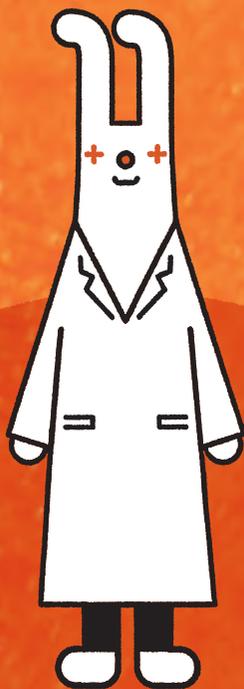


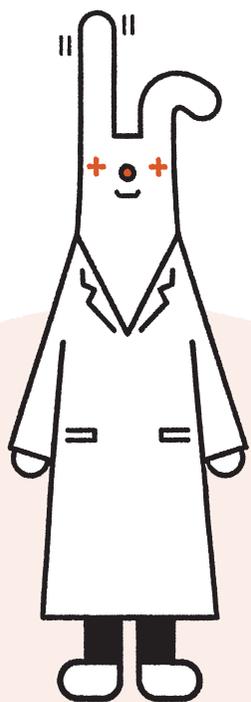
The Drugstore Story V

私のドラッグストアストーリー
そして次へ



The Drugstore Story V

私のドラッグストアストーリー
そして次へ



はじめに

私のドラッグストアストーリーそして次へ

その『次』とは何か？

今回で第5回目を迎えたハピコムエッセイコンテストはハピコムグループ各社から268作品が集まり、1次審査で176作品に、2次審査で100作品が選ばれ、企業審査の後、上位25作品を2025年1月18日に5名が集まり最終審査をさせて頂きました。

最終審査の仕方はこの25作品を各自が拝読し点数をつけるという非常に地味な審査方法ではありますが、どれもが感動的であり、そのシーンが目には浮かぶような内容ばかりで、私たち審査員は鼻をすすり、涙しながら、そして今回のテーマである『次』とは何かを考えながら審査をさせて頂きました。

私が感じた今回の作品の共通点はいずれの内容も『心を豊かにする志事』をされているという点でした。物以上の価値を、接客という手段でお客さまに寄り添い、困りごとやお悩みの解決を担った人たちの日常の業務のほんの少しの事例紹介であったのだと思うと、ドラッグストア業態というのは、より多くのお客様の困りごとやお悩みに寄り添い熱心に対応する事でお客様に安心ややすらぎを与え、周囲には感動を与え、そして自身には貢献

出来た喜びや感謝を受け取る事が出来るという非常にやりがいにつながりやすい業態であると改めて感じると共に、心が豊かになるのは単にお客様だけではなく、その本人もそして感銘を受けた私もその一人です。

今回も運営の方々の工夫により、一つの冊子が出来上がりましたが、この他にも上位作品の動画も前回同様に用意をしてくれました。文字で、動画で、ぜひ皆様も心の豊かさをご共有頂き、それをきっかけに更に一人でも多くの方々に喜びや豊かさが伝播されていくと大変嬉しく思います。

私が感じたその『次』とは新しい発想では全くなく、ドラッグストアだからこそ通じ合う事が出来るお客様とスタッフの何気ない会話から始まるストーリー、その物自体が『次』の時代にもとても必要で重要な要素であると作品から教えて頂きました。

ぜひ皆様も今回のテーマである『ドラッグストアそして次へ』を思いながらこの素晴らしい作品の数々を読んで頂き、『次』なる行動のきっかけにして頂けたら幸いです。

審査委員長

株式会社ツルハホールディングス

執行役員 能力開発本部長 木根 崇臣

ハピコム エッセイコンテスト 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

私のドラッグストアストーリーそして次へ

お客さまとの何気ない会話や一緒に働く仲間たちとのやりとり。今日学んだことや経験は、未来のお客さまに、いつかの自分に、お店の仲間に、そして社会の役に立っていく。

ドラッグストアで働いている中で生まれた想いや積み上げてきた経験を、これからの仕事や暮らしにどのように活かしていきますか？ これからも続くあなたのドラッグストアストーリー。成長の瞬間や未来の姿を教えてください。

選考基準

エッセイを3つの視点で選考しました。

「**活力度**」前向きに生き活きと働く姿が目に見えやすいこと

「**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

審査委員長

株式会社ツルハホールディングス

執行役員 能力開発本部長

木根 崇臣

審査委員

ウエルシア薬局株式会社

取締役 人事本部長

盛永 由紀子

株式会社クスリのアオキ

採用担当 顧問

吉野 邦彦

イオン株式会社

ヘルス&ウエルネス戦略チームリーダー

今川 匡

株式会社ニュー・フォーマット研究所

月間マーチャントダイジニング編集主幹

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

泣いて、笑って

浅川 美乃さん

8

準大賞

私の胸の中のお守り

高柳 幸さん

12

いつものお姉さんの、あの店で

星野 舞さん

16

寄り添う心がつなぐ未来

斎藤 直美さん

20

頑固なおじいさんと私の小さな成功

棚田 穰さん

24

大賞・準大賞受賞者インタビュー

28


 入選

私のプレゼント	山岸 優さん	38
子どもでも「一人の大切なお客さま」	大岩本 雅士さん	40
たった一枚の絆創膏	西村 若菜さん	42
私がお渡しできるもの	名和美和子さん	44
きっかけは一瞬	長岡 玲奈さん	46
あなたの人生の伴走者に	池内 晶哉さん	48
誰かのために、がいつしか自分のためにも、に。	松尾 真美さん	50
私たちは、薬と人を結ぶ架け橋	成田 拓未さん	52
人生を大きく変えたサイン	高谷 香織さん	54
わたしとおばあちゃんの物語	朝比奈 希さん	56

看板の光が照らす安心の場所	齋藤 史弥さん	58
完全装備	片岡 李奈さん	60
一期一会の出会いを大切に	境 玲さん	62
私にできること	荒井 善貴さん	64
お節介な薬剤師さん	渡辺 優樹さん	66
「ありがとう」のボタン。	田村 樹凜さん	68
心の健康と思いやり	吉村 友輔さん	70
心に寄り添う薬局の物語	玉利 海さん	72
服薬指導って難しい	市川 達也さん	74
小さな未来	増田 興亮さん	76

受賞者一覧

大賞

泣いて、笑って

ウエルシア薬局株式会社
ウエルシア 清水駒越店
登録販売者
浅川 美乃さん

昼下がりに。お薬の売り場で佇む女性。

腕には赤ちゃんかな？

「こんにちは。塗り薬をお探しですか？」

ビクッと肩を揺らすお客さま。赤ちゃんは眠ったまま。

「乳児湿疹かな、と思って、あの、薬を…」

小さな声で答えてくださった。

「ご相談いただきまして、ありがとうございます。

生後1ヶ月から使える保湿剤やお薬もございます。

ただ、赤ちゃんだとお医者さまの診断のもと

お薬をお使いいただくのが安心かと思えます。

お医者さまには行かれましたか？」

すると、小さな声がますます消え入りそうになりながら、

「お医者さん、行ってるんですけど、でも…」もう、涙がこぼれそう。

「少しお話聞かせていただけませんか？」

ちょうど人のいない化粧品カウンター。

ぽつり、ぽつりと言葉がこぼれる。

赤ちゃんに病気があること。手術が必要なこと。

今日も通院の帰りだということ。



そして「いつもこの湿疹のことか、いろいろ訊きたいって思ってた病院に行くんですけど、お医者さんの前に座ると、緊張して何にも話せなくなっちゃうんです」母親失格です：と、とうとう涙があふれた。

咄嗟に「今日ここに来てくださってありがとうございます。」

私の子どもも赤ちゃんのとき手術してるんです。で、やっぱりお医者さんに訊きたいこと、怖くて何にも訊けなかった：」だから私も母親失格です。と言うと、お客さま「そんなこと：」

「ね。お客さまが母親失格だと、私も母親失格になっちゃうんです。だからぜひ一緒に母親合格になってください！」と笑顔で言えば、今日初めての微笑みを見せてくださるお客さま。そして「私、訊きたいことはよくメモを書いてお医者さまに渡していました。今私が書きますので、訊きたいこと何でも話してください」書き上がったメモを手にしたとき、お客さまは安堵の表情を浮かべていた。「泣かずに待っててお利口ですね」「私たちが泣いちゃって」顔を見合わせて笑う私たちの間を、空腹に目覚めた赤ちゃんの泣き声が始めた。



