

① タスク管理

BUYMA で活動をしているとしなければいけない作業はたくさんあります。ですが、時間は有限。本業、子育てなどと平行しての活動は容易ではありません。「あれもこれもしなきゃ！でも全然できていない・・・」とタスクが終わらないことにイライラしては精神的にも苦しくなってしまいます。

タスクはデジタル化しておくことがオススメです。スマートフォンで管理します。iPhone だと標準で入っているリマインダーや、Google ToDo など無料で使えるタスク管理 APP はたくさんあります。

ToDo といつやるのか日時を記録します。通知をオンにし時間の BUYMA と向き合っていそうな時間で設定してください。すると忘れることなく、作業に落とし込めます。

ToDo は「必ずやるべきこと」に絞って、管理しておいてください。「時間ができたらやりたいこと」はしっかり分けて別管理にします。

② 「一人で行う作業」もスケジュール化する

プライベートに引きずられて BUYMA の時間が取れない方も多いかと思います。特に「〇〇さんと zoom で打ち合わせ」など他の人が関係する予定だとスケジュールに書き込むのですが、自分だけで行う作業だと書き込まないので、うっかり人との立ち話が長くなってしまった・・・とか、急なランチやお酒の誘いにのってしまった、とか。そういったことの積み重ねで作業時間が削られていることもしばしば。

「〇月〇日 21:00～22:00 出品メンテナンス」

「〇月〇日 17:00～19:00 雑誌リサーチ」

など、自分一人で行う作業もしっかりと管理をする意識を持つと、人に何か誘われても断りやすくなります。作業の前に友人と会うのなら「今日はこの後予定があるから〇時に帰るね」と事前に伝えておくようにするのがおすすめです。

③ 打ち合わせでついつい長話・・・をしないコツ

女性は特に雑談が得意なので、電話や zoom で外注さんとの話が盛り上がることもあるかと思いますが。盛り上がること自体は信頼関係を構築することに繋がるのでいいことなのですが、おしゃべり好きな外注さんと話して、気づいたら1時間たっちゃった！なんてことも起こります。

キリのいい時間だと、「もう〇〇時だからそろそろ・・・」と話を終了させやすいです。

仮に「あ、14時まで話しちゃった！」という時であっても

13時スタートを13:20開始などにしておくと、その会話の時間も1時間から40分へ短縮できます。

あえてキリの悪い時間に打ち合わせをスタートするのがポイント。

話が長くなりやすい時に、ぜひ実践してみてください。

④ SNS は目的を明確にすると長く見過ぎない

私自身も陥りがちなのですが、Twitter をなんとなく見ていると気づいたら1時間、2時間と過ぎ「思ったより作業が進まなかったな」という時があります。

この「なんとなく」がコワイ。気付かぬうちに時間を無駄にしています。

「BUYMA の情報収集のために」見ているのであれば、目的を果たしたら閉じる。自分にブレーキをかけるようにしてみてください。「このままダラダラ見続けると、今月の利益3万損失する！」と思うと、断ち切りやすいです。

Youtube や Facebook、Instagram など、その他の SNS も同様です。

⑤ やることを決めるなら、同時に「やらないこと」も決める。

BUYMA で活動する中でやらないといけないことは

- ・リサーチ
- ・出品
- ・メンテナンス

- ・買付先開拓
- ・買付
- ・外注さんへのオペレーション、管理
など、たくさんあります。

特に外注さんからの質問や、買付先からの連絡、受注後の買付作業など流動的に起こるものに振り回されると、元々やろうとしていたタスクが「全然進まなかった・・・」となってしまうがちです。

作業に集中したい時は、それらを「やらないこと」リストに入れて断ち切ります。
私はそういう時はスマートフォンをオフにしています。
ちょっとした工夫で大きく結果に影響が出ます。

⑥ テンプレ化していい問い合わせ、してはいけない問い合わせ

お問い合わせ対応は、受注・問い合わせ量が増えて来ると手間がかかるので、できるだけ問い合わせのテンプレートを作って対応をしておきたいところ。

ですがこのテンプレートは「受注前のお問い合わせ」は作らない方がいいです。
明らかにテンプレートだとわかる文章は冷たい印象を与えてしまい、受注に繋がりにくくなってしまいます。

8割以上のお客様がBUYMAのAPPを使って商品の問い合わせをしています。
BUYMAの問い合わせ画面ってメールではなくチャット。そのため、テンプレは作らずに文章は短く完結でいいので、できるだけ早く対応する方が受注に繋がりにやすく効果的です。よく見かける「ぜひご検討をお願いいたします」なんて一文は、必要ありません。すでに検討をしているから問い合わせしています。そんなかしこまった一文を入れるくらいなら、アイテムのおすすめポイントを紹介したり、着用したい予定があるのかなど、お客様にとってメリットになることや、会話が広がる質問を組み込んだことが効果的。

