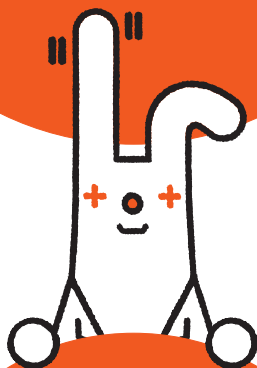


THE
DRUGSTORE
STORY IV



ドラッグストアで
働く明日の自分へ

THE DRUGSTORE STORY IV

ドラッグストアで働く明日の自分へ

ドラッグストアストーリー はじめに：

笑顔を添えて「ありがとう」

多くのお客さまやスタッフとのコミュニケーションの中で、これほど嬉しいメッセージは無いのではないだろうか。

全国のハピコムメンバー各社から選ばれて最終審査にエントリーされた25作品には、このようなシーンが目につく内容がたくさんあって、とても感動的でした。

お客さまとの1回の接点は、わずかな時間かもしれませんが、そこで交わされる言葉や表情には、それぞれの個性と知識、経験、思いやりが詰まった貴重なコミュニケーションになっていることを実感しました。その接点が重なって信頼に繋がり、絆になっていくのだと思います。

コロナ禍で私たちの生活は大きく変わりました。インターネットを介しての情報収集やショッピング、SNSを通じてのコミュニケーション、web会議や在宅ワークの増加など、もともと拡大傾向にあった新たなシステムやツールが一気に普及してニューノーマルになってきました。

距離の隔たりや時間の限定が阻害要因となって実現できなかったことが、オンデマンドで可能になってきたのです。しかし、一方で対面することでは感じられなかった、生きた表情や雰囲気、感触など、人間に備わっている大事な感覚はどれだけ生かされているでしょうか。人の温もりが便利さの犠牲になっている面を考えると、これからの社会、生活の中で、人との接点は新たな価値を生み、これまで以上に求められるようになるのではないかと感じています。

私たちの仕事は、「いつまでも健康でありたい」、「美しくありたい」という、多くの人が持っている基本的な欲求に応え、地域を元気にすることに貢献できるのです。こんな素晴らしいことは無いと思います。

私たちは毎日の生活の中で、常に決断をしています。物心がついて、意思を持つようになってから、様々な情報をもとに、最終的には自分自身で選んだ道を歩いてきました。今、ドラッグストアで働くことも、一人ひとりが大きな決断、小さな選択を重ねて歩んできた結果です。

これから、ハピコムメンバー各社の皆さんが、自分自身で選んだ道を信じて進み、個性を生かして、豊かな私生活と充実した仕事の両立を永く続けられることを願っています。

ハピコム エッセイ募集コンテスト 審査委員長
ウエルシアホールディングス株式会社

執行役員 営業担当 石田 伸二

ハピコム エッセイ募集コンテスト 概要

ハピコムメンバー企業の全員を
対象としたエッセイ募集コンテストです。

対象テーマ

ドラッグストアで働く明日の自分へ

街の健康な暮らしを支える私たちのドラッグストア。
「ありがとう」お客さまとの関係の中で、毎日たくさんの幸せな物語が生まれています。
それはコロナ禍の今でも同じです。
その物語は私たちに多くの気づきや、やりがいを生み出し成長させてくれます。
「こんな役に立ちたい」「こんな自分になりたい」
お客さま、店舗の仲間、お取引先など、
関係する方とのエピソードとその先にある明日のあなたを描いてください。
生き活きと働くあなたのストーリーをお待ちしています。

選考基準

エッセイを3つの視点で選考しました。

活力感

前向きに生き活きと働く姿が目に見え、心がふさふさすること

幸せ感

働くことの先に幸せな風景が広がっていること

表現力

物語の主旨がわかりやすく伝わること

審査委員

ウエルシアホールディングス株式会社	執行役員 営業担当	石田 伸二
株式会社ツルハホールディングス	能力開発本部 本部長	木根 崇臣
株式会社クスリのアオキホールディングス	取締役 営業担当 兼 関東東北地区本部長	飯嶋 仁
イオン株式会社	ヘルス&ウエルネス担当 責任者	難波 廣幸
株式会社ニユー・フォーマット研究所	月刊マーチャンダイジング編集長	野間口 司郎

審査委員長のことば

コンテスト概要

目次

大賞

薬局のお姉さん

大橋 亜希子さん

8

準大賞

く 栄光のドリンクく

栄養ドリンクの魔法と男の子の物語

山田 康裕さん

12

最後に来れて良かった

村田 一子さん

16

これも立派な多職種連携

初鹿 隼人さん

20

かかりつけ薬剤師を目指して

森地 彩花さん

24

大賞・準大賞受賞者インタビュー

28

入選

笑顔の向こう側へ…	関博和さん	38
私を変えた「ありがとう」	中村隆さん	40
お客様に「必要」とされ続けるために	工藤稔之さん	42
ありがとうという名の処方箋	山西小百合さん	44
父からのプレゼント	梅津博子さん	46
ツルハドラグとは	高橋昌訓さん	48
コロナ禍がもたらした接遇改革	河原宏太さん	50
心に寄り添う	宮澤愛佳さん	52
夢をいつか今へ	久山夏季さん	54
寝たきり予防の楽しい薬局	菅田梨乃さん	56

生の声

私の原点	福本敦さん	58
身近なところで最高のおもてなしを	藤岡千浪さん	60
おむつの薬剤師さん	西江彩七さん	62
「言葉以上に届いたもの」	松本京之助さん	64
訪ねてきたもの	宮本栄次さん	66
祖母が繋いでくれた縁	西山直希さん	68
初心に笑顔をプラス	立尾渚さん	70
ドラッグストアで働く明日の自分へ	大淵美登里さん	72
ドラッグストアは応援団！	大窟武さん	74
	高山英津子さん	76

受賞者一覧

78

大 賞

薬局のお姉さん

株式会社クスリのアオキ
クスリのアオキ 北島薬局
薬剤師
大橋 亜希子さん

小さい頃病気がちで頻繁に病院通いをしていた私は、
診察室に入るだけで涙がボロボロ溢れてくるほど泣き虫だった。
そんな中、病院帰りの薬局でお薬をくれる
優しいお姉さんに会うのは唯一の楽しみで、
それをモチベーションに苦手な病院にも通うことができた。

私はぼんやりとその頃の薬局のお姉さんに憧れを抱いて、
その思いのまま薬剤師になった。

ドラッグストアの薬剤師として入社してもう3年目になる。

私は昔憧れていたような

薬局のお姉さんになれているのだろうか。



薬局によく薬をもらいに来る男の子とそのお母さんがいた。

彼は薬局に来ると待合室で塗り絵を始めるため、

薬の説明はいつもお母さんに対してのみ行っていた。

粉薬が得意ではなく、服用方法を試行錯誤するものの、

いつも飲んでもらうのに苦労している様子だった。

そんな中、彼がお母さんの膝の上に座って私と対面する機会があった。

珍しく興味を示しているようだったので、彼に対して話しかけた。

苦手な抗生物質について、「このお薬は少し苦いけど、

体の中でばい菌と戦ってあなたを助けてくれるんだよ」と伝え、

薬の袋にばい菌と戦うヒーローのようなイラストを描いた。

帰り際、「お薬しっかり飲めるかな？」と聞くと

「うん！」と頼もしく答えてくれた。

数日後2人が薬局に来局された。

受付に身を乗り出し、「薬頑張って全部飲んだよ！」と報告してくれた彼は、

マスクの上からでもどこか自信に満ちた笑顔であることが分かった。

お母さんからは、「今まで何度言い聞かせても聞いてくれなかったけど、

薬局のお姉さんと約束したでしょ」という言葉は素直に聞き入れてくれた、

ありがとう」と感謝の言葉を頂いた。

小さい子供でも、その本人に直面して

その人に応じた薬の説明をすることが大切なのだと、

改めて気づくことが出来た。

彼の自信に満ちた笑顔やお母さんの言葉を聞き、

昔懂れていた薬局のお姉さんに少し近づけたような気がした。



準大賞

「栄光のドリンク」 栄養ドリンクの魔法と 男の子の物語

株式会社クスリのアオキ
クスリのアオキ上豊岡店
登録販売者
山田 康裕さん

「すみません……。どうしても、かけっこで1位になりたいんですけど、足が速くなる飲み物はありませんか？」

小さな男の子に真剣な眼差しで訴えかけられたら、

あなたは何て答えますか？

何とかしてこの純粋な気持ちに応えてあげたいと思った僕は、頭をフル回転させて次のように答えました。

その男の子の年齢が6歳という事を確認して

5歳から飲める栄養ドリンクを手に取り、

「これは、飲むと足が速くなる魔法のドリンクです。

でも、そのドリンクのパワーを発揮するためには条件があるんです。

それは、毎日足が速くなるトレーニングをする事です。

トレーニングをしっかりとすれば、

その魔法のドリンクのパワーが強くなって速く走れるようになりますよ」と伝えて男の子に渡しました。

「うん、わかった」と言って、

男の子はそのドリンクを抱え、

レジに並んでいるお母さんの元へ去って行きました。

数ヶ月後、いつものように仕事をしていると、魔法のドリンクを買ってくれたあの男の子が僕の元に駆け寄って来てくれました。そして、「店員さん、魔法のドリンクを飲んで走ったらね、三位だったよ！初めてビリじゃなかったよ。次は、魔法のドリンクのパワーをもっと使えるように、たくさんトレーニングするね。ありがとう。」と、