準大賞

私の胸の中のお守り

株式会社ツルハ
ツルハドラッグ 大和駅前店
ビューティーアドバイザー
高柳 幸さん

私には、いつも胸の中にいる大切な会員さまがいます。

出会いは12年前、

商品と一緒に探したことがきっかけでお話するようになり、

「化粧品もあなたに選んでほしいわ」と

私の会員さま第1号になってくださいました。

当時は会員さまが少なく、ゆっくりお話ができたのですが、

次第に忙しくなり、お待たせしてしまう日が増えてしまいました。

それでも、いつも笑顔で待っていてくださるので、

すっかり甘えてしまっていました。

どんなにお待たせしてしまっても、

必ず最後には、

「忙しいみただけど、身体だけは気をつけてね。

今日も会えて嬉しかったわ」

とおっしゃってくださいる優しさに支えられ、

それがずっと続くと思っていました。

ある時、ご予約の品を取りに来られず心配していたところ、ご主人からのお電話で、

脳梗塞で倒れお亡くなりになったことを聞きました。

私と話す時間が大好きで、娘のように思っていたことも聞き、寂しさで涙が止まらず、その日は一睡もできませんでした。

私たちは普段、お客さまを、

「またお待ちしています」とお見送りをしますが、

またお会いできるのは当たり前ではないのだと

実感するきっかけになりました。

だから私は、私にできる精一杯の親切を心がけ、

「来てよかった」「会えて嬉しかった」と

言っていただけのような接客をしています。

それがお客さまに信頼していただけ

一番の近道だと思っています。

初心を忘れそうになったときは、

お守りとしてそのお客さまの台帳の

一部が入った名札を握りしめ、

今日もとびきりの笑顔で

「いらっしやいませ」と出迎え、

感謝いっぱい「ありがとうございます」で

見送りたいと思います。



準大賞

いつものお姉さんの、
あの店で

株式会社クスリのアオキ
クスリのアオキ 新発田新富店
登録販売者
星野 舞さん

もうすぐ桜が満開になろうかという、四月の初め。

見覚えのある小さな男の子が店内に飛び込んできた。

「僕ね、一年生になったから、一人で面白い物に来たんだよ！」

私の所に駆け寄って来て得意げに話すその子の姿を見て、

私もつい笑顔になる。

「そうなんだ、お兄さんになったね！」

ふと外の駐車場に目をやると、

店内の様子を伺っている男の子のママの姿があった。

心配そうな顔をしている彼女に向かって、私はお辞儀をした。

大丈夫ですよ、という意味を込めて。

その親子は、オープン当初からの常連さんだ。

男の子は人懐こい性格で、おしゃべりが大好き。

彼の相手をしている私に向かって、

ママはいつも申し訳なさそうに謝ってくる。

穏やかで可愛らしい親子、という印象。

商品の案内や薬の接客などを通して、

次第にママとの会話も増えていき、

私の中で二人は少し特別な存在になっていた。

そして、男の子の『はじめてのおつかい』から数日後、
買い物に来ていたママに

「この間はありがとうございました」と声をかけられた。

「息子が、一年生になったから

一人で買い物に行きたいって言い出して。

いつものお姉さんがいるこちらのお店がいいって言うもので

迷惑をかけてすみません、といつものように謝るママ。

「またいつでも来てください」と声をかけると、

彼女は嬉しそうに微笑んだ。

幼い子どもを一人で買い物に行かせるなど不安だっただろうに、

それでもその『デビュー』の日に、

私が働いている店を選んでくれたことが嬉しかった。

従業員やこの店自体を身近に感じてくれていたのだと感じ、

胸が温かくなったことを覚えている。

今日のドラッグストアは、

薬だけではなく食品も日用品も買える

日常的な場所へと変化している。

様々な人が訪れるからこそ、

改めて気づかされることも多い。

あの親子にとって『いつものお姉さん』であるように、

これからも私はお客さまの身近な存在であり続けたい。



準大賞

寄り添う心がつなぐ未来

ウエルシア薬局株式会社
ウエルシア 鹿嶋大野店
登録販売者
齋藤 直美さん

ある日、年配の女性のお客さまが訪れ、ご主人の介護について相談されました。表情には疲労がにじみ、とても疲れている感じがしました。彼女の悩みは、ご主人が認知症を患い、おむつを外してしまうことによる布団の汚れ。その状況にどう対処すれば良いのか途方に暮れている様子でした。

最初は商品の説明だけで終わるかと思いましたが、話を聞くうちに、彼女の心の重さが伝わってきました。「誰にも迷惑をかけたくない」という思いと「どうしたら良いのか分からない」という無力感。その心の葛藤を感じ、私は寄り添いながら話を聞きました。そして、彼女が少しでも負担を減らせるよう、吸収力の高い商品や防水シートの利用法を提案し、また介護の負担を和らげる地域のサポート窓口についても情報をお伝えしました。

お客さまが帰る際、

「ありがとう、少し気持ちが悪くなったわ」と

言ってくれださった瞬間、ただ商品売るのではなく、心を軽くする手助けができたことに、大きなやりがいを感じました。それは、目に見えない形で人の暮らしに寄り添うというドラッグストアの仕事の本質を教えてくれた出来事でした。

この経験を通じて、私は

「小さな会話が誰かの人生の支えになることがある」ということを学びました。

日々の業務の中で忙しさに追われて

見過ごしてしまう時もありますが、

一人ひとりのお客さまとの対話を大切にしていきたいと改めて思いました。

介護や病気など、誰にも相談できず孤独に悩む方が少しでも

「ここなら安心して話せる」と感じられる場所を作る。

それが私たちの仕事だと感じています。

こうした経験を活かし、

もっと多くの人に寄り添える存在でありたい。

「働く」という行為が、

ただ収入を得るためのものではなく、

誰かの心に小さな明かりを灯す

行動であると気づけたからこそ、

これからも前向きに

自分の役割を全うしていきたいと思えます。



準大賞

頑固なおじいさんと 私の小さな成功

株式会社クスリのアオキ
クスリのアオキ 藤木薬局
薬剤師
棚田 穰さん

ある日のこと、

いつものように無愛想に処方箋を差し出すおじいさん。

無口で頑固な方という印象で、

私はいつもその険しい表情に緊張を覚えていた。

お薬手帳に記された血圧がいつもより高めだったのを見て

勇気を出して声をかけたものの、

やはり「問題ない」の一言で片付けられてしまい、
自分の未熟さを痛感する日々が続いていた。

ある日、おじいさんの降圧剤の処方日数が

いつもより短くなっていることに気付き、

「最近お薬が余ることはありませんか？」と聞いてみた。

「飲み忘れることが増えてね」

気まぐれだったのか、返答が返ってきたことに驚いた。

続けて傾聴すると、奥さまが入院してしまい、

それ以降食事の時間が不規則になってつい飲み忘れるのだという。

そこで、「時間が多少ずれてもいいので、

まずは薬を食卓に置いておくのはどうでしょう」と提案すると、





おじいさんは「そうだな、それなら忘れないかもしれない」と頷いてくれた。

次の来局時、「あの方法、良かったよ」と、珍しく自分から話しかけてくれたおじいさん。

薬の管理方法を一緒に工夫する中で、少しずつ会話が増えていった。血圧手帳の記入も、

「教師だった時の習慣で、

こういう記録をつけるのは嫌いじゃない」と、意外な一面を覗かせてくれたりもした。

ある日、久しぶりに元気な様子で来局されたおじいさん。

「家内が退院してね、また二人で食事ができるようになった」と、珍しく家族の話もしてくれた。

「先生は、うちの孫と同じくらいの年かね」

突然そう言われて驚いたが、

その言葉に込められた温かさを感じた。

些細なことでも、会話が始まると

患者さまのいろんな背景や人柄を汲み取り、より患者さまを知ることができると。

そのコミュニケーションを通してよりよい治療の提供につながる。

このおじいさんとの出会いは、

薬剤師として、小さな自信を持てるきっかけになった。

大賞

泣いて、笑って

一人の特別なお客さまに
できることを、
すべてのお客さまにしていきたい

お客さまと接するなかで心がけているのは、どの方にも平等に接して、どの方にも気持ちよくお帰りいただくこと。入社してすぐの頃に先輩に「誰か一人のお客さまに対して特別に接することはもちろん大事だけれども、一人のお客さまにできることを、全員のお客さまにいつも変わりなくするのが大事だよ」と教えていただいたんです。

商品というモノの価値が、
200%になるような接客や
お店づくりを目指したいです

新入社員の頃に言われた忘れられない言葉があります。

「商品というモノで、お客さまが抱えている不調や不快は解消できるかもしれないけど、そのモノがどう使われるかによって価値が50%にもなっちゃうし、200%にもなるんだよ。お客さまと接したときに、モノに対して付加価値がつけられるような接客や売り場をつくれるようになってね」とよく言われたんです。

このエッセイのお客さまの場合も、きつと本当に求めるものは、人との交流だったのかなと思います。一人で抱えこんでいっぱいいっぱいになられているときに、ゆっくりお話を聞いて、一緒にメモを書きましようとして寄り添ったことで、価値をのせる機会をつくられたのではないかと感じています。