逆にテンプレ化していい問い合わせは、受注後の問い合わせです。

買付後の連絡は大きく分けると

- 1 買付を完了した案内
- 2 発送連絡
- 3 輸送経過の案内
- 4 傷・汚れなど検品トラブルの場合の案内

1と2は、全てのお客様にアナウンスする必要があるので、定型文にして、必要な文章を書き足すようにすれば、時間が短縮できます。

テンプレートを作るときに、気をつけなければならないのは「定型文でも丁寧な対応だと思わせること」です。

私が実際に使っている買付完了時のテンプレートをご紹介します
受注が入ったら基本的に24時間以内に買付をして、このメールを送っています。

この度はご注文ありがとうございます。
早速ですがこちらの商品の買い付けを実施いたしました。

商品がお手元に届くまでの流れになりますが、
●●からお取り寄せをし、
日本到着後、検品・梱包を実施のうえご配送させていただきます。
●●様のお手元へのご到着まで、2週間程度を見込んでいただければと思います。
なお、海外からの配送状況によっては遅延することもございますので予めご了承くださいませ。

日本に商品が到着し、お客様への発送後にまたご連絡差し上げます。
何か不明点がございましたら、お気軽にお問い合わせください。

上記は国内発送のパターンのテンプレです。
ここで大切にしているのは、以下の内容です

- ・買付が終わった報告を完結に行う
- ・お客様の手に届くまでの流れを丁寧に順序立てて説明する

・次回連絡するのはいつかを伝える

クレームになりやすいことの一つに「取引に不安を感じた」というものがあります。このポイントを押さえておけば、お客様のほしい情報を全てカバーできるので、そのようなクレームは回避できます。

クレームというのはお客様の「心配・不安」が怒りとなって変化するものなので、お客様の不安を先に取り除く対応をしておけば OK。

また、発送連絡で抑えるべきポイントは

- ・検品に問題はなかったか
- ・いつ自分の手元に届くのか

ということです。お客様の知りたい点がわかれば、テンプレート作りも簡単ですね！満足度を上げるテンプレートの構成を考えてみてください。結論を先に書くようにすると読みやすい文章構成になります。

⑦ 外注さんが増えてきたらチーム化して、外注さん同士でコミュニケーションを取れる環境を作って団結力を高める

これは外注さんの定着率を上げるためにも有効なのですが、外注さんたちで業務の相談をしあえるような環境を作ります。特に女性は、共感力が高いですので、仲間意識を持ってもらいやすく、自分が質問の対応をしなくても、メンバー同士で助け合って仕事を進めてくれるようになります。

<出品担当さん>

- ・外注さんの組織図を作ってみる
- ・長く働いている人や責任感のある人(要はこの役割を頼めそうな人材)に、メンバーをまとめてもらうように打診
- ・グループチャットを作り、声かけをしてもらうようにする

やる気の高い外注さんが揃えばそれだけ BUYMA の活動にもいい影響を与えます。いいチームを作ってください

⑧ 休む日を決めるというのも大事

結果が出るまでは、「毎日寝る時間を削って出品！」と言われることもあります。確かに私も起動に乗るまでは、会社から帰宅後夜な夜な深夜 2 時くらいまで作業をして、眠って、6 時半に起きて会社について・・・という生活を送っていました。

ただし、これはキャパをオーバーせずに活動できたからであって、体を必要以上に酷使してまで活動をしてはいけません。

プライベートや家事、育児で忙しい。今日は休みたい・・・という時には、休んでリフレッシュすることも大事です。体は資本。思いっきりリフレッシュすることで、集中力が上がった、販売方法のアイデアが生まれたりすることもあります。

逆にメリハリのないまま活動していくと苦しい時間ばかりが続きます。これを読んでいる方は頑張り屋さんが多いです。「まだ、大丈夫」とこん詰めすぎないでください。ネガティブな思考に陥ったり、苦しくなったり、体に異常が出たりと SOS を発し始めたら、PC を閉じて、BUYMA から離れる時間を作ってみてください。この判断が、未来の BUYMA 活動に良い影響を与えます。

【最後に】

読んでいただきありがとうございました。タスク管理など、BUYMA の活動を有意義にできるようなライフハックを今回ここに掲載させていただきました。時間の使い方での活動の質は大きく変わります。全ての人に等しく時間はありますが、賢い時間の使い方ができる人は、やはりビジネスでも成功しています。

活用して、より稼げるヒトになってください。