満面の笑みで僕に話をしてくれました。満面の笑みのまま手を振りながら走り去っていく男の子を見て、僕は喜びと感動で胸が熱くなりました。そして、「おめでとう。でも、それは魔法のドリンクのパワーよりも、君が頑張ってトレーニングしたからだと思うよ。このドリンクは栄養ドリンクかもしれないけど、君の夢を叶える栄光のドリンクになったんだね。これから頑張って夢を叶えてね。」と思いました。僕はこれからも、ドラッグストアの仕事を通じて、子ども達の夢を叶えるお手伝いが出来れば嬉しいと思いました。

準大賞

最後に来て良かった

株式会社ツルハ
ツルハドラッグ 旭川4条店
ビューティーアドバイザー
村田 一子さん

皆様は余命宣告された時、

最後に会いたい人、行きたい所はありますか？

自分自身に置き換えた時、どのような行動をとるのかなあと思います。

私が四条店にいた時、あるお客さまと出会いました。

いつの間にか私が接客するようになり数十年たちました。

毎月お客さま感謝デーにはご来店してくださいました。

あれは2017年12月20日にご来店くださった時の事でした。

しばらくお会いしていないと思っていた頃で、

お化粧品が欲しいと購入していただき、

レフィルがあるので本体を捨てないでくださいねとお伝えしたら、

「次は無いかも」という言葉が返ってきました。

「村田さん…私、ガンになって余命宣告されてるの。

本当は緩和ケアに入院していないといけないんだけど

たくさんすることがあって…

今日、戒名と骨壺を決めてきたんだ」と淡々とお話をされました。

体の調子は切ないけれどご主人様との時間を大切に過ごしたいと…

私は頭の中が真っ白になり、言葉が出ませんでした。

「村田さん私に似合う口紅を選んで。」

ツルハさんの口紅をつけてきれいにしてあの世に行くね…

長い間ツルハさんにお世話になったし、

四条店に来るのが楽しみだったよ。

最後に来て良かった」

と笑顔で私を見てくださいました。

私は涙が止まらず

どのような行動をとったか覚えていません。

いつものように、ご主人様が車で待っていて、

助手席に乗り手を振っていただいたのが

お客さまとの最後でした。



2018年3月3日、新聞のお悔やみ欄にお名前がありました。

私は、この仕事を通じて、たくさんのお客さまと出会い、

たくさんのお客さまから学ぶこともあります。

そして信頼いただけることもあります。

お客さまから信頼を得るのは、

日々のたゆまぬ努力とお客さまを思う気持ちです。

「最後に四条店に来て良かった」と言ってくださった言葉は、
私の宝物です。

これからも、お客さまの生涯の何%かもしれませんが関わって、
寄り添っていききたいと思います。

これも立派な多職種連携

株式会社杏林堂薬局
杏林堂薬局白羽店
薬剤師
初鹿隼人さん

私は薬剤師になってからずっと調剤専門薬局で働いてきた。

そんなある日、調剤併設型のドラッグストアの立ち上げに携わらせてもらった。
統括本部長は私に言った。

「多職種連携に力を入れたい」。

それなら得意分野だ。

これまでも医師や看護師らと連携してきた。

でも本部長の言う連携は、私のそれとは違うようだった。

「物販と連携して欲しい」「物販？」私は思った。

「多職種連携は、何も医師や看護師との連携だけじゃない。

物販との連携も立派な多職種連携だ」本部長は続けた。

ドラッグストアは調剤だけではなく、

日用品や食料品、化粧品も扱っており、

それぞれに担当者がいる。



ある日、顔に軟膏が処方された患者さまから質問を受けた。

「軟膏はファンデーションの後に塗ればいいですか？」

「ファンデーションにより薬の吸収が妨げられるので、

洗顔後か化粧水の後に塗るといいですよ」と私は答えた。

でも、患者さまはまだどこか物足りない表情をしていた。

そこで思い切ってビューティースタッフに相談してみた。

すると、次から次へとアドバイスが出てきた。

「まず、洗顔は洗い過ぎないように注意してください。

症状の悪化や軟膏の副作用を誘発する恐れがあります」

「軟膏を塗り広げることになるので、

ファンデーションは軽く抑える程度にしましょう」

「ただ、症状がひどいうちは、やはりメイクはしない方がいいです。その場合は、

口紅やアイブロウだけのポイントメイクにしてもいいと思います」

「すごい！」と私は思った。

最後に私に向けて「メイクは今までのやり方や肌の状態、

目的によっても変わってきます。

その人に合ったやり方を、責任を持ってアドバイスするので、

遠慮せずビューティーコーナーに繋いで下さいね！」

そのように言ってくれた。

「これだ！」と私は思った。

これがドラッグストアならではの多職種連携だ！

ドラッグストアには様々な心強い味方がいる。

次は誰と連携するか。楽しみがいっぱいだ。

準大賞

かかりつけ薬剤師を目指して

株式会社ツルハ
調剤薬局ツルハドラッグ 新琴似1条店
薬剤師
森地 彩花さん

「おなかの調子が良くない。いい薬はないかい」

笑顔が素敵な常連のお客さん。

その日、笑顔はなかった。

数ヶ月後、そのお客さんは“患者さん”になった。
がんのステージ4。

宣告はあまりにも唐突だった。

薬を届けに行った先は小さな喫茶店。

木の葉は秋色に染まる頃、商売道具である“手”に副作用が出た。

薬剤師として、自分の持つ知識の全てで力になりたいと思った。

治療の途中、抗がん剤の量が減った。

「副作用が強く出て、自ら減量を希望したんだ」

体重からすると薬は元の量で問題ないため、

私は期待を込めて

「1度きりの治療を、減量して後悔しませんか？」と踏み込んだ。

その後、本人の意志で薬は最大量に戻った。

「僕の人生の中で、今が一番の頑張り時だね。

薬剤師さんの言葉にハッと気づきました」

薬を戻したあの時から、腫瘍マーカーは基準値以下まで急激に下がった。
涙を流して私に報告してくださった。

「本当にありがとう。」

検査値は医師も驚くほど良くなり、辛い副作用も乗り越えました。
何ひとつ後悔なく治療を終えられたのは自分の誇りになりました」

いつもの「素敵な笑顔」に戻っていた。

私は一人薬剤師。

お客さん、患者さんに寄り添うかかりつけ薬剤師を目指して、
学生時代から夢見て自分で選んだ道。

「薬局に行く」を「薬剤師に会いに行く」に変えるのが夢。

ドラッグストア併設の薬剤師は「病気を未然に防ぐ」サポートも大事である。

「おなかの調子が良くない。いい薬はないかい。」

症状に見合うOTC薬を見つけることも大事、

しかしそれでも改善しない時は、

薬剤師として受診勧奨も大切な指導のひとつ。

伝わらなければ伝わる方法を考える必要があり、

今後の課題だ。

人生の分岐点をサポートするのが

私たちの職業。

「健康」「未病」「病气」

すべてのかりつけを目指して

精進していきたい。



「大賞」 薬局のお姉さん

株式会社クスリのアオキ
クスリのアオキ 北島薬局
薬剤師
大橋 亜希子さん



お子さまから年配の方まで
すべての患者さまと
丁寧に向きあう

薬局の優しいお姉さんに出会えて幼少期の頃から憧れていた薬剤師になり、現在3年目。立ち上げから関わった調剤薬局の薬局長として働いています。調剤や投薬などの業務はもちろん、ドラッグストアに併設されている調剤薬局のため、OTCのご相談にのったり、売上管や従業員教育を行ったりするなど業務範囲は多岐にわたります。

お店には地元の幅広い年齢層の方がいらっしゃいます。心掛けているのは、このエピソードの時にように、お子さまでも高齢の方でも、すべての患者さまご本人に対して話しかける、対話しようとする姿勢です。

患者さまのご両親や介護する方など、お薬を管理されている方にお話するのは大事ですが、患者さまご本人が理解しやすいように伝え方を工夫してお伝えすることで、お薬に対する理解や病院に行くモチベーションにも影響を与えると思うんです。できるだけ寄り添って、ポジティブな影響を与えられるようにというのを心がけていますね。

いつもベストを尽くして、
患者さまのために
成長していきたい

半年前にオープンした薬局ですが、だんだんと顔なじみの患者さまも増えてきました。遠くの病院で受診してもわざわざこの薬局まで足を運んで薬を受け取られる方や、病院に行くほどではないちょっとした体の不調をご相談にいらつしやる方も多いです。一人ひとりとじっくり向き合える環境なので、お薬のご相談を聞いているうちに30分くらいお話ししていたなんてこともあります。

地域の方たちの身近な相談相手として、「お薬や健康についてよくわからない時はアオキに聞きたいこう」と頼りにしてもらっていると感じる機会が多く、それがやりがいにつながっています。

患者さまに頼りにしていただいていると実感する一方、頼ってもらえるに値する薬剤師にならないといけないという気持ちも芽生えてきています。

調剤の知識は医療や薬など学ぶべきことが無限にあります。よくいらつしやる患者さまに出している薬を深く調べたり、その患者さまの疾患についての情報を吸収したりして、新しく得た知識を患者さまが次に来た時に還元できるようにしていきたいと思っています。薬剤師として当たり前のことをしっかりと積み重ねて、一人ひとりの患者さまにベストを尽くします。明確なキャリアプランがあるわけではないですが、今を一生懸命に、そして地域の皆さんと長い付き合いをする中で、もっと頼りになる存在になっていきたいです。