そこから約23年が経ち、今では次長の立場になりましたが、最初に先輩からもらった言葉を大切に、変わらずに心がけていこうと思っています。

数ヶ月前に異動してきた今のお店は、毎日来てくださる常連のお客さまがいっぱいしゃるかと思えば、清水エスパルスのホームスタジアムや海が近いのでイベント帰りの初めてのお客さまが訪れます。すべてのお客さまに寄り添って、どのお客さまにも気持ちよくお帰りいただけるお店づくりを、この店舗でもしていきたいですね。

ドラッグストアの店舗にはすばらしい商品がたくさん揃っていて、様々なお客さまの不調や不快を解消してくれています。私はモノをさらに活かせるような接客や売り場づくりを今後も頑張っていきたいです。

例えば塗り薬をお求めになられたお客さまに、薬で終わるのではなく、薬で治った後のケアとして、化粧品保湿クリームをご紹介したり、洗剤を使って手荒れを治してしまっただ方には、水で落ちにくいハンドクリームをおすすめするなど、一見違う分野の商品をご提案できるのがドラッグストアの良さだと思います。

商品が持つ可能性に、自分なりの価値をのせて、暮らしまるごとく、すべてのお客さまのお役に立ちたいです。

ウエルシア薬局株式会社
ウエルシア 清水駒越店

登録販売者

浅川 美乃さん



準大賞

私の胸の中のお守り

株式会社ツルハ
ツルハドラッグ 大和駅前店
ビューティーアドバイザー
高柳 幸さん



お客さまの人生の瞬間に 寄り添い続けていきたい

ツルハドラッグで働いて20年近くになります。途中出産で一度退職しましたが、また戻ってきました。今のお店はオープンニングスタッフとして働きはじめ、13年くらいになります。

このエッセイに書いたお客さまもそうですが、オープンニングからの長いお付き合いがある方が多くいらっしゃいます。初めてお話ししたときは小学生だったお子さまが、

大きくなって化粧品を買いに来て、そして成人式を迎えられるなど、お客さまの人生を見届けられるのはすごく楽しみです。まるで自分の子どものように見守ってまいります。長年同じ店舗で働き続けてきたからこそそのやりがいだと思います。

でもこのエッセイで書かせていただきましたが、お客さまの人生に寄り添うなかで、明日も明後日も普通に会えることは当たり前ではないと感じます。このことを胸に刻み、一回一回のお客さまとの出会いを大切に接客していきたいですね。

丁寧に接客することで お客さまとの絆が 積み上がっていきます

仕事は化粧品のご紹介がメインですが、登録販売者として医薬品や日用品をご案内することもあります。気をつけているのは、

すべての接客を丁寧に
行うこと。お客さまが
お探しになっているも
のが化粧品であれ洗剤
であれ、丁寧な対応を
積み重ねていけば、自然
と信頼関係が生まれて
いくんです。

また化粧品は流行の
移り変わりが早く、年
代によってニーズが違
います。最近は男性の
お客さまも増えてきま
した。それぞれのお客

さまのニーズに合ったご提案ができるよう
に、仕事の合間に商品知識や流行の情報を
収集するようにしています。メーカーがオ
ンラインで開催する講習会に参加したり、
スーパーバイザーの方から学んだり。とき
には娘がトレンドを教えてくれることも
ありますね。

ドラッグストアは商品を販売する場所
ですが、商品のことを話すだけではなく、喫
茶店でおしゃべりするように他愛もない日
常会話をし、いつも話しやすい関係であ
ることが大切だと思っています。またお客
さまのお話を聞くだけではなく、逆に私か
らもお話するようにしています。ご年配
の人生経験が豊富な方など、お客さまから
いろいろ教えてもらうことも多いです。

これまでを振り返ってみて、長く続けら
れてきたのも日々頑張ろうと思えるのも、
お客さまのおかげです。

この十数年で築き上げてきた常連の皆さま
との絆を大切に、もっとたくさんさんの新しいお
客さまに長く愛される存在になりたいです。



準大賞

いつものお姉さんの、
あの店で株式会社クスリのアオキ
クスリのアオキ 新発田新富店
登録販売者
星野 舞さん

お客さまにとって

いつものお店にいる

いつものアオキの人でありたい

アオキの別の店舗で10年程働いた後、約3年前に今のお店に異動し、現在はストアチーフとして働いています。

私はお客さまのことを見て覚える癖がついています。何回来てくださっているのか、どんな物を買われていたかなど、直接お話することがなくても自然に覚えてしまっています。お客さまのニーズを聞き出す

のにも役立っていると思います。

それにお客さまの方から「私のヘアカラー何番だっけ？」と聞かれることもあります。「この人だったらわかるはず」と思って聞いてくださるのは信頼されている証拠。お客さまが普段購入されている愛用品など、大事なことを書いたメモを名札の裏に入れて、いつでも取り出せるようにしています。

このエッセイのご家族のこともよく覚えていました。小さなお子さんにとって、お店は家や保育園以外の社会、コミュニティの一つだと思います。初めてのおつかいに、うちの店を選んでもらってとてもうれしいですね。

どれだけシステムが進化しても
人とのつながりを
大切にしていきたいんです

今のお店はオープンの立ち上げから関わっています。みんなと一緒にコツコツ頑張ってきた結果が、売上や会員数として反映されているのを見ると楽しいです。子どもが病気になったときは助け合うなど育児との両立もしやすい環境なんです。

同じ仕事をやるにしても、心地よく仕事した方がいいですよ。お店をチームだと思つて働いています。

自分では自覚していませんでしたが、以前社員の方に「星野さんは、すごく人を巻き込む力がある」と言われたんです。自分の言動や振る舞いが店舗に影響を与えると気づいたので、良い方向に発揮できるよう頑張りたいと思っています。

十数年前と比べると、従業員が働きやすいように会社がシステムやマニュアルを整

備してくれて様々なことが変わりました。仕事がシステム化されていくことで、逆に人と人がつながって、色々な人に支えられて仕事ができるんだなとつくづく感じるようになりました。いつも会いに来てくださる常連のお客さまや、県外の店舗に異動した後でも遊びに来てくれる新入社員の子に会うと、ここで働いていて良かったと心底思います。

長く働くうちに任せてもらうことが増え、少しずつ視野が広がってきました。会社の方針に柔軟に向き合い、従業員と助け合う良い雰囲気のお店で多くのお客さまに喜んでもらうことを、次の10年も目指していきたいです。



準大賞

寄り添う心が
つなぐ未来ウエルシア薬局株式会社
ウエルシア 鹿嶋大野店
登録販売者
斎藤 直美さん

農業から

ドラッグストアの仕事へ

飛び込んだことで知った喜び

ドラッグストアで働く前は、主人と一緒に20年近く農業をやっていました。しかし東日本大震災のときに、ハウス栽培で育てていた作物が停電で収穫直前に全滅してしまっただけです。

収入が全く無い状態が続き、これからどうしようかと考えたときに見つけたのが、ドラッグストアの求人でした。当時、登録

「自分がお客さまだったら」 そう思うとつい おせっかいしちゃうんです

接客では「自分がお客さまだったら」という視点を常に持ち、自分が他のお店でやってもらって有り難いと感じたことを取り入れるようにしています。例えば選びやすいようにいくつかの選択肢をつくってご提案したり、在庫を他の店舗から取り寄せたり、今回のエッセイのお客さまのように必要であれば行政のサポート窓口や制度をご紹介することもあります。

他の人から見たら、そこまでやらなくていいんじゃないかと思われることもあると思うんです。でも、ついおせっかいしたくなっちゃうんですよね。

これもおせっかいの一つかもしれませんが、お薬のご案内の際も商品情報だけではなく食事や運動等のアドバイスをしよう心がけています。

販売者の資格がスタートしたころで興味が湧いたのも応募の決め手になりました。それからウエルシアで働き続けて10年以上になります。元々外で働くのも、お客さまと話すのも好き。だから接客をしているとても楽しいです。

この店舗は、朝の1時間を除いて24時間営業しており、多くのお客さまが訪れます。お客さまにとって地域の憩いの場でもあるお店で、いろいろなお客さまとお話しして寄り添っていききたいと思っています。

なので健康についてのテレビ番組を見たり、わからないことは帰宅後に調べたり、薬剤師さんや周りの先輩に聞き、勉強は欠かさずしています。いくつになっても日々勉強、わからないことは全てわかるようにしたいです。結局、勉強することが好きなんですよね。

インターネットでも調べられる時代と言われていますが、正確な情報に辿り着くのは難しいですし、スマホを使いこなせない方もいらっしゃいます。学んだ知識を、必要としている方にお伝えして、できる範囲でその人の生活が豊かになるように支えたいです。



