の最終確認
- ☆晴眼者同僚に最終チェック依頼

## 【当日】 13:00～17:00

- 郵送・得意先コンタクト再開
- ・得意先電話セミナー実施
- ・施策・キャンペーン案内
- ・店頭状況伺い
- ・個別問い合わせ対応
- ・商品・店頭活動・話法提案

## 【当日】 17:00～18:00 (一日の活動のまとめ)

- ・施策推進状況確認
- ・報告物締切日の確認
- ・既存製品情報の勉強
- ・受注状況確認
- ・日報記録、
- ・得意先案内作成
- ・明日のコンタクト先確認とコンタクト内容の想定

## 【当日】 18:15 退社

### アクション項目

- ・各種施策、品揃え提案
- ・季節美容提案
- ・販促物活用提案
- ・商品提案
- ・美容健康情報発信
- ・買い場提案

# 周囲のサポート

区分	業務内容	サポート内容
紙書類関連	FAX書類対応	FAX内容の読み上げ、メール本文に転記
	月次郵送物データ提供	得意先へ郵送した書類のデータを視覚障がい社員へ送付 (PDF化する前のエクセルデータがあればそれを提供)
	返品ステッカー記入	代行で記入
	印刷確認	印刷したものが用紙におさまっているかの確認
	返送書類の確認	得意先から返送された書類に必要事項が記入されているかの確認
	社内メール封筒宛名記入	代行で記入
ビジュアル 確認関連	新製品・限定品のパッケージ等 デザイン確認	新製品・限定品のビジュアルについて言葉で説明・商品一覧へ入力
	販促物ビジュアルの確認	販促物のビジュアルや掲載されているキャッチフレーズ等を説明
	代替品色味確認	代替品として適切かどうか回答
その他	棚卸・解約作業	代行で訪店し、棚卸や解約商品引き上げ
	システム	音声非対応システムの代行入力



# 業務上の工夫— 得意先と関係を深めるために—

**訪店しない通信営業だからこそ、顔を見せる！**

人となりを理解してもらい、距離が縮まります

**自分自身も商品を使用して、好きになる！**

五感を使って商品の魅力を体感し商談に生かします

**きれいになった姿・楽しい気持ちを、イメージしてもらおう！**

お客様に提案しやすい私の生の声・使用法のアイデアを提供します



**「視覚障がいでも営業ができる」  
→得意先からの理解と信頼**

←毎月私が得意先に向けて発行している通信です。  
左上「今月のおすすめ商品 2月号」  
右下「トレンド調査隊！ 3月号」

# 業務上の工夫- 音声媒体でどう仕事をするか-

すべて「音声」で情報収集・営業管理をしています  
→音声読み上げソフト(JAWS ジョーズ)・Voiceover  
社内システム・商品情報も音声で確認

「頭の中に地図をつくる」 オフィス内移動も慣れました  
→日常的に使う伝票・封筒類の場所、  
タッチ式の複合機操作も可能

出来る所までは自分で行う  
→必要な配慮は依頼する

～化粧品のデザインや色味はどうやって確認しているのか？～  
→勉強会での情報や資料等で確認しています  
疑問は適宜、先輩方にグループLINEや電話で聞いて解消します

# 右耳はVoiceover 左耳はジョーズ 音声フル活用です



普段の業務風景です。  
社用携帯には、Bluetooth  
キーボードを接続し、  
効率的で素早いレスポンスを  
心がけています

# 「見えないからできない」から 「こうすれば出来た」へ

## 当初の課題

商品情報の把握

カタログが見えない中で商品・ブランドの情報を得られるか？

電話問い合わせへの対応

PC操作と通話を同時に行えるだろうか？

オフィス内作業

自分に出来ることがあるか？  
(書類管理やOA機器操作)

## 現在

Excelデータベース等を活用し、音声で情報入手

イヤホンのダブル使用で可能に知識量が増えるにつれて、回答もスムーズに

点字シールやOCRアプリ活用で単独で行える業務が増えた  
→「サポートをどこから依頼するか？」

# 通信営業職のやりがい

## 『耳と声と心で』自分らしい営業に

「美」を通して、お客様・お得意先様の「幸せ」を願うこと  
「見えない」「見えにくい」にとらわれない業務展開  
「この先、病気が進行しても続けられる」キャリア成長を見据えて

～今後の展望～

よりスムーズに情報収集・お得意先様への回答に  
紙媒体のご案内づくりにも注力したい  
市場動向・マーケティングの勉強にも取り組みたい

## 私のアイデアでお店を盛り上げたい！

- ・「おすすめしてくれた商品が売れたわよ」  
「いつもありがとう」など、ダイレクトな嬉しい反応
- ・営業・店頭支援のアプローチは自分の挑戦次第で無限大

サンプル引換券、POP、店頭用チラシ、DMハガキなどを店頭で活用しやすいよう考え、適宜Officeで作成、提供しています。部署内でも共有し、他営業担当にも展開しています。

～今後の展望～

オンライン会議アプリでの新製品セミナーへの挑戦  
社内のビジネススキルアップ研修受講

## 今後の課題

・業務プロセスやシステム変更への対応

・組織や人の異動によるサポート体制の継続  
(俗人的なやり方を仕組みに変えていく)

・営業担当としてのさらなるスキル向上、  
キャリアアップに対する支援

SHISEIDO