仕事ならではの、だからこれからも、目の前のことにまっすぐ向き合い続けていきたいと思っています。



「準大賞」

く 栄光のドリンクく
栄養ドリンクの魔法と
男の子の物語

株式会社クスリのアオキ
クスリのアオキ上豊岡店
登録販売者
山田 康裕さん



アオキの教育システムに
惹かれて転職しました

数年前に家の近所にアオキの店舗ができて、お客さんとしてお店に行ったのが働くことになったきっかけです。お店はまだオープン2日目だったのですが、スタッフのレジ対応やポイントカードに関する受け答えが完璧で感動したんです。

オープン直後でも、スタッフがきちんと対

応できるのは教育システムがしっかりしているおかげだと思います。僕は当時、靴の小売店で働いており、接客の大切さやスタッフ教育の大変さを身をもって感じていたため、このお店はどういう教育システムを行なっているんだろう？と興味が湧きここで働きたいと思うようになりました。前職は14年間勤めていたのですが、そこで思い切って転職を決意しアオキに入社しました。

お店ではよくお子様になつかります。エピソードに出てきたお子様は、結局かけつこで

3位で、1位ではなかったのがある意味良かったかもしれません。「もっとトレーニングをすれば1位かも……」と言っていたので、「夢」を売ってあげられたのかなと思います。また別のお客様を接客させていただいた時に「あなた雰囲気がいいわね。物腰やわらかで将来大物になるわね」と言われたことも印象的な出来事です。

心理学が好きでカウンセリングを目指していた時期もありましたが、今の仕事こそ、一人ひとりのお悩みに耳を傾けアドバイスを行うカウンセラーなんじゃないかなと思っています。

樂するのではなく、
自分が樂しむことを大切に

接客において一番大切にしているのは、「自分が楽しむこと」です。一方で先輩から言われた「楽しいと樂するのは違う」という考え方も大切にしています。樂な方に流されないようにとにかく動く、小さなことでもワクワクできることを探すようにしていますね。自分がワクワクしたり楽しんで接客するとお客様も喜んでくれます。

接客していてお客様に「ありがとう」と言われた時はもちろん嬉しいですし、売れるかもしれないと目をつけた商品が、売り場を作って予想以上に売れた時もワクワクします。それにお店のスタッフはみんな仲が良いので、スタッフと一緒に仕事しているだけでも楽しいですね。



「準大賞」
最後に来れて
良かった

株式会社ツルハ
ツルハドラッグ 旭川4条店
ビューティーアドバイザー
村田 一子さん



勤続30年。時代が変わっても
変わってはいけないものがある

1991年に入社して以来、ずっとツルハドラッグで働いてきました。私が働かせていただいたのはツルハドラッグの名誉会長の奥様が特に力を入れていた店舗で、多くのことを学ばせていただきました。

奥様は当時統括と呼ばれていて、統括が店舗にいらつしやる日は特に身が引き締まる思いでした。営業目標はもちろん、どんな思いで

この店舗で働いているかなどを詳しく聞く方だったので、それにきちんと答えなければという思いでいっぱい。でも何より、統括自身がお客様一人ひとりの顔を覚えて率先して会話をしていました。だからこそ、そんな統括の思いをこれからもつないでいきたいという強い思いがあります。

例えばうちの店舗は、車でいらつしやるお客様が中から見えるんです。なので手が空いていけば、お迎えに上がるようにしています。これは私だけではなく、お店全体がそうなんです。だからこそ、お客様からは、「このお店に来ると安心する」という声をよくいただき

ます。他にも、いつでも担当者がいて、棚にない商品でもすぐに取り寄せてくれる。さらに自分がどの担当であるかに関わらず、オールマイティに接客してくれる。そんな一つひとつの積み重ねがその理由だと思っています。

ブランド名ではなく、
『ツルハの化粧品』と
呼んでくださる

エピソードのお客様はすごく「凛」とした方だったので、最初は少し萎縮していました。それでも、曖昧な対応をせずわからないことは自分で調べどんな質問にも真摯に対応しました。「さすが4条店」と言われることも。自分自身の勉強になり、ほかのお客様にもつながっていました。

だからツルハで化粧品を買われるお客様のの中には、化粧品のブランド名ではなく「ツルハの化粧品」と呼んでくださる方がいます。ツルハを選んでくださったお客様の思いに寄り添う、という統括の思いを引き継ぎ、それがお客様にも伝わっているんだなとうれしくなります。



できました。「ツルハは会話が生れる」。それはかけがいのないものだという声もいただきます。

これらすべてが、「生涯お客様とお付き合います」という統括の、そしてツルハドラッグの思いにつながっています。

「準大賞」
これも立派な
多職種連携

株式会社杏林堂薬局
杏林堂薬局 白羽店
薬剤師
初鹿 隼人さん



ビューティスタッフさんとも
管理栄養士さんとも、
店長とも多職種連携しています

以前は保険調剤薬局で働いていました。その後「もっとトータルでサポートしたい」という思いから、地域に密着したドラッグストアである杏林堂に転職し、大学病院の近くのお店で働きはじめました。そういった今までの経験から私の中で「多職種連携」というと医師や看護師と連携するイメージがあったんです。

今のお店での多職種連携は、ビューティスタッフさんとの連携にとどまりません。管理栄養士の方や、店長や、お店のスタッフと協力し合うなど連携の機会が広がっています。

例えば抗がん剤治療によって爪がボロボロになってしまったお客さまに、ネイルケアの方法をご質問された時は、ビューティスタッフの方にアセトンフリーのものが良いとアドバイスをいただき商品をご紹介させていただきました。

また健康のためには、薬だけでなく生活習慣も大事だと考えて、食材別の塩分量がわか

つながりを持ってお客さまの健康をトータルで支えていければと思っています。

お客さま一人ひとりの生活に
貢献していると言い切りたい

近隣に医療機関がなく調剤の患者さまが少ないので、もっと増やしていくことが課題です。でも段々と「初鹿さんをお願いします」とご指名でご相談される患者さまが増えてきたのがうれしいですね。自分の存在が、地域の患者さまに貢献できているというのが、実感できて充実しています。

地域に貢献することを考えた時に、薬に対する専門性を極める道ももちろんあると思いますが、自分は小さいお子さまから年配の方までの生活に密着して貢献できたらいいなと思っています。「どんな仕事をしたいのか」と聞かれた時に『人の生活に貢献している』と胸をはって言い切りたいです。



るポスターを貼っていますが、叩き台は自分で作り、もっといいアイデアがないか管理栄養士さんに相談してポスターを完成させました。店長には患者さまを増やす工夫のアドバイスをいただきましたし、逆にスタッフの皆さんにご相談された時に、薬や病気についての知識をアドバイスすることもあります。薬局に来たお客さまの「歯ブラシはどれがいいの?」「ところみ剤はどれがいいの?」といったご質問にも連携することでお答えできています。

調剤室の中にスローガンとして掲げられている「調剤は、薬剤師だけのモノではない!」という企業理念を大切にするようにしています。自分一人だけでは、できることに限界があるので、自分にはない視点を取り入れながら、いろいろな人と

「準大賞」
かかりつけ薬剤師を
目指して

株式会社ツルハ
調剤薬局ツルハドラッグ
新琴似1条店
薬剤師
森地 彩花さん



ドラッグストアは、
隠れた大きな病気に
気づけるかもしれない場所

このエピソードの患者さんは、病院嫌いの方でした。だから、薬剤師である私に相談してくださっていたんです。大腸ガンだとわかったとき、自分がそれを見抜けなかったこと、病院に行くことをおすすめていたけれど、実際に行動させる伝え方ができなかったことに後悔があります。

それでも、お客様の気持ちを考えて減薬をやめることをご提案したり、店長の力も借りながらお客様をサポートし続けました。治療途中にも、処方がない日でもいらっしやって経過報告をしてくださったり。結果的に最大量のまま治療を終えられ、最後には「ひとつの悔いもなく治療が終えられたのが自分の誇りだ」とお言葉をいただき、すごく嬉しかったです。

この経験から、「どんな薬剤師に出会うか」で治療方針まで変わること。そして何気

ない相談をされるお客様に大きな病気が隠れている可能性があることを勉強しました。

だからこそ、常に同じ薬剤師が対応できる環境づくりの大切さも感じます。ただ処方されるだけでなく、病院以外でも治療方針まで一緒にお話できるのはかかりつけの薬剤師だからこそ。そのために処方箋の数を増やしたり在宅医療に力を入れたり、地域に根付いた薬剤師になる努力をしています。

飲み忘れたときに、
顔が浮かぶ薬剤師になりたい

実際、お医者さんから言われたことを受動的に鵜呑みにしている方は多いんです。そうすると、薬を飲むのをサボったりしてしまうことがある。だから、ちゃんと薬剤師として「なぜこの薬を飲まなければいけないのか」を一緒に理解していただけるようにしています。

ある糖尿病のお客様が、ドーナツを5つも買って食べようとされたそうなんです。でもその後「森地さんの顔が浮かんだから1個で辞めておいたんだよ」とおっしゃって残りの4つを私に差し入れしてくださったことがありました。

お客様からいただく「ありがとう」の言葉

に常に心を動かされる薬剤師でありたいと思うんです。「この薬剤師に出会えてよかった」そう思っていたために、これからは初心を忘れず会話を関係性を築き健康や未病、すべてをサポートするかかりつけ薬剤師を目指していきたいと思います。