準大賞

頑固なおじいさんと
私の小さな成功株式会社クスリのアオキ
クスリのアオキ 藤木薬局
薬剤師
棚田 穰さん

一人で患者さまと

向き合う忙しい毎日。

でもやりがいを感じています

薬剤師になって2年目。今はクスリのアオキの中にある調剤薬局で働いています。

私の地元である富山県は「富山の薬売り」として有名で、祖母の家に配置薬を届けてくれる人が来るなど、お薬が身近な存在だったんです。そこで大学は薬学部に進学しました。でも最初は、医薬品の開発や研究を中心とする「創薬」のコースにいたんです。

ずっと研究漬けの毎日でしたが、自分にはもっと人と話す仕事があっているんじゃないかと感じて薬剤師試験の受験資格を得られる「薬学科」に入り直しました。

私は、患者さまとの距離が近く、地域に根ざした薬局で、患者さまのためになりたいと思っています。特にドラッグストアではOTC医薬品や食品も販売しており、薬以外のことも幅広く提案できるのではないかと考えて、また子どものころからの馴染みもあり今の会社に決めました。

基本的には一人で対応するので忙しい

毎日ですが、地元の患者さまに貢献できることにやりがいを感じています。

**患者さまと深く話すことで、
より良い治療の提供に
つながりたいです**



人と関わる仕事をしたいと思い薬剤師を選んだ経緯もあり、患者さまに話しかけるチャンスを探しています。混み合っているときは難しいですが、雑談を交えて積極的にコミュニケーションを取り、このエッセイの方のように何を求めているのか会話する中で汲み取り、より良い治療を提供したいと考えているんです。また患者さまに頼ら

れるのはもちろんですが、店舗の仲間に頼れるとモチベーションが上がりますね。OTC医薬品について聞かれることも多いです。調剤の医薬品とつながる面もあるので、新しい知識を吸収しながら対応したいと思っています。

医薬品は情報や制度が変わるため、知識をアップデートさせる必要があります。心掛けているのは1日1個新しい知識を学ぶ習慣。まとめて勉強すると大変ですが、休憩中に薬剤師の方のブログを読んだり、書籍を読んだり、複雑なことはメモしたり。特に最初の頃は昨日学んだことが次の日に役立ったことがあり、この習慣を続けることができています。

1年前を振り返ってみると、慣れないことが多く受け身になってしまっていることがありました。逃げ腰になると成長が遅くなり、積めるはずの経験も積みなくなってしまいます。現場を回すことはある程度慣れてきました。これからは患者さまに良い医療を提供するための知識や気配り、ホスピタリティを身につけて、もっともっと自分なりの成長をしていきたいです。

私のプレゼント

株式会社ツルハ
ツルハドラッグ 手稲前田6条店
薬剤師
山岸 優さん

「山岸ちゃん」

そう患者さまから呼ばれるたびに、私は初めての面接を思い出す。

薬剤師として受ける初めての面接で「薬剤師さんではなく、

名前で呼んでもらえるような、患者さまと一対一の関係を築ける薬剤師になりたいです」と、緊張した声で言ったのを覚えている。

今年の夏、私は一人薬剤師の店舗に異動になった。

秋に差し掛かる頃、このお店に来て初めて、ある患者さまが「山岸さん」と、私を呼んでくれた。

患者さまから名前で呼んでもらえた。

「お名前、覚えていただいてありがとうございます」

ついその声を掛けると、患者さまは笑顔で、

「お一人なのにいつも素敵な対応してくれるから」と続けてくれた。

一人薬剤師の店舗で働きはじめ、一番頑張っていたのは接客だった。

受付から投薬、お見送りまで、すべて自分。

私が薬局の顔なのだ、また来てもらえるように頑張っていた。

また別の日、今度は血糖測定器を買いに来た方に、名前を聞かれた。

「山岸さんね、すごくわかりやすい説明だったから。また来るね」

そう続けた方も、笑顔だった。

「女性の薬剤師さん」「いつもの薬剤師さん」

患者さまそれぞれが、私のことを呼んでくれる。

それだけでもうれしいけれど、やっぱり、名前で呼ばれるのが一番うれしい。

名前を呼んでくれる人に、「覚えてくれてありがとうございます」と伝えると、

みんな理由を言ってくれる。

私にプレゼントをくれる人は、私が一生懸命接客を行う中で、

何かをプレゼントできた人なんだ。

今の店舗に来て、接客に一層力を入れるようになり、私は今更ながら気が付いたのだ。

私は今、薬局の顔として働いている。物理的にも一対一、こんなに恵まれた環境はないと思う。

まずは今いる店舗の患者さまみんなから名前で呼ばれる薬剤師になるために、

これからも、たくさんのお患者さまにいろんなプレゼントを渡していきたい。

そして患者さまからもらったプレゼントを胸に、

これから出会う初めましての方に、新しいプレゼントを届けるのだ。



子どもでも
「一人の大切なお客さま」

株式会社ドラッグイレブン
ドラッグイレブン 知覧店
登録販売者
大岩本 雅士さん

小さいお子さま連れのお客さまに対し、皆さまはどのような接客をされていますか？
入社当時の私は、どのように接すれば良いのかわからず、
お子さまの存在を無視した接客をしていました。
ある日、横にいた店長が変顔をして男の子を笑わせると、
それを見ていたお母さまがうれしそうに微笑み、
最後は男の子とグータッチをしてバイバイすると、
お母さまは少しだけ私の方に目を向けた後、店長にだけお礼を言って帰られました。
横で見ていた私は、「凄いなあ」と感動したのと同時に、
私の力不足と寂しさを感じました。
「子どもでもお客さんだから無視しないで話しかけてごらん。
自分の将来につながるから」と教えていただいたのですが、
その時の私は意味をわかっています。

22年の時が経ち、先日、お客さまのアプリの会員登録をお手伝いしていると、
うしろにピッタリとくっついて退屈そうに待っている男の子に気づきました。
手に持っている人形を見て、「アンパンマンとバイキンマンどっちが好き？」と話しかけると、
男の子は私に、「アンパンチ」と小さい拳を向けてきたので、
思わず私も、「アンパンチ」と拳を向けました。
お互いの拳がくっついた時、男の子はうれしそうに、
「もっかいー」と喜んでくれました。
その時思い出した店長の姿と、あの言葉。
改めて、大切なことだと気づかされました。
最後に男の子ともう一度「グータッチ」をして、
バイバイしながら外までお見送りした時、
お客さまから頂いた言葉が、「ありがとう」でした。
天国にいる店長へ「教えたかったこと、…ですよね？」と空を見上げながら
心の中で尋ねると、頬に触れた雨が優しく褒めてくれたよううれしかったです。
後から知ったことですが、店長が接客した男の子のお母さまも、
子どもの頃から店長のお客さまだったそうです。
私ももっと沢山の子どもの笑顔をつくり、その子ども達が大きくなって、
「会いに行きたい店員さん」で在りたいと思います。



