

## 【アイデア部門】

### 環境整備賞 村瀬 智子

## インサイドセールスでコミュニケーション能力を活かす： 視覚障害者の職種拡大

ITシステム等の最近の営業手法として「インサイドセールス」という方法があります。これは見込み顧客(セミナー来場者や資料の要求者など)に対して、電話やメールなどを活用し、非対面で行う営業活動となります。

製品説明やヒアリングをしつつ、ニーズなどを整理し、見込み顧客の育成なども行います。ただし直接お客様のところに出向くことはなく電話などで信頼関係を構築していきます。顧客データはシステムなどに入力し、チームで共有します。見積提示段階となれば、そこから現地担当営業に引き継ぐという流れです。

製品知識やある程度の営業スキルを身に付ける必要はありますが、それは通常マニュアル化されているので心配なさそうです。

営業となると視覚に障害があると適さない職種というイメージがありました。このインサイドセールスという手法の中では、対応できる職種となったのではないかと思います。

なぜなら視覚障害者にとって、苦手な「外出」「顔を覚える」「資料を提示しながら説明する」などは対応しなくてもいいのです。

PCは使用しますので、読み上げソフトは必須ですが、晴眼者の方々とチームで一緒に働けると考えました。

企業内の専門部署はもちろんのこと、現在インサイドセールスを請負う会社もあるようなので、そうした会社とタイアップできれば、視覚障害者の雇用の幅がもっと広がるのではないかと考えました。

#### 審査員コメント

専門知識を持ち、電話やメールでコミュニケーションをしながら進めるインサイドセールスという営業手法、これは確かに視覚障害者に向いている業種だと思います。既に資生堂など一部の企業でも、視覚障害者がインサイドセールスを行う試みが始まっていますが、これが多くの企業に広がれば、視覚障害者の就労の幅が相当拡大するだろうと大いに期待しています。

視覚障害者の職域拡大の観点で、具体的且つ実現可能な良いアイデアと思います。



村瀬 智子

私は長年いわゆる大手IT企業で人材開発などのスタッフ業務等に從事してきました。ただここ2年でかなり視力がおち、弱視の状況となっしまい、今まで通りの業務に携わることができなくなりました。その状況下で視覚障害があっても企業の中で、汎用スキルを活かしながら活躍できる業務は何かを考えてみました。