笑顔の向こう側へ…

株式会社ツルハ
ツルハドラッグ 宇都宮元今泉店
登録販売者
関博和さん

医薬品コーナーにお客さまが立ち止まり医薬品を見ていると必ず『痛み止めですか?』とか『風邪ですか?』と声を掛けています。ある日、いつもと同じ様にお客さまへ声を掛けていた時、こちらの問い掛けに反応がない女性のお客さまがいた。私は『聞こえてないのかな?』と少し大きな声で話しかけてみた。お客さまは少し驚いた様子で、私の目を見て両手で『耳が聞こえない』とのジェスチャーをした。お客さまの耳に目を向けた。補聴器があった。私はメモ帳とペンを取り出し大きな字で『何かお探しですか?』お困りでしたら何でも聞いてください!』と書きお客さまへ見せた。ニコツと笑顔になり私のメモ帳に大きな字で『ありがとうございます!頭痛薬を探しています』と書いてあるのを見て『この商品がオススメです!』と私は商品を手渡した。お客さまはメモ帳に大きな字で『ありがとうございます!』と書いて私に見せてきた。

私はメモ帳に『また何かお困りでしたら遠慮なく聞いてくださいね!』と書き見せた。笑顔で頷いてくれた。

私は『ありがとうございます!またご利用ください!』と大きな声と手話で伝えた。お客さまは手話で『ありがとう!』と私に伝えてきた。

私の学生時代にＴＶドラマで主役が手話をする事で当時、学校で手話が流行してた事もあり何気無く記憶に覚えていたのが『いらつしゃいませ!』と『ありがとうございます!またご利用ください!』の手話だった。

とつさの出来事だったので伝わったか不安もあったがお客さまが笑顔になってくれただけで正直、私は嬉しかった。

この世の中に五体満足の人、障害を持つ人と様々だが老若男女と生活スタイルは別々である。

しかし、同じ人間である事に変わりはない。

私は今後も一切の差別無くお客さまへ声を掛けて笑顔にする店員の1人でありたい。

『笑顔』とはドラッグストアで働く

明日の自分への大切な『原動力』であり、

笑顔の向こう側へ行く事が私の課題と挑戦である。



私を変えた「ありがとう」

株式会社ツルハ
ツルハドラッグ 甲斐市役所前店
登録販売者
中村 隆さん

今日も行列ができています。

小売業で行列ができることは嬉しいことなのだが、

その頃の私の気持ちは嬉しくなかった。なぜなら、お客さまに販売するマスクがないからだ。

今から一年半前、コロナが中国で流行し、日本でも感染者が増え始めた。

圧倒的な需要の多さに供給が追いつかず、

店には開店前からマスクを求める行列ができていた。

開店前に行列のお客さまに謝罪するのが日課になっていた。

ある日、いつもの様にお客さまに謝罪をしていると

「毎日お店を開けてくれてありがとう」と言われた。

お客さまの顔を見ると、店の近所に住んでいる常連のお客さまだった。

「コロナ禍で、感染するリスクがあるのに毎日お店を開けてくれて、本当に助かります。

お体に気を付けて下さい」と勇気づけられた。

その頃お客さまから頂戴する言葉は「なんでマスクが無いんだ」

「いつ入ってくるんだ」というお叱りの言葉ばかりで、

「ありがとう」という言葉が本当に涙が出るくらい嬉しかった。

その日の寝る時に、ツルハに入社した頃を振り返った。

当時の店長が、なぜツルハに入社したのかという問いに対して、

人の役に立てるからと答えていたことを思い出していた。

お客さまを満足させられない事に無力さを感じていたが、

毎日やっていたことは無駄ではなかったと思った。

そして翌日から、私の気持ちは変わっていた。

行列を見ても、これだけのお客さまがツルハを頼ってくれているのだと思うようになった。

もちろん、マスクの在庫が無くて、申し訳ないという気持ちはあったが、

以前のようなマイナスな感情は無かった。

あの時から一年半が過ぎ、いまだにコロナは収束していないが、

マスクの供給も落ち着き、以前のような行列は無くなった。

しかし、いつあの頃と同じような状況になるかわからない。けれど、私の気持ちは変わらない。

あの日お客さまからもらった「ありがとう」を忘れずに、この仕事を続けていく。

今日も、明日も人の役に立つ為に。



入 選

お客さまに 「必要」とされ続けるために

株式会社ツルハ
ツルハドラッグ 北4条店
登録販売者
工藤 稔之さん

「ここにツルハがあって良かった」「ありがとう」

私はお客さまにこう言ってもらえることに強い喜びを感じる。

それは私自身、ドラッグストアが地域において「必要」とされていることを、経験により誰よりも認識しているからこそ出てくる感情なのだと思う。

私がドラッグに入社を決めたのは、

2011年の東日本大震災を当時住んでいた岩手で被災し、

そこで小売店の重要性を身を持って感じたからである。

普段は当たり前であった小売店が無くなって初めて痛感し、

自身も仕事をするのであれば「必要」とされる仕事がしたいと思い、入社をした。

入社後、しばらくして2018年北海道胆振東部地震が起こった。

私の職場は札幌で震源地ではなかったが、

電気は止まり、2011年に経験した東北大震災と全く同じ状況になってしまった。

地震がきた瞬間私は当時の記憶がフラッシュバックし、

怖い気持ちでいっぱいだったが、店を開けなければと思い、

すぐに店舗に向かい、真っ暗な店舗の中で、

生活必需品や食料、水などを集めて店の入り口で販売した。

レジもハンディ端末で計算してお客さまに販売する形ではあったが、

多くのお客さまに「営業してくれて助かった」

「ありがとう」とのお言葉を頂けた。

自分が「必要」とされる仕事をしていると改めて感じ、非常に誇らしかった。

有事の際以外にも、普段からお客様に必要とされていると感じる。

現在の店舗は近隣に買い物できる場所がなく、

食品がとて売れるお店であるので、

扱える食品の種類を増やすなど、お客さまの「必要」に応えるようにしている。

今はスーパーもドラッグストアも垣根がなくなってきた時代だからこそ、

薬と化粧品にとられず様々なことに挑戦していかなければいけないと強く感じる。

そして私自身も見分を広め多くの知識を学び、

様々ものをお客さまにご案内できる様に成長しなければならぬと感じる。

常にお客さまの「必要」に応え続けるために。



入 選

ありがとうという名の処方箋

株式会社ツルハ
ツルハドラッグ 甲府千塚店
登録販売者
山西小百合さん

ありがとう、Thank you、謝謝、Saaiamat、手話等
たくさんの方から感謝の言葉を頂いてきました。

がんばれしと言ってポケットに飴を入れてくれた方、また来るねと握手してくれた方、
これまで多くの方と知り合うことができました。

なかでも奥様がアルツハイマーのご夫婦との出会いは財産となっております。

二人で買い物に来ては奥様の好きなアイスを買うのが恒例でしたが、
病気が進行し会話もできなくなりました。

ある日、奥様が家を抜け出し一人で来店されたことがありました。

よく来てくれましたね、お会いできて嬉しいですと言うと

力強く手を握りしめてくれて涙ぐんでいました。

ご主人に連絡すると急いで来られどこへ行っただかと思った、

でもあなたにいつも声を掛けてもらいこの店が大好きだったから覚えていたんだ、

本当に良かったと何度も言ってもらえた時役に立てて良かったと心から思いました。

そのご主人が怪我で松葉杖について来た時は驚きました。

足を引きずりながらも奥様の好物のアイスを

買いに来られた時涙があふれてしまいました。

ご主人の奥様への献身的愛と勤勉さ等沢山の事を今でも学んでいます。

私が働く上で心がけていることがあります。

それはすぐに話さずお客さまの言葉に進んで耳を傾けることです。

そして誠実な気遣いを示すこと、

それが単なる儀礼的な作法に終わらないよう努めています。

さらに受けるより与える方が幸せとの言葉通り、

自分の仕事がどれほど人のためになっているか積極的な感情を育むよう努めています。

それが接客や仕事ぶりにあらわれ、先に紹介したようなお客さまとの良い関係を

一層築くことができると確信しているからです。

これからも、当店を選び大好きだと言ってくれるお客さまが一人でも増えるように

そしてその先に自分ができることができるよう最善を尽くして働いていきたいと思えます。

お客さま、職場の仲間、お取引先の方々全てに感謝の言葉を述べます。

「ありがとうございます」



父からのプレゼント

株式会社ツルハ
ツルハドラッグ 中の島店
登録販売者
梅津 博子さん

私は鍼灸師です。鍼灸師になりたいと思ったきっかけは父の病気です。しかし父は病気が見つかったから一年半で亡くなってしまったので、私の鍼灸治療を受けることはありませんでした。