たった一枚の絆創膏

株式会社クスリのアオキ
クスリのアオキ 本堅田店
登録販売者
西村 若菜さん

ドラッグストアで働くこと。

その意義は、「薬の販売」を通して多くの人々の役に立てることだと考えていた。

ある日、「いらっしやいませー」と絆創膏売り場で声をかけた女性。腕には包帯。思わず近寄り、「お怪我なされたのですか？」と尋ねた。

「痛む膝をかばって、家の階段で転んで擦りむいてしまったの。

しみて痛いから包帯を巻いたんだけど、これでもしみるし、

何しろ一人だから上手くできなくて。良い絆創膏でもないかと思って」

白いガーゼに染まる赤い跡、表情、話し方からそのお客さまの「痛み」を感じた。

私が完全防水・保護機能のある絆創膏を薦めると、

お客さまは「ありがとう。これにするわ。お忙しいところ悪いんだけど、

貼っていただけませんか」とおっしゃった。

少子高齢化が社会の大きな問題となった現代。高齢者が抱える問題に加えて、

一人暮らしの方は心の痛みも抱えているかもしれない。

そう思った私は、「私でよければ、よろこんで！」と返し、

お客さまの腕の「痛み」に封をする。

「温めると密着度がアップするんです！手を触れてもよろしいでしょうか」

そう尋ねた上で絆創膏の上に手を重ねる。

すると、お客さまは、

「ありがとう。温かいわ。これでもうしみないわね。本当にありがとう」

そう言って、笑顔で退店された。

これまでの私にとっては、

ただ商品としてのたった一枚の絆創膏にすぎなかった。

だが、この一枚がお客さまを笑顔にしてくれた。

そして、私まで温かい気持ちになった。

医薬品だけでなく、食品や生鮮まで、全て手に入る近くて便利な存在。

そんなドラッグストアで働く私たちはただの販売員ではない。

商品の力を通して、私たちが「人」と「人」として接すること

お客さまを笑顔にすることができ、お客さまの笑顔から幸せを感じることができる。

どんなお客さまも、ドラッグストアに来てくださったらもう一人じゃない。

一人でも多くのお客さまにとって拠り所になれるそんな存在でありたい。



私がお渡しできるもの

株式会社ツルハ
ツルハドラッグ 南吉成店調剤
調剤事務、登録販売者
名和 美和子さん

私はドラッグストア内調剤室で事務をしている。
元気になりますようにと患者さまをお見送りする日々も10年を超えたが、
その中で忘れられない患者さまがいる。

その方は高齢の女性だったが踵の高いブーツを履きこなし、
おしゃれなサングラスをかけ、お気に入りの薬剤師との会話を楽しみに来局される方だ。

ある日家族の方から『姉が倒れて入院している』とお伺いした。

その後遺症で記憶が不鮮明になっていると。その後は施設へ入所されたようだった。

それから数年後、車椅子に乗り店内でお買い物をしている高齢女性を見かけた。

その見覚えのある懐かしい姿に思わず近寄り声をかけた。

「ミチコさんこんにちは。お久しぶりです」

私から声をかけられたその女性は、

少し驚いた表情を見せ、少し微笑んでこう言った。

「私のことを覚えているの？ごめんなさいね、覚えてないの。

妹からこの薬局使ってたでしよって言われるのだけど、全然覚えてなくて」

そうだ。記憶に障害が…。

私に何ができるだろうと考え、彼女がこの薬局で過ごした時のことをお話しすることにした。

あの素敵なブーツやサングラス。

彼女が大好きだった薬剤師のことや、直接聞いたお話も。

楽しく過ごされていた薬局での時間を思い出しながら伝えた。

うんうんと頷きながら、時折り涙をハンカチで押さえながら、彼女は私の話を聞いていた。

「お話聞けて良かった。ここは私の大切な場所だったのね」

そして迎えに来た施設の方に連れられ帰って行った。

その翌年ミチコさんはお亡くなりになった。

私は、ミチコさんが失ってしまった思い出の少しでも、

お渡しすることができたのだろうかと今でも考える。

そして最後にお会いした時

『ここは私の大切な場所だったのね』と言ってもらえたことは生涯忘れない。

これから先、この薬局で出会う患者さまに彼女のように

この場所を好きになってもらえるよう接し続けていきたい。



きっかけは一瞬

株式会社ツルハグループ ドラッグ&ファーマシー西日本
ウエルネス 神門店
登録販売者
長岡 玲奈さん

入社した頃、私は夕方の行列ができる時間帯、ただ流れ作業のようにレジを打ち、無心でお客さまをさばっていました。お客さまのことを考える余裕もなく、ただ業務をこなすことに追われていたのです。それにもかかわらず、雨の日も雪の日も、お客さまは変わらずお店に来てくださる。その温かい存在に、私は感謝の気持ちを持つことができず、いまでもありませんでした。しかし、入社して数年が経ち、業務にも少しずつ慣れてきた頃、ある出来事が私の働き方を大きく変えました。ある日、お客さまから「駐車場で動けなくなっている人がいる」と言われ、急いで駆けつけると、顔面血だらけのおじいさんが倒れていました。私は止血をしながら救急車を呼び、必死に対応しました。数日後、忙しい夕方のレジで、頭に包帯を巻いたおじいさんが私のレジに並んでくれました。

一目であの時のお客さまだと気づき、「助けてくれてありがとう」と言われた瞬間、私は胸が熱くなり、今にも涙がこぼれそうになりました。必死に堪えながらレジを打ち、「あなたの顔見にまたくるけんね」と言われた一言が、私の心に強く響きました。

この出来事から、私はレジの時間もお客さまと向き合える大切な時間だと気づきました。それ以来、毎日の接客において、お客さまの声や表情を大切にし、少しでも安心していただけるよう心掛けています。お客さまと何気なく交わす会話、そしてお客さまの笑顔を見ることが、私の活力になっています。

おじいさんの「ありがとう」という言葉を聞いたときが、私にとって一生忘れられない瞬間でした。今では、単なる商品提供にとどまらず、お客さまに寄り添い、生活をサポートできることが、この仕事の大きな喜びだと感じています。私は今後もさらに成長できるよう感謝を忘れず、お客さまへ幸せを届けていきたい。そして、私のドラッグストアストーリーが、次の世代やお店、仲間たちにとって、少しでも良い影響を与えられるよう、日々努めていきます。



あなたの人生の伴走者に

株式会社ドラッグイレブン
ドラッグイレブン 佐敷店
薬剤師
池内 晶哉さん

「人生はマラソンだ」という言葉を耳にすることがある。それを聞くと、私が勤務するドラッグストアを

頻繁に利用してくれるSさんとのエピソードを思い出す。

Sさんは最近ランニングを始めたようで、大量の湿布を購入していた。さまざまな場所が痛くて、一日に何枚も湿布を貼っているようだ。

湿布を過剰に使用すると、胃腸障害などの副作用発現の恐れがある。

また、根本的な原因が解決されなければ痛みは続くだろうと考え、病院受診を勧めた。

後日、近医を受診したSさんが来店。

痛みは身体の硬さや筋力低下が原因とのこと。

ケアの仕方やタンパク質を十分摂るようにアドバイスされたようだ。

私がテーピングとプロテインを案内したところ、とても喜んでくれた。

しばらくして身体の痛みが良くなったSさんは、初めてのフルマラソンに挑戦することのこと。

マラソン前に鉄分を補給したいと、サプリメントの購入を希望された。

最初は湿布だけ購入していたSさんだったが、その後もさまざまな商品を購入してくれた。

鼻が詰まって走りづらいと言われた際には鼻炎薬を、

疲れが取れにくいと言われた際には栄養ドリンクを提案した。

私はこの経験から「お客さまが何を求めて来店したのか」を意識するようになった。

きつとただ湿布を売っているだけではSさんは何度も来店してくれなかつただろう。

「痛みなどの悩みを解決してランニングを楽しみたい」

というSさんの思いに気づけたことが、私自身の成長に繋がったのだ。

フルマラソンを完走したSさんは来店後にこんな言葉をかけてくれた。

「来店するたびに適切なサポートをしてくれたおかげで完走できたよ。

このドラッグストアはまるで僕の伴走者だね。これからも利用させてもらおうからよろしくね」

人生はマラソンのように調子の良い時もあれば、苦しくて辛い時もある。

今後もしさまざまなお客さまの人生に、

伴走者のように寄り添えるような従業員でありたいと心から思う。



誰かのために、が
いつしか自分のためにも、に。

株式会社ツルハ
ツルハドラッグ 中標津中央店
登録販売者
松尾 真美さん

自分のために頑張ることができないわたしは、いつも自分を大切にできなかった。子どもの頃、頑張れなかったことの一つが勉強だった。

「登録販売者に興味はありますか？」

そう質問されたのは転職活動中に受けた面接でだった。

人と関わり、できれば誰かの役に立てるような仕事がしたい。

そう思っていたわたしは

登録販売者がどんな仕事なのか漠然としか知らない状態で「はい！」と答えた。

ほぼ生まれて初めての猛勉強だった。

登録販売者として働く人たちを間近で見て、この中で一緒に働けたら

わたしも人の役に立てるのかもしれない。そうなりたいと思った。

あんなに頑張れなかった勉強を大人になってから頑張ることになるなんて。

試験に合格したあとまだまだ勉強を続けた。合格したら終わりではなく、

登録販売者として働いている人たちは常に勉強し続けていることがわかったから。

「この間の薬よく効いたよ」

「紹介してもらったのを飲んだらすごく楽になったよ、続けてみるね」

こんな風にうれしい言葉をかけてもらえることも増えた。

いつしか勉強が楽しくなった。

勉強をすることによって知識が増えていくことも、

お客さまのお役に立てる機会が増えていくことも、

一緒に働く仲間たちと知恵を絞り出して目標に向かって行けることも、

全部全部楽しくなった。

ある日、よくお会いするお客さまに言われた。

「あなたの働いている姿を見るのが好きです。

あなたはよく勉強していることが伝わってくるから」

ずっと誰かの役に立てるならと頑張っていたけれど、

そんな自分を見てくれている人がいた。

誰かのためにも、仲間のためにも、

そしてこれからは自分のためにも頑張りたい、

もしかしてこれが自分を大切にすることなのかも。

今日も明日も、わたしは勉強を続けていく。



問題かもしれないとわかった。

私たちは、かかりつけ医への相談を提案。一時的な対処法も伝えた。おばあちゃんの曇った目に、小さな光が灯った。

数日後、おばあちゃんが満面の笑みで戻ってきた時、私の心は喜びで満たされた。

「あなたたちのおかげで、久しぶりに夢を見たのよ。孫と公園で遊ぶ夢。明日、本当に孫を公園に連れていくわ」その瞬間、薬の向こうにある人生に触れた気がした。

私たちは薬を売っているのではない。夢と希望を届けているのだと。白衣のポケットに、おばあちゃんの写真と感謝の言葉を忍ばせて。

今日も私は、薬と笑顔をつなぐ小さな架け橋になる。この仕事で私は、薬の知識だけでなく、人の痛みに寄り添う心、そして明日への希望を灯す力を学んでいる。

それは、どんな教科書にも載っていない、かけがえない宝物だ。明日はどんな出会いが待っているだろう。

どんな人生に、薬を通じて触れられるだろう。その期待に胸を膨らませ、

私は今日も笑顔で「いらっしやませ」と声をかける。



私たちは、 薬と人を結ぶ架け橋

朝日が差し込むドラッグストア。
私がここで働き始めて4年。
白衣を着る度に、胸が高鳴る。
この白衣は、単なる制服ではない。
誰かの痛みを和らげ、笑顔を取り戻す魔法の羽織なのだ。
「私たちは、薬と人を結ぶ架け橋なんだよ」
店長の言葉が、いつも私の背中を押してくれる。
最初は意味がわからなかったその言葉が、今では誇りとなっている。
ある雨の日のこと。いつもは笑顔いっぱい常連のおばあちゃんが、
沈んだ表情で来店された。声をかけると、最近眠れないという。
薬剤師と相談しながら、一緒に丁寧に話を聞いた。
すると、別の病院からもらっていた薬との飲み合わせが

株式会社ツルハ
ツルハドラッグ 錦町店調剤
薬剤師
成田 拓未さん

人生を大きく変えたサイン

株式会社ツルハ
ツルハドラッグ 十和田南店
登録販売者
高谷 香織さん

大学の頃、憧れだったツルハでアルバイトをしていました。

レジでお客さまから紙を渡されてキョトンとしてお客さまの顔を見返した時、その方は耳の横で手をパタパタとされました。

メモには「私は耳が聞こえません。〇〇はありますか?」と書かれていました。初めて聴覚障がい者と呼ばれる方に会った私は慌ててしまい、気づいたら店長のもとに走り出していました。

「店長! レジに耳の聞こえない方が来ていて、私、手話とか出来なくてどうしたら良いですか!?!」

店長は驚く様子もなく「筆談すれば伝わるよ」と答えました。

そんな当たり前なことも気づかずに慌ててしまった自分が恥ずかしくなりました。待たせてしまっていたお客さまのもとに戻り、自分のメモに問い合わせの返答を書くとお客さまは自分の胸に手を置き、トントンと理解してくれたようでした。

なんて失礼なことをしてしまったんだろう…。

この出来事がきっかけで聴覚障がい者の方のことを

ちゃんと知りたいと思うようになり、手話サークルに通いました。

その後、採用試験を受けてツルハに入社し、

毎日が怒涛のように過ぎ去りました。

忙しさから手話のことも忘れていました。

そんなある日コーナーでお迷いのお客さまに声をかけると驚いた表情の後、

耳の横で手をパタパタとしました。

そう、耳が聞こえないということ伝えるあのサインでした。

昔の後悔の気持ちも蘇ってきて、今度こそ慌てずに対応するんだ!と

冷静を装い筆談と簡単な手話を交えて対応しました。

お客さまは素敵な笑顔で

「手話でお話できるとうれしい!」と言ってくれ、

それからよく買い物に来てくれます。

あの女性ともっとスムーズに話したいと思ひ、手話の勉強を再開。

現在、手話通訳者の養成講座に通っています。

私の夢はいつか調剤にお薬をもらいに来た聴覚障がい者の方と

薬剤師の先生の架け橋になることです。



わたしとおばあちゃんの物語

株式会社ツルハ
ツルハドラッグたまプラーザ駅前店
薬剤師
朝比奈 希さん

「患者さま一人一人に寄り添い、地域の方を支えられる薬剤師になりたいです」
面接で意気揚々とそう話したわたしは、新店へ配属された。

そこで出会った一人のおばあちゃん。おしゃべりで、いつも笑顔で、すぐに仲良しになった。
「家がすぐそばだから、近くに新しい薬局ができてうれしいわ」

おばあちゃんは薬局に置いてある給茶機のお茶が大好きだった。

「このお茶が世界でいちばん美味しい」そういって、

いつも薬局に顔を出してくれて、お茶を飲みながらたくさんお話をした。

しかし、少しずつおばあちゃんの様子がおかしくなっていくた。

「家まであと少しなのに、なんだか体力がなくて。

ここで美味しいお茶を飲みながら少し休憩させてね」

おばあちゃんの顔にいつもの笑顔はなく、健康的だった身体も痩せたように見えた。

その日を境にぱたりとおばあちゃんの姿が見えなくなり、

しばらくたったある日、薬局に一本の電話が入った。

電話の向こうから聞こえるか細い声、声の主はおばあちゃんだと気づいた。

「実はね、入院していて、動けなくて、何もできなくて。

でもここに電話すれば何とかなると思ったの」

おばあちゃんの身体は憎い憎いがんに蝕まれていたのだ。

「トイレもできなくなっちゃって、おむつが欲しいの。

あとね、あの美味しいお茶、また飲みたいなあ」

おばあちゃんの力になりたい。

おばあちゃんにあったおむつを選び、

おばあちゃんが大好きなお茶は届けることができなけれど、

「美味しいお茶用意して待ってるね。寂しくなったらいつでも電話してね」と
メッセージカードを添えてご家族の方に渡した。

そこから季節が巡り、ご家族が来局された。

「生前は大変お世話になりました。いつも薬剤師さんの話ばかりでした。

またお茶を飲むのを楽しみにしてましたよ」

涙がとまらなかつた。

おばあちゃん、最後までわたしを支えにしてくれていてありがとう。

わたしもおばあちゃんとの思い出は、薬剤師としての糧になっているよ。



看板の光が照らす安心の場所

株式会社ツルハ
ツルハドラッグ 燕吉田店
登録販売者
齋藤 史弥さん

店内でいつものように作業をしていた昼下がり、一人の男性から声をかけられました。微笑みながら応じると、こう話しかけてくれたのです。

「新潟にもツルハがあるんですね！」

つい最近、北海道から出張でここに単身で来たのだけれど、

慣れない土地で心細かったんです」

続けて、「そんな時ツルハの看板を見てうれしくて、

特に何か欲しいわけじゃなかったけれど店に入ってしまったんです！

ありがとうございます、これからも頑張ってください！！」

私は驚きとともに、温かい気持ちに胸に広がるのを感じました。

自分が何か特別なことをしたわけではありません。

ただ、この店舗がその方にとって心の拠り所のような存在になっていることを知り、私も元氣になりました。

このお話を振り返ると、ここに続くまでの先人の努力が思い浮かびます。

お客さまの生活に寄り添った接客や、

安心感を提供する店づくりが積み重なり、

このような「信頼」が生まれました。

そして今、私が携わっている日々の業務も、

確かにお客さまの生活に豊かさや

余裕を届ける一端を担っているのだと感じました。

例えば、棚の商品を丁寧に整理すること、笑顔でお客さまに挨拶すること、これらの作業に加えて、風邪薬などを購入されるお客さまに対して

「無理せずお休みくださいね」と声をかけると、

安心した表情で帰られることがあります。

その一言が、お客さまにとっては心地よい思いやりに感じられるのです。

こうした自分の働きが、遠く離れた土地にお住まいのお客さまにまで

安心感を届ける力を持つのだと思うと自然と気持ち引き締まります。

毎日の作業の積み重ねが、誰かの生活を支え「豊かさ」へと続いていきます。

この学びをもとに、より一層お客さまの気持ちに寄り添える存在になりたいと考えました。そして「この薬局に来てよかった」と思っていただけ店舗づくりを目指し、仲間とともにこれからも努力を続けていきます。



ツルハのビューティーアドバイザーとして働いて丸2年、私の昔と今と未来へのストーリー。

「知識の防具をつけよう！」と私が仕事で上手くいかず落ち込んでいた時に、薬剤師のT先生がそう言ってくれました。(防具？装備：なにそれ笑)

その時の私は日々の仕事に追われ、接客に時間を割くこともままならない状態で、すごく悩んでいました。

さらに気持ちが落ちている時に限って笑顔にもなれず、失敗が続いてしまい昔の私は全然ダメダメでした。

先生のこの言葉でハッと気付かされたのは、勉強不足と時間配分のミスでした。それからの私は限られた時間の中で確実に仕事がこなせるように、タイムスケジュールを組み直し、そして悔しさに負けない為に

化粧品と医薬品の勉強時間の確保とイメージトレーニング、OJTの際にメーカーさまや先輩に手伝っていただけ接客トレーニングも積極的におこない今も続けています。

そんな中、先日一緒に働いているOさんから

「さっきの接客近くて聞こえてきたけど、声のトーンとやさしさ、思いやりも伝わってきてすごく良かった」と言ってくれました。

「ありがとうございます!! 神対応を目指して、次も来てもらえるように心掛けています！」と私が返すと

「絶対来てくれますよ」と今世紀最大にテンション爆上がりのお言葉ばかり言ってくれて、凄く幸せな気持ちになりました。

何故か恥ずかしくて言えなかったお客さまの名前も言えるようになったり、知識の防具はまだですが少しずつ身に付いてくると、今までとは違って接客がとても楽しくなってきました。