鍼灸学校卒業後は鍼灸院を開業しようかとも考えましたが、在学中に登録販売者の資格を取得したので、

まずは登録販売者管理者の実務期間を満たしてから

本格的に鍼灸を始めても遅くないと思い、

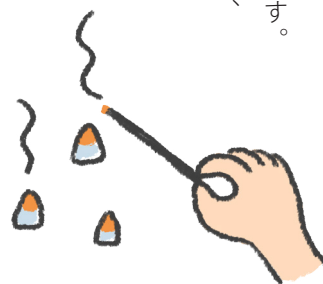
現在は依頼があれば訪問鍼灸を行いながらツルハドラッグで働いています。

働き始めた頃、出来ない事ばかりで焦って、

お客さまに申し訳ございませんと言う日々でした。

鍼灸で「楽になったよ、ありがとう」と言われ慣れていた私はショックでした。

若い時のように体力も続かず、もうダメかもと思った時、



小学生の頃父から「博子にはっこりさがないわ」と言われた事を急に思い出しました。

30年以上忘れていた言葉が突然降ってきたのには驚きましたが、

まさにくじけそうな今の私にピッタリな言葉を

父がプレゼントしてくれたのだと思いました。

それからは「にっこりさ」を持って仕事をしようと決めました。

そうすると不思議と肩の力が抜けるようになってきました。

一緒に働く先輩方も子育てが一段落されてから

新しいチャレンジでドラッグストア勤務を始めた方々です。

先輩やお客さまから教えていただきながら仕事を続けると、

次第にお客さまから「ありがとう」と言ってもらえる機会が増えてきました

鍼灸でも、患者さんのサポートに徹する気持ちで治療するようになりました。

最近気づいたことがあります。

ドラッグストアでも鍼灸でも、またお薬でも生活雑貨やお菓子でも、

生活をより豊かにするのは同じです。

だからドラッグストアと鍼灸、これからもどちらも頑張ろうと思います。

今の私の夢は、鍼灸とお薬をつないでお客さまをにっこりさせる事です。

そうなれたら、天国の父もにっこりしてくれる気がしています。

ツルハドラッグとは

株式会社ツルハ
ツルハドラッグ 東川店
登録販売者
高橋 昌訓さん

私がツルハドラッグをよく利用するようになったのは、高校生の頃です。部活でよく汗をかくこと、アトピーの持病があることなどが思春期とも重なり、ニキビや肌荒れがひどくとても悩んでいました。

いろんな薬や洗顔を使い、なんとか治そうとしましたが、中々治りませんでした。そんな時にたまたまツルハドラッグを利用する機会があり、買い物ついでに洗顔コーナーを見ていました。

すると店員さんが声をかけてきてくれて、肌の悩みや、部活後の汗の処理の仕方、アトピーの事、今使っている洗顔や薬の事を店員さんに話すと、第一声が

「肌荒れとかニキビは思春期の時は本当に大変ですよ、私もすごく悩みました」と、商品をすぐ勧めるのではなく、私に寄り添った接客をしてくれました。

とても優しい店員さんだなとその時感じました。

その後も、高校生の私のために部活後の汗の処理はこうしたらいいとか、アトピーのせいで肌荒れがひどくなってる可能性もあるから一度皮膚科に行ってみると詳しい原因がわかるかもしれないなど、商品の説明よりもニキビや肌荒れの予防方法や

これ以上ひどくならないようにどう対処したらいいかを教えてくれました。時間はどれぐらいか覚えていませんが

私のために時間を使って事細かくいろんなことを教えてくださいました。

店員さんから教えてもらった事をずっと継続しているうちに

肌荒れやニキビやアトピーすらもでないようになりました。本当に感謝しきれません。この件があり、ツルハの店員さんはとても優しく親切なんだなと思いました。

そして月日が流れ、ご縁がありツルハドラッグに入社し

そして今は店長という立場になりました。

私はあの時の店員さんのようにただお客さまに商品を勧めるのではなく、少しでもお客さまの悩みを聞きだし

お客さまの悩みを解決し、そしてお客さまに寄り添える

そんな接客ができるような従業員を育てていきたいと思っています。

そして、ツルハドラッグなら安心して買い物できるね

と言ってもらえる店舗作りをしています。



コロナ禍がもたらした接客改革

ウエルシア薬局株式会社
ウエルシア 熱田五番町店
薬剤師
河原 宏太さん

私がドラッグストアに就職したのは、

新型コロナウイルスによる緊急事態宣言が初めて発令された翌月のこと。

マスクがない、消毒液がない、

入荷の予定も未定。

需要の高まりに、現場ではなかなか対応できず

お客さまをがっかりさせてしまうことも多々ありました。

連日の根拠が不確かな情報によってお客さまだけでなく、

スタッフも振り回されてしまい何が正しいのか何を信じれば良いのか

分からなくなっていました。

きつとお客さまは不安な日々を過ごしていて、

その不安を少しでも解消したくてドラッグストアを頼りに来て下さったはず。

その期待に応えて薬剤師として笑顔と安心を届けたい。

そんな意識をもつようになり

私の接遇が大きく変わりました。

コロナ禍の前よりも毎日更新される医療情報の収集と精査に努めるようになり、

正しい情報はもちろん、

お客さまの感情に寄り添った情報提供をするにはどうすれば良いか、

自分が信じていた情報を頭ごなしに否定されて

相手の話を素直に聴こうと思う人はいません。

相手の話をまず受け止め、

相談してくださったお客さまが今よりももっと、

笑顔に安心して家に帰ることが出来るを

ゴールに接客するようになりました。

マスクのせいで本当の笑顔同士触れ合うことはなかなか出来ませんが、

コロナ禍前よりも目元と声色で笑顔を頑張っけて届けています。

小さいお子さまや高齢の方もマスクを着用しなければ

相談に来られないと感じさせてしまうご時世には心苦しい思いがしますが、

「ご親切にありがとうございます」とお客さまから頂戴した感謝を胸に、

もっと安心できる日々が来ることを祈りながら今日も働きます。



心に寄り添う

ウエルシア薬局株式会社
ウエルシア 諏訪四賀店
登録販売者・一般スタッフ
宮澤 愛佳さん

2020年、大学を卒業し、新社会人として新生活に胸を躍らせていた私は、新型コロナウイルスの感染拡大により期待していた生活とは打って変わった日々を過ごすことになりました。入社後はなくなり、一週間の自宅待機を命じられました。希望が不安に変わる、そんな中、店舗研修が始まりました。研修が始まってすぐ、マスクの買い占めやアルコール消毒の点数制限などがあり、毎日不穏な空気が漂っていました。やるせない日々でした。ある日、「アルコール消毒はありますか。」と男性のお客さまに声を掛けられました。すぐに案内し、点数制限があり、一点しか買えないと伝えました。すると「一個だけでもいいんです。やっと思つけれれた。」と安堵した様子。事情を聞くと半年前に単身赴任で長野に越したが、緊急事態宣言で帰れず、妊娠中の奥様を一人残してきたこと、

更にもうすぐ一人目が産まれるんだ、と教えて下さいました。とても胸が痛くなり、

「きつとこんな大変な時期に産まれてくる赤ちゃんは強くて元気な子になりますね！心配だと思いますが、

お客さまの思いが届いて、奥様も赤ちゃんも元気に過ごせます！

きつと大丈夫です！！」と、

何の根拠もないのに咄嗟に発言してしまいました。

失礼なことを言ってしまったと後悔していたら、

お客さまは「そうだよね。悲しんでいても仕方がないよね。」と言い、

更にお会計後、「たまたまだったけど、声を掛けたのがお姉さんでよかった。

元気出たよ、頑張るね。頑張ってるね。」といい、笑顔で帰られました。

私はあの瞬間、いつでも、どんな時でも、

お客さまの心に寄り添った接客をしようと決めました。

不安や気持ちや悲しい気持ちだが、

明るくなるような接客を、私にしかできない、そんな接客をしようと。

このコロナ禍で経験したことを大きくバネにして、

私は今日も元気に、心に寄り添った接客をします。



夢をいつか今へ

ウエルシア薬局株式会社
ウエルシア 奈良西木辻店
管理栄養士
久山 夏季さん

私の夢は、ドラッグストアの管理栄養士として、その地域のつながりをつくっていくことです。

現在日本は高齢化社会、さらには若者の都会進出が進み、高齢者の孤立が加速しています。

孤立によって進む認知機能の低下をはじめ、運動機能の低下などの様々な課題を

少しでも解決できるきっかけとなるような場所づくりを、お店を通じて叶えていきたいのです。

私の祖母は活動的な人で、コロナ禍になる以前は写経に行ったり、合唱サークルに通ったりと毎日忙しく、でも楽しそうに過ごしていました。

しかし、ステイホームが求められる現状で、

祖母がほとんど毎日家の中で過ごしているのだと私は電話で知ることになりました。



私は、今まで元気だった祖母が外出できないストレスからふさぎ込みがちになってしまった様子を見て、

今の状況だからこそ身近にお買い物に来るドラッグストアという普段からなじみある場所での地域のつながりが必要なのではないだろうかと感じるようになりました。

いつまでこの状況が続くか読めない今ですが、ドラッグストアでなら気軽に

お買い物に足を運んでいただくだけで足腰の運動になり、商品を選んでいるだけでも脳ははたらき、さらに私のような管理栄養士・栄養士がいる店舗では

気軽に食事や健康についてのご相談をする際に生じる

人と人との会話の中でも健康と安心をご提供できるのではないかと考えます。

お薬だけでなく、様々な商品を取り扱うドラッグストアで、商品をお買い求めして頂くだけでなく、お得な情報や安心も

お持ち帰りいただけるような場所づくりを私は行っていきたいです。

今は小規模な健康セミナーになってしまいましたが、

いつか当たり前のようにお客さまがドラッグストアに立ち寄った際、

いつでも気軽ににお知り合いに会えたり、会話ができたりする場所を実現するため、日々の接客の中で名前や顔を覚えていただけるような、

信頼される管理栄養士を目指していきたいです。

寝たきり予防の楽しい薬局

ウエルシア薬局株式会社
ウエルシア マンサード代官山店
薬剤師
菅田 梨乃さん

初めて来局される高齢の女性の患者様から、ご本人とご主人、二人分の処方箋を受け取った。

その女性は「今まで薬をもらっていた薬局は遠いから、こちらに変えることにした。主人は外に出るのが億劫みたい。

体力も落ちてきているから、家でゆっくりしていた方が良いわよね。

薬を受け取るだけなら、私一人でも大丈夫だわ」と話していた。

しかし、私は「寝たきり予防のためにも、歩けるうちは少しでも歩いた方が良いでしょう。次回は、ご主人も一緒にいらしてください」と伝えた。

1か月後、その女性とご主人が一緒に、処方箋を持って来局した。

ご主人は「家から出るのは億劫だけれど、寝たきりになりたくないし、今日は連れてこられたよ」と言っていた。

お薬をお渡しする際、ご主人は、お孫さんが定期的に家に遊びに来ることが

楽しみだと言っていた。

なので、私は、薬局ではお孫さんが喜びそうなものも売っていることを伝えた。

興味がありそうだったので、ホウ砂でスライムを作る方法を教え、

「お孫さんとスライム作り、一緒にやってみてください」と伝えた。

1か月後、ご主人は「スライムを孫と一緒に作ったら、

孫がとても喜んでくれた。教えてくれてありがとう」と言ってくれた。

それからは、毎月夫婦揃って来局されるようになり、

薬が出来上がるまでの待ち時間も、

お孫さんが喜んでくれそうなものはないか探していた。

ご主人は、「ここに来るのが、毎月の楽しみだよ。

この前は、孫と水風船で遊んだ。

他にも色々面白いものが売っているから、今度は孫も連れてくるよ」と言ってくれた。

外に出るのが億劫な患者様にとって、薬局が楽しめる空間になったこと、

その結果、家に閉じこもらずに、薬局まで歩いてきてくれることが私も嬉しかった。

私は、今後も様々な楽しい商品を見つけ、紹介したい。

より多くの患者様にとって薬局を、薬を受け取るだけの場所ではなく、楽しい場所にしていきたい。



「息子の洗顔を探しているのだけど…」声をかけてこられたのは、洗剤や食品が入ったカゴを持った40代くらいの女性のお客さまでした。

「中学生の息子なんだけどね、

顔のニキビがひどくて悩んでいるのが可哀そうで」

いろいろな洗顔を試しているが改善されず、

最近では外出も嫌がる様になったとの事でした。

偶然にも、数日前にスキンケア商品の研修を受けていた私は、身に着けた知識をフル活用してカウンセリングを行いました。商品の説明から始まり、洗顔のやり方や注意点等を話して、

お客さまの顔にも笑みが浮かびます。

そんな中、「店員さんが使った感想を教えてよ」という言葉で私は一瞬固まってしまいました。



使ったことのない商品を、研修の知識だけで案内しているのだから感想などありません。

空気は一変し、「一回息子にも聞いてみようかな…」と言って、

お客さまは帰宅されました。

その後は、お客さまのどこかガッカリされた顔が頭から離れませんでした。

私は悔しくて、商品を購入し実際に毎晩使ってみました。

それから10日程経った時に、息子さんと商品の前で話をされているお客さまを見かけました。

「この商品、使ってみたんですよ！」

急な乱入者に、驚いた様子の二人でしたがそのまま話を聞いて下さいました。

予想外だったのは、最初は大人しかった息子さんが、

最後の方ではどんどん質問を投げかけて下さった事です。

そして、「じゃあ、家族みんなで使う」とその商品を3点購入して下さいました。

その後は、度々親子で来店頂ける様になり、世間話をする仲にもなりました。

私の異動が決まり挨拶をした際には、

息子さんから「あの時に色々教えてくれてありがとう」とお言葉を頂きました。

それ以来、そしてこれから先もずっと、あの時の「ありがとう」を胸に、

自身の体感した事やお客さまから聞いた、

生の声を伝えていける販売員になる事が私の目標です。

私の原点

株式会社クスリのアオキ
クスリのアオキ 大山崎店
登録販売者
藤岡 千浪さん

私がその人と出会ったのは14年前の春頃でした。

仕事を探していた私は次に働くならドラッグストアがいいと決め
地元のドラッグストアを何店舗か回っていました。

その時です。

今の会社に通きつかけになったその人（Yさん）に出会いました。

Yさんはとても明るく元気で

色んなお客さまから声がかかっても嫌な顔も見せず親身になって応えていました。

お客さまからの「ありがとう！また来るわ」の声も多く

いつの間にか私も私の親もYさんのファンになっていました。

そう言えば以前勤めていた会社で言われた事をふと思い出したのです。

「従業員はスターだ。ファンを作れ！ファンを作ればその人に会いに買い物に来る！」
まさにその通りでした。

そして働くならこの店がいいと決めた瞬間でもありました。

知人の紹介で運良く面接を受ける事ができパートとして働く事に。

Yさんは思っていた通りの人で時には厳しく時には優しく

親身になって仕事を教えてくださいました。

時が経ち友達の子供が突然、私に向かって私もこの制服着たい！

この人みたいになる！

来店されるたび私を探してくれる

小さなファンが出来た時は感動しました。

少しはYさんに近づけたかなと。

今、コロナで世の中がギスギスしている時こそ

接客という仕事を活かし

感謝感謝を作る立場にならないといけないのかもしれない。

社員になり県外異動が多くても地元に戻る時は必ず

原点である店舗とYさんに会いに行きます。

いつかその人の接客に近付いて感動を与える「ありがとう」、

感謝を込めた「ありがとう」が

自然に伝えられるようにしたいと思います。



入 選

身近なところで 最高のおもてなしを

株式会社クスリのアオキ
クスリのアオキ 新大門口
登録販売者
西江彩七さん

精算終了！ 次は…巡回！ その後は、売場作成、発注、それから、お客さまにお電話！
あつ！レジ待ちの列が長くなっている！ 行かねば！

そんなこんなで1日1日はあつという間に過ぎていきます。

ドラッグストアに就職して早2年。お店ではいろいろなお客さまとの出会いがあります。
例えば、もうすぐ母の日といった季節のこと。

私は突然、化粧品売場にひとりでおられる50代くらいの男性に声をかけられました。

「母の日のプレゼントにファンデーションを買いたいんですが、

何かいいものはありますか？」と男性。

そこで私は、一緒にプレゼントを選ばせていただくことにしました。

男性とはたくさんのお話をしました。

お母様がいつも使っておられるファンデーションのメーカーや色、それから、お母様の年齢、髪色、性格に至るまで…それらのお話をもとに、私は心を込めて商品を選びました。

男性は「ありがとうございます」と私に言い、

一緒に選んだ商品をご購入されていきました。

それ以来、男性とはお会いしていませんが、男性とプレゼントを受け取ったお母様のことを想像すると、今でも心がぽかぽかと温かくなります。とても貴重な経験でした。

多くの商品を扱っているからこそ、ドラッグストアで働く私たちは、あらゆる面からお客さまの生活を支えることができます。

これが私と思う、この仕事の大きなやりがいの1つです。

大抵のものがネットで買える便利なこの世の中で、
わざわざお店に足を運んでいただけのお客さまには、

最高のサービスを提供したいと私は思っています。

それはレジや商品のご案内など、いろんな場面で可能です。

チャンスはいくらでもあります。

コロナ禍で生活が制限され、

なかなか日々の暮らしの中に楽しみを見出せない方もおられるかもしれません。

そんな方にもそうでない方にも、

身近なところからちよつとした幸せをお届けしていきたいです。

明日の私へ。「明日も最高のおもてなしを！」



おむつの薬剤師さん

株式会社クスリのアオキ
クスリのアオキ 寺井薬局
薬剤師
松本 京之助さん

私の勤めている寺井薬局は、毎日100名以上の患者様が様々な悩みを抱えながら処方箋を持ってきてくれる薬局です。処方箋の薬をもらった後に、店内で生活用品の案内を頼まれることも日常茶飯事です。ある日、「最近、尿漏れが気になって出かけるのがいやなの」と、70代の女性から相談を受けて大人用おむつのコーナーに案内をしました。するとなぜか、足取りが少し重そうな様子…。よくよく聞いていると、気にはなるけれど少し大人用おむつに抵抗があるみたいでした。私たちは毎日、商品に触れているので抵抗なんてないですが、よく考えてみたら初めて使う人は必要なだけ恥ずかしくて購入できない。と考える人もいて当たり前だと思い、私はあるお話をしました。「目が悪い人は、眼鏡をかけることでいろんな景色が見れるんだよ。