今は目標を細かく決めて、トライアンドエラーを日々繰り返しゲーム感覚で頑張っています。あの時のT先生の言葉がなかったら、努力もしない、何の装備もない弱々キャラのままでした。未来の私は完全装備で戦いに挑んでいることだと思えます。

そろそろ仕事の時間なので、「行ってきますー!」私の成長、Lvアップはまだまだ続きます。



一期一会の出会いを大切に

株式会社クスリのアオキ
クスリのアオキ 森田薬局
薬剤師
境 玲さん

ある日、高齢のお客さまからお薬の相談をうけた。

小さな疑問でも納得するまで、質問を何度でも投げかけてくる方だった。

説明が上手く伝わっていないときにはお客さまが納得するまで質問が続いた。

私もその質問に答えようと時間をかけて精一杯答えた。

すると最初は不安でこわばっていた表情もだんだんと優しい笑顔になり、

最後は納得していただけた。

それからその方は来店してくださる度に私に声をかけてくれて、

お薬の相談だけでなく、世間話など他愛もない話をしてくれるようになった。

その方の来店を私は密かに楽しみにしていた。

そんなことが一年ほど続いたある日、私の県外への人事異動が決まった。

そのことをそのお客さまに伝えるとこんな言葉が返ってきた。

「今まではどうやったら安らかに最期を迎えられるかばかりを考えていた。

でもお薬のことや他愛もない話をして、

あなたの笑顔を見ていると明るい気持ちになって、

毎日を前向きに生きようと思わせてくれた。

買い物に来てあなたと話すことが日常の楽しみだった。本当にありがとうね」

この言葉をいただいたとき私の笑顔がお客さまを笑顔にできていた、

それに対する喜びが心の底から込み上げてきた。

生き活きとした表情は人から人へと伝染する。

私は自分が笑顔にしていたお客さまから笑顔にもらったのだ。

お客さまとの出会いは一期一会だと感じている。

何度もご来店いただけるお客さまもいれば、

中には一度しかお会いできない方もいる。

一度目の出会いを二度目に繋げられるような

最高のおもてなしを常に心がけなければならぬ。

私は今秋から社内でも大きな薬局を任せてもらえることになった。

一人一人のお客さまに費やせる時間は自然と限られてしまう。

しかしお客さまとの出会いはこれからも変わらず大切にしていきたい。

今、新天地での新しい出会いに胸を膨らませている。



私にできること

株式会社クスリのアオキ
クスリのアオキ 上田原薬局
薬剤師
荒井 善貴さん

私にとって定期的に来局される患者さまの形姿の変化は、服薬指導における大切な情報のひとつだ。

ある夏の日、担当している患者さまが華奢になっていることに気がついた。

「最近暑い日が続きますが、お食事など召し上がられていますか？」

世間話も兼ねて質問をした。

すると、「そうねえ。何を食べても味がしなくてね」

表情や声のトーンに違和感を覚えた私が

「そうですか。夏バテのような感じですか？」と聞くと、

少し間をおいて「実は、春に主人が亡くなってね。

1人だにご飯を作っても食卓が寂しいし、今まではこの時期に主人が桃を剥いてくれたり、

2人でどうもろこしを茹でたりしたのよ」と、寂しげにお話をされた。

長い間共に歩んだ人が突然消えてしまう寂しさはどんなに大きだろう。

その悲しみは計り知れない。

私にできることはなんだろうかと考え、

「少しずつでも大丈夫ですので、口に入るものを召し上がってくださいね。

よかったらまたお話も聞かせてください」と言うと、

「ありがとうね」と小さく微笑んでご帰宅された。

数日後、再度来局された際に

「最近は何を召し上がっていますか？」

私は暑いとそうめんばかりになってしまいます」とお声かけをすると、

「おそうめんは私もよく食べるわ。梅干しを添えたり、大葉を刻んだりしてね。

大葉は小さい鉢で育てているの。風味が良くてね」とたくさんお話ししてくださいました。

それからは来局される度に、

お食事のお話やお料理のコツを教えてくださいださるようになった。

そして気づけば華奢になっていたお身体が豊かに戻った頃、

「いつも楽しくお話を聞いてくれてありがとう。ここにくるのが楽しみなのよ」と、

うれしいお言葉をいただいた。

日々、業務に追われる中で自分の職務に悩むことは多い。

しかし、患者さまにとって信頼できる薬剤師として

治療のサポートを行なっていくことが私にできることだと改めて感じた。



お節介な薬剤師さん

ウエルシア薬局株式会社
ウエルシア 焼津三ヶ名店
薬剤師
渡辺 優樹さん

「土曜日にまた来ますので前金用意しておいてくださいね」

二人組の感じの良い若い男が玄関を後にした。

私は薬剤師でその時、居宅訪問先で薬を服薬カレンダーに入れていた。

今の話は恐らく詐欺に違いない。

なぜならこの付近で同様の訪問詐欺があったと店舗従業員から聞いていたからだ。

部屋を見渡すとほどなく200万円の契約書が見つかった。

契約日は一昨日、契約者は患者さま。

「〇〇さんさっきの話大丈夫ですか？お金って」

「え？誰か来たのかい？」認知症なのでこれが普通の反応だ。

私はどうすべきなんだ。クーリングオフすれば間に合うかもしれない。

ふと弊社のスローガンが頭に浮かんだ。「変わる、変える、未来のウエルシア」。

気付いたらケアマネージャーに連絡していた。

そして私は警察、ケアマネージャーは地域包括へ連絡することになった。

連携の結果、クーリングオフが成立した。

「それでは多職種連携会議を始めます。今回の議題は先日の詐欺事案についてです。

薬剤師の渡辺さん、経緯等の説明をお願いします」

会議では今後同様の被害にあわないよう、何が出来るかを話し合った。

週一で居宅訪問している私の意見は特に重宝された気がした。

在宅では患者さま本人は問題意識がなく、サポートしている周りが奔走しているケースが少なくなる。

「〇〇さん、お薬をカレンダーに入れておきますね」

「ありがとうございます」

「あれから詐欺みたいな人来てないですか？」

「うちに詐欺なんて来たこと一度もないよ」

やっぱり覚えてないか。これは薬剤師の仕事なのか？

職務の範囲を超えたことをしていないか？という思いがよぎった。

「じゃあまた来週末ですね」

「いつもお世話になってます」

認知症で表情があまり変わらない〇〇さんの表情がその時少しだけ柔らかく見えた。

そうだ、これは「私のお節介」ということにしよう。

薬局に向けて歩き出す足が少し軽くなった気がした。



「ありがとう」のバトン。

株式会社クスリのアオキ
クスリのアオキ一関薬局
薬剤師
田村 樹凜さん

どんなに経験豊かな薬剤師であっても、最初はみんな一歩目から始まります。私もまた、薬剤師としての第一歩を踏み出す時、未来への大きな希望と少しの不安を抱えていました。当時の私には薬剤師としての明確な目標はなく、直属の上司である薬局長のもとで薬剤師業務を見学し、ただ一歩一歩学びながら日々を過ごしていました。

ある時、薬局に訪れた高齢の女性が、暗く沈んだ表情で話されていました。「薬が増えるばかりで、体調がよくなるしないのよ。」週末に来る孫と公園に遊びに行くのが楽しみだったけど、今ではそれもできなくて悲しいわ」その言葉からは、どこか途方に暮れたような気持ちが感じられました。薬局長は静かにその悩みを聞き、優しくアドバイスを続けました。やがて女性の顔に少しずつ光が戻り、

最後には笑顔で「ありがとう」と感謝の言葉を口にされました。その瞬間、私は薬剤師として目指すべき場所を見つけた気がしました。それからしばらくして、私は服薬指導を任されるようになり、体調が回復したその患者さまがうれしそうに話してくれました。「この間、孫と一緒に公園に行ったら、おばあちゃん元気になってくれてありがとうって言われたよ」その言葉を聞き、私は目の前の患者さまからその先にいる家族まで、「ありがとう」のバトンが繋がっていくのを感じました。薬剤師として、薬を通じて、どれだけ多くの人に感謝を伝えることができるのか、その可能性に胸が高鳴りました。月日が流れ、今では薬局長として後輩を指導する立場にあります。あの頃、私が薬局長に見た頼もしい背中を、今の私は後輩に見せられているのでしょうか。今でも、私の目指す場所は変わりません。今まで出会った仲間と、これから出会う仲間と共に。今日も誰かの「ありがとう」のために。そしてその先に続くもっと大きな「ありがとう」のために。今日も私は「ありがとう」のバトンを繋いでいきます。薬を通じて、心を込めて。