お母さんだってそれと同じだよ。

出かけるのが嫌になって家にこもっちゃうと

これから待ってる楽しい出来事を経験できないよ？」と、話すと目の色が変わり。

「そうだよ。私もまだまだ足も動くし、おしゃべりも大好き。

ズボン履いたら見えない分、眼鏡より気楽かもね」と、笑顔で答えてくれました。

それからノリノリでサイズ見本の大人用おむつや、

尿漏れパッドを手に取り商品に興味津々。

気に入った商品を購入していつてくれました。

次の週、友達を連れてきたお母さんは、

処方箋を持ってないのに薬局の受付に来て、私を呼んでくれました。

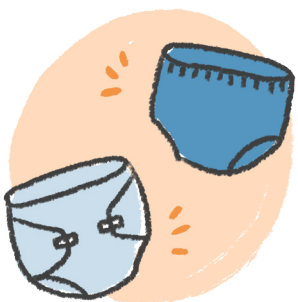
「この人がおむつの薬剤師さん」と、私を皆さんに紹介してくれました。

最初はなんのことだ？と思いましたが、

どうやらお母さんのモーニング友達の間では私は

『おむつの薬剤師』という名前で呼ばれていたそうです。

薬剤師が薬のこと以外でも、人の生活を変えることのできるドラッグストアって素晴らしい職場だなと思った一日でした。名前で呼ばれるよりも何倍もうれしかったです。



入 選

「言葉以上に届いたもの」

シミズ薬品株式会社
ダックス 右京葛野八条店
登録販売者
宮本 栄次さん

周辺が宅地の当店に、ある日外国人のお客さまが来店された。

褐色の肌の屈強な雰囲気のお客さまが、「ヘイッ！」と言、私を手招きされた。そしてカップ麺を指しながら「アア。ノーポーク、ノーポーク」とおっしゃった。

どうやら豚肉不使用のカップ麺をお探しのようだ。

私は候補の商品を選び、片っぱしから原材料を読んで伝えた。

「オオ、ソーリー、ポーク」「ソーリー、またポーク」

「ああ、残念。これもポーク。ソーリー」。

カップ麺は、意外と豚肉が使われているようだ。

お客さまは、落胆する私に「オー、ノープログラム。ノープログラム」と繰り返し声をかけて下さった。

そしてようやく所望の品が見つかる、

その商品を手「オー、サンキュー」とレジへと向かわれた。



その熱意が伝わったのか、

以来、そのお客さまが来店された時には、毎回私が呼ばれるようになった。

「ハロー。ハワユー」

「ああ、ファイン！ファイン！」。

私は、いつも単語を並べただけの英語と、演劇まがいのオーバージェスチャーで応えた。その応対に、よくお客さまは笑っていらしかった。

やがてコロナ直前だった当時、お客さまの来店時には、握手やハイタッチを求められるまでになった。

そんなある日。

1レジでレジ業務をしていると、応対した女性従業員に話しながら私の方を指し、「マイフレンド！マイフレンド！」と紹介された。

その言葉に、私は大きな労いを感じた。

よく国外から移住された外国人の方がおっしゃることに、「言葉は通じなくても、気持ちは伝わる」という話がある。だとすれば、接客には言葉だけでなく、気持ちも大切だということだろう。

「来店されるお客さまには、気分よくお帰りいただけるよう尽くす」。その心意気は、これからずっと貫いていきたいと思った。

訪ねてきたもの

シミズ薬品株式会社
ダックス 右京さかの店
登録販売者
西山直希さん

私は当時、横浜で働く1人の登録販売者でした。
横浜は都内からのアクセスもよく、
港町であることから多くの人が訪れる活気のある街でした。
ですがその年、横浜を訪ねて来たのは、耳新しい名前のウイルスでした。
国内で点々と感染者が増える中で瞬く間に広まったのが、
衛生用品の消費量増加に伴う深刻な品薄でした。
ウイルスとともに人々の不安が広がっていくのを現場でひしひしと感じている中、
1人の高齢な女性に声を掛けられます。
「あのね、手洗いうがいはいしっかりしているし、マスクもずっとつけてばなし。
でも、これだけで本当に大丈夫か不安なの。
他にも私にできることはないかしら」その細い手にギュッと握られていたのは、
除菌99%と書かれたスプレーでした。

私は自分の持ちうる限りの知識で、除菌と消毒の違いから、
どういったシチュエーションを控えるべきかまで丁寧に説明しました。
その間、女性の目は真つ直ぐに私の目を見つめていましたが、
話を進めるにつれて女性の握られた手や表情が緩んでいくのを感じました。
そのやり取りの中で私の役目は、人々の健康を守るためだけではなく、
多くの人々の不安と戦うことなのだと思います。
私たちはいつも、ウイルスや病気といった目には見えないものと戦っています。
今また新たに、人々の不安という目に見えない大きな敵を前にして、
資格者としての真価を問われる時代に直面しています。
多くの人たちの心の支えとなれるよう、
私も真つ直ぐな人間であり続けたいと思っています。
私は現在、京都で働く1人の登録販売者です。
住む場所が変わり私自身も不安でいっぱいですが、
これからも、あの日の女性の「本当にありがとう」を胸に、
人々の不安と戦ってゆきます。



祖母が繋いでくれた縁

シミズ薬品株式会社
ダックス 京都御池店
登録販売者・ビューティーアドバイザー
立尾 渚さん

ある日、70代程の女性のお客さまから大人用おむつについて尋ねられました。その方は、「ご主人の体調が優れず介護をしないとイケないようになったけれど、今までおむつを使用した事が無く何を選んだらいいのか全く分からない。先日、他企業のドラッグストアで店員さんにおむつについて尋ねてみたけど、若い店員さんばかりで『分かりません』と言われ相談にのってもらえなかった」との事でした。

現在私は母と一緒に祖母の介護をしており、おむつ替えも毎日行っている為、おむつについての知識はある程度持っていたので、自分自身が日頃介護をする上での知識を色々とお話をさせて頂きました。そして購入されるおむつが決まった際にお客さまが

「あなたもまだお若いのに苦労されているのね、私もこれから頑張らないと！」とおっしゃったので、

「お気持ちはよく分かるんですけど、介護に関しては頑張らないと！っていう想いで一生懸命やっちゃうと、自分自身がしんどくなって、要介護者さんの事を嫌いになっちゃったり、ご自身が体調を崩される事もありますので、そこまで精一杯頑張らなくて大丈夫だと思いますよ！適度に誰かに頼りながら、楽しく介護が出来たらいいですよ！また宜しければ私にお話聞かせて下さい！」とお伝えすると、

「ありがとう！また話聞いて下さいね！」

それにしても私もこんな孫が欲しかったなあ」と笑っておっしゃって下さりました。



介護は要介護者を主体に生活が回る為、中々思う通りの生活が出来ずに私自身もしんどい思いをした事もたくさんありましたが、この出来事があり、経験しようと思っても出来ない人もたくさんいる中で「介護」を経験させてくれて、

そしてこうやってお客さまと私を繋いでくれた祖母に感謝しました。そしてこれからも、この仕事についたからこそ出来る接客を見つけて、お客さまと接していこうと思います。

初心に笑顔プラス

株式会社ウエルパーク
ウエルパーク 川越旭町店
登録販売者
大淵 美登里さん

『登録販売者としての仕事が好き』

これは、資格を取得してから10年間、

初めて制服を身に着けた時の緊張感と共に、変わらない想いです。

初めの頃、緊張して売り場に立つ私に、身近にいた薬剤師さんが、

テレビのある情報番組の視聴を勧めて下さいました。

それ以来、番組視聴とeラーニングは私の日課となりました。

情報や知識の継続的な習得は、

多岐にわたるお客さまの悩みと向き合う自信につながってきたように思います。

職場の先輩のアドバイスは、私を笑顔に変えてくださいました。

しかし最近変わってきた傾向があります。

それは、インターネット等から情報や知識を得て来店されるお客さまが増えている事です。

接客の必要性が減ったと感じる一方、

あふれる情報の中で不安や迷いを持っている方もいらっしゃいます。

そんな時は、自分の引き出しを精一杯広げて対応しています。

お客さまの話しに共感したり、自分や家族の体験談などで、

お客さまとの距離が縮まると、

その後のお薬選びのお手伝いがスムーズになります。

また時には複雑なこともあります。

目薬を求めて来店しながらも、ご主人の怪我を心配する方、

風邪薬を求めながら受験生の息子を心配する方、

睡眠導入剤を求めながら癌の娘を心配する方等々。

接客が長引いてしまう事に悩む事もありますが、

「あなたに聞いてもらえて良かった」「安心した」

「ありがとう」という言葉と笑顔に励まされてもいます。

日々、仕事をして行く上で、改善点はたくさんあると認識していますが、

今後も『好き』『緊張感』という初心を忘れず、

お客さまの健康、そして自分自身の健康の為に、

知識の習得に努めながら売り場に立つて行きたいと思っています。

お客さまの表情は、自分の鏡と思い、笑顔がたくさん見られるような接客を目指して。



入 選

ドラッグストアで働く 明日の自分へ

株式会社ウエルパーク
エスビイプラス 練馬東大泉店
登録販売者
大窟 武さん

去年から今年にかけて、特に去年は働くというよりは戦いと呼ぶのが妥当かもしれません。新型コロナウイルスという未知の脅威に従業員もお客さまもありませんでした。中には心無い言葉を投げる人もいたのも事実です。そんな中、ドラッグストアにいる我々はどうするべきなのか。どうしたいのか。どれほどの脅威であっても、働く以上根本は変わりませんでした。お客さまへ誠実であり、正しい情報、商品を提供する。デマを信じてしまうお客さまもいらっしゃいました。しかし嘘であればはっきりと「それは違います」と言うこと。利己的に商品をまとめ買いするお客さまもいらっしゃいました。「他のお客さまも必要とされております」と言うこと。

こんな形は不本意ではありましたが、前代未聞の脅威は従業員同士の連携を強めたのも事実です。対応をどうするのか、明日はどうやるのか。こういう時こそ、ドラッグストアが従業員、お客さまの生活の中心になるのだと、当時はそう言い聞かせとにかく前へ進んでいくしかありませんでした。今でもそうです。

依然収束の見えないコロナ過において、明日も通常通りに働けることのなんと素晴らしいことが、生活に必要な物が揃っていることの安心感たるや、去年からは考えられません。

それも全て、「誰かの役に立ちたい」のです。従業員でもいい、お客さまでもいい。役に立ててよかったという事実を実感したい。それを続けられる自分でいたい。

そんな思い持っているのだという事を強く認識した1年間でした。明日の自分も、その思いを抱けているように、今日を進んでいきたいです。



ドラッグストアは応援団！

イオンリテール株式会社
イオン 与野店
薬剤師
高山 英津子さん

「コロナワクチンの2回目の接種があるんだけど、
解熱剤を持っていたほうがいいと思って・・・」

心もとない表情で解熱剤を探しに来るお客さまに今年は何度もお会いした。
テレビでさまざまな情報を仕入れて、コロナワクチンを打つことにも、
その副反応に対しても不安になっている。

「なんて言ったかしら・・・」

コロナワクチンのときにつかう解熱剤をさがしているんだけど・・・。」

そのたびに、私は努めて明るくアセトアミノフェンの売り場に案内する。

「こちらが、コロナワクチンの副反応で熱や痛みがでたときに

推奨されている解熱剤ですよ。」アセトアミノフェンの箱を手渡すと、

途端に表情が和らぐ。「これで安心ね。熱がでたら、動けないから困るでしょう。

万一来て、準備しておこうと思って。

1 回に何錠飲んだらいいの？主人の分も買っておこうかしら」

声も急に明るくなり、饒舌になる。

解熱剤の存在がワクチンへの漠然とした不安を解消したのだろう。

そして、お客さまの背中を押して、前向きに接種に向かわせる。

解熱剤から、がんばれ！大丈夫！と声援が聞こえてくるような気がする。

そういう意味で、ドラッグストアは、いろいろな不安や不調を受け止めて

さまざまな形で応援できる応援団のようなものだ。

胃が痛い人には、胃薬で、足が痛い人にはシップで、

薬は直接作用を期待するだけではなく、

持っているだけでも、きつと大丈夫！と背中を押してくれる存在だ。

私はそんなドラッグストアのなかで、

応援団の一員としてお客さまの悩みに耳を傾け、

正しい薬の知識を伝えていきたい。

そして、悩みにぴったり合った薬を受け取ったお客さまが

ドラッグストアを出たときに、

さあもう少し頑張ろう！と一歩を踏み出せるのであれば、

応援団員としてこれほどうれしいことはない。



— 大賞受賞者 —

株式会社クスリのアオキ
クスリのアオキ 北島薬局

大橋亜希子

— 準大賞受賞者 —

株式会社クスリのアオキ
クスリのアオキ 上豊岡店

山田康裕

株式会社ツルハ
ツルハドラッグ 旭川4条店

村田一子

株式会社杏林堂薬局
杏林堂薬局 白羽店

初鹿隼人

株式会社ツルハ
調剤薬局ツルハドラッグ
新琴似1条店

森地彩花

— 入選者 —

株式会社ツルハ
ツルハドラッグ 宇都宮元今泉店
ツルハドラッグ 甲斐市役所前店
ツルハドラッグ 北4条店
ツルハドラッグ 甲府千塚店
ツルハドラッグ 中の島店
ツルハドラッグ 東川店

関博和
中村隆
工藤稔之
山西小百合
梅津博子
高橋昌訓

ウエルシア薬局株式会社
ウエルシア 熱田五番町店
ウエルシア 諏訪四賀店
ウエルシア 奈良西木辻店
ウエルシア マンサード代官山店

河原宏太
宮澤愛佳
久山夏季
菅田梨乃

株式会社クスリのアオキ
クスリのアオキ 茜部神清寺店
クスリのアオキ 大山崎店
クスリのアオキ 新大門店
クスリのアオキ 寺井薬局

福本敦
藤岡千浪
西江彩七
松本京之助

シミズ薬品株式会社
ダックス 右京葛野八条店
ダックス 右京さかの店
ダックス 京都御池店

宮本栄次
西山直希
立尾渚

株式会社ウエルパーク
ウエルパーク 川越旭町店
エスビイプラス 練馬東大泉店
イオンテール株式会社
イオン 与野店

大淵美登里
大窟武
高山英津子

— 佳作受賞者 —

株式会社クスリのアオキ
クスリのアオキ 新井店
クスリのアオキ 犬伏店
クスリのアオキ 蟹江中央店
クスリのアオキ 関東・東北地区店舗運営部
クスリのアオキ 北方中央店
クスリのアオキ 小杉店
クスリのアオキ 西光地店
クスリのアオキ 清水店
クスリのアオキ 水道町店
クスリのアオキ 高茶屋店
クスリのアオキ 館林栄町店
クスリのアオキ 鶴ヶ丘薬局
クスリのアオキ 豊栄木崎店
クスリのアオキ 新治店
クスリのアオキ 新田塚店
クスリのアオキ 東本町店
クスリのアオキ 深作店
クスリのアオキ 三雲店
クスリのアオキ 三ツ池薬局
クスリのアオキ 南増尾店
クスリのアオキ 安原店
クスリのアオキ 柳原店
クスリのアオキ 吉岡大久保店

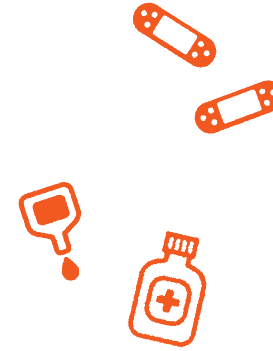
小熊ひかり
芳賀理恵
荒木千尋
丸山裕
津田柚香
島山大輝
所敦郎
高溝嘉都実
五十嵐美咲
太田璃玖
佐久間彩夏
春日博貴
田代麻衣
小泉隆嗣
中瀬博徳
岩崎翔太
楠澤和貴
松尾一輝
横山拓未
河内豊
今井隼哉
高島美穂
田口明典

ウエルシア薬局株式会社
ウエルシア アクロスプラザ大田原店
ウエルシア 熱田五番町店
ウエルシア 阿見岡崎店
ウエルシア 岡山東島田店
ウエルシア 上大岡大久保
ウエルシア 神栖知手中央店
ウエルシア 川口芝樋ノ爪店
ウエルシア 堺鳳中町店
ウエルシア 佐久中込店
ウエルシア 静岡瀬名店
ウエルシア 清水有東坂店
ウエルシア 下麻生店
ウエルシア 鈴鹿算所店
ウエルシア 草加原町店
ウエルシア 南砺福野
ウエルシア マンサード代官山店
ウエルシア 焼津下小田店
ウエルシア 吉田片岡店
ハックドラッグ 港南台店

加藤智恵子
河原宏太
板倉友樹
上田浩之
矢本海
板倉美結
大原裕子
宮崎真実
寺尾絵里
石川誠之
石川浩太
北澤沙英
横尾和彦
浄土春奈
山川千賀子
吉田宝
岸端久美子
金ヶ江瑠菜

佳作受賞者

株式会社ツルハ
 ツルハドラッグ 秋田南通店 石田泰久
 ツルハドラッグ 出水店 土田奈緒
 ツルハドラッグ 一関山目店 長岡和歩
 ツルハドラッグ 上田原店 清水咲菜恵
 ツルハドラッグ 大井一丁目店 奥野琳太郎
 ツルハドラッグ 菊水上町店 市村真礼子
 ツルハドラッグ グループ調剤薬事部 松井洸
 ツルハドラッグ 甲府朝氣店 及川博昭
 ツルハドラッグ 小諸御影店 大崎由美
 ツルハドラッグ 仙台宮千代店 五味田谷子
 ツルハドラッグ 蕨崎本町店 鈴木善久
 ツルハドラッグ 南品川店 桜井健
 ツルハドラッグ 大和駅前店 高柳幸
 ツルハドラッグ 和戸店 根津のあ
 調剤薬局ツルハドラッグ 大阪南住吉店 坂口愛実



イオンリテール株式会社

H & B C 本部 トレーナー部
 イオン 小牧店
 イオン 袋井店

奥山享
 加藤千映子
 大桑かおり

株式会社ウエルパーク

ウエルパーク 上土棚南店
 ウエルパーク 練馬春日町駅前店
 ウエルパーク 日野栄町店
 ウエルパーク 南葛西店

渡辺直江
 郷津敬太
 吉田京生
 青木裕介

株式会社ドラッグイレブン

ドラッグイレブン 奄美店
 ドラッグイレブン 浦添宮城店
 ドラッグイレブン 喜入店
 本社店舗運営部

深川悟
 比嘉太朗
 大岩本雅士
 岡崎慶子

株式会社杏林堂薬局

杏林堂薬局 大平台店
 杏林堂薬局 富士厚原店

藤村幸英
 泉美由紀

シミズ薬品株式会社

ダックス 亀岡荒塚店
 薬局ダックス 下京五条店

高橋扶美
 森本竜也

株式会社クスリのマルエ

マルエドラッグ 滝川有明店

後藤優太

株式会社くすりの福太郎

くすりの福太郎 鎌ヶ谷駅前店

山本希

ハピコム Webサイト内のページでも
 エッセイをご紹介します。

<https://www.hapycom.jp/story/>



この本は、2021年ハピコムエッセイ募集コンテストに
 応募されたエッセイをもとに一部再構成しています。

ハピコム エッセイ募集コンテスト事務局

2022.4.1発行