心の健康と思いやり

株式会社クスリのアオキ
クスリのアオキ 古府店
登録販売者
吉村 友輔さん

新入社員として入社してしばらく経った頃、ある高齢の男性がご来店されました。その男性はしばらく、お店を見て回った後、品出しをしている私に言いました。「妻が最近、体調が芳しくなくて。薬はお医者さんから出してもらってるからいいんだが、食べ物も介護食をすすめられてしまって」話を聞く私にその男性は続けて、「ただ、妻は食事が好きだから。毎回同じ物を食べさせて気が滅入ってしまったらどうしようかと」そう聞いた私は、「それでしたら、パウチになっている介護食がございます。」



意外と種類も多くて食事を楽しみながらお使いいただけます」とお答えしました。

なるほどその手があったか、

と男性の表情は明るくなりました。

「妻が体調を崩して、ずっと表情が暗かったんだ。」

何か元気づけられないかとずっと悩んでいたんだ。そう思うと私も辛くてね」私はこの男性の奥様を思う気持ちに胸打たれていました。

「これなら妻も明るく食事できるよ！ありがとうございます！」

そういった男性は会計を終え、私の方に笑顔で手を振ってくれました。

この男性は私に、健康とは思いやりの表れだと教えてくれた気がしました。身体と心の健康が大事な現代で、心に寄り添えるということは私たちドラッグストアの従業員がより親身になって相談に乗ることなのかもしれません。そうすれば、将来的に、皆さんが笑顔で暮らせる世の中を実現できるのかもしれない。そんな希望を抱きました。

またあの男性とどこかでお顔を合わせることができたとしたら、元気に手を振ってもらえるよう、

日々皆さんの心の元気を支えていきたいです。

心に寄り添う薬局の物語

株式会社ツルハ
ツルハドラッグ 天王寺真法院店
薬剤師
玉利 海さん

薬局カウンター越しに訪れる日常は、時に一つの物語として心に刻まれます。その中で特に忘れられない出会いがあります。一組の夫婦との特別な出会いです。

ある陰鬱な午後、年配の女性が心配そうな表情で薬局に足を運びました。彼女は「主人が肺がんの抗がん剤治療を受けていますが、うまく食事が取れず心配しています。タンパク質が足りず、足が浮腫んでしまつて…。

どうか助けていただけませんか？」と祈るような思いで訴えました。

その言葉の背後には、病に苦しむ夫への深い愛情と強い願いがあり、それはまるで心の中に直接響いてくるかのようでした。

その瞬間、私の心は動かされました。

なんとか彼女の助けになりたい、その一心で私は考えを巡らせました。

そして、「プロテインドリンク」を提案しました。

液体なら喉を通りやすく、食欲が無くても摂取しやすいとの説明に、奥様は真剣に耳を傾け、一縷の希望を手にして帰られました。

数日後、再び彼女は姿を見せました。

その表情は前回とは違い、一片の明るさを帯びていました。

「主人はまだ浮腫みが完全に治ったわけではありませんが、プロテインを美味しく口にしてくれています。本当にありがとうございます」

その感謝の言葉は、温かな感動の波となって心に広がりました。

小さな提案が彼らの日々に光をもたらしたのだと思うと、

私の胸には喜びと誇らしさが込み上げました。

この経験を通して、薬剤師としての仕事は単に薬を手渡すだけのものではなく、患者さまの悩みや苦しみに寄り添い、共に解決を模索していくことに、本当の価値があるのだと気づかされました。

奥様から受け取った感謝と笑顔は、これからも私の原動力となります。

この経験を胸に、明日もまた新たな日常の中で、誰かの支えになれるよう努めていきます。

人生は続きますが、一つ一つの出会いに誠実に向き合い続けることが、私の使命だと心に刻みました。



服薬指導って難しい

株式会社ツルハ
B&D調剤薬局 藤が丘店
薬剤師
市川 達也さん

私はドラッグストアで働く薬剤師。

毎日が勉強の日々で社会人になってあつという間に8ヶ月が経った。

接客が好きだからという理由で

病院や調剤薬局ではなくドラッグストアという業界に進んだが、

初めは何もうまくいかず悔しい日が続いた。

何が悔しかったかというと

患者さまが自分の服薬指導に対して必要性を感じていなかったことだ。

体調を伺っただけで「あなたに言ってるようになるの？」と小馬鹿にされたことや

「早く薬だけくれ」と怒られたこともある。

それがどうしても悔しかった。自信もなくなり、投薬するのが怖くなった。

薬剤師として、ただ薬を渡すだけではなく、コミュニケーションもととり、

この薬局に来てよかったと思ってもらえるような服薬指導を行いたかった。

そんな中、前社長の「お客さま、患者さまは承認欲求を満たされに

ドラッグストアへ来ている」という言葉を思い出した。

承認欲求とは、「他者から認められたい、自分を価値ある存在として認めたい」と

いう願望である。それから私は患者さまに対して、挨拶はもちろん、

相手の目を見て名前を呼んで投薬することを意識し始めた。

「〇〇さん最近体調いかがですか？」

「〇〇さん今日血圧どのくらいでしたか？」

こう語りかけるだけで患者さまの態度は全く違った。

怖そうなおじさんでも多少愛想は良くなる。

次第に患者さまから「市川さんいつもありがとう」と

「市川さんに薬の相談をしてよかった」と声をかけていただくことも増えて

それが原動力となり働くことができています。

最初は怖かった服薬指導も好きになった。

毎日患者さまと話すことを楽しみに出勤している。

「挨拶」「目を見る」「名前を呼ぶ」これだけで相手の対応が変わってくる。

私はこれからもこの3つを大切にしてお客さまと関わっていききたい。

これから入社してくる後輩や、もし服薬指導や患者とのコミュニケーションで

困っている人がいればこのことを伝えたいと思う。



小さな未来

株式会社クスリのアオキ
クスリのアオキ 桂店
登録販売者
増田 興亮さん

最近少し、この仕事が楽しいと感じる。
仕事に慣れ、丁寧な接客ができるようになった最近、
お客さまから感謝の言葉をいただくことが多くなった。
そのたびに私は、胸の中に小さな幸せを感じている。
梅雨明けの晴れた日に一組の親子が買い物に来た。
お母さんと6歳くらいの男の子だ。
男の子は真っ赤なスニーカーを履き、元気そうに「こんにちは」とあいさつしていた。
呼び止められ話を聞くと、
夏に家族で旅行に行くため、酔い止めのお薬が欲しいとのことだった。
私は男の子の年齢を確認して大丈夫なことを判断し、酔い止めのお薬を提案した。
子ども用の酔い止めだったため味が何種類もあり、
お母さんが男の子に確認すると、「ブドウ味！」と元気な声で返事をしていた。

例えば商品の説明をしているときも、彼はずっとそわそわしていたように感じる。
彼にとっては酔い止めのお薬を買いに来るといふことから、
すでに旅行はスタートしているのかもしれない。

お母さんはその後レジへと向かったが、男の子は私の方を見て大きな声で
「ありがとうございましたー」と言い、
レジへと走って向かった。

私はその瞬間に小さな喜びを感じた。

後日その親子らしき姿を別の場所で見ました。

男の子は真っ赤なスニーカーを履いていた。

お母さんとの会話の中で「今日あそこ行かないのー？」

と話しているのが聞こえた。私のお店だ。私は少しうれしくなった。

この前の接客が良かったのかはわからない。

だが彼は少なくとも私のお店を気に入っているようだった。

男の子が将来私のお店を利用してくれるかはわからない。

しかし彼にとっては、私のお店は安心して利用できるお店なのは間違いないだろう。

彼のような小さな安心を守ることが最近の私の喜びである。

また彼のような存在が将来安心して利用できるお店をつくり続けていくことが、
私の今の働く目標である。



大賞受賞者

ウエルシア薬局株式会社
ウエルシア 清水駒越店

浅川美乃

準大賞受賞者

株式会社ツルハ
ツルハドラッグ 大和駅前店

高柳幸

株式会社クスリのアオキ
クスリのアオキ 新発田新富店

星野舞

ウエルシア薬局株式会社
ウエルシア 鹿嶋大野店

齋藤直美

株式会社クスリのアオキ
クスリのアオキ 藤木薬局

棚田稜

入選者

株式会社クスリのアオキ
クスリのアオキ 本堅田店
クスリのアオキ 森田薬局
クスリのアオキ 上田原薬局
クスリのアオキ 一関薬局
クスリのアオキ 古府店
クスリのアオキ 桂店

西村若菜
境玲
荒井善貴
田村樹凜
吉村友輔
増田興亮

株式会社ツルハ
ツルハドラッグ 手稲前田6条店
ツルハドラッグ 南吉成店調剤
ツルハドラッグ 中標津中央店
ツルハドラッグ 錦町店調剤
ツルハドラッグ 十和田南店
ツルハドラッグ たまプラーザ駅前店
ツルハドラッグ 燕吉田店
ツルハドラッグ 佐川店
ツルハドラッグ 天王寺真法院店
B & D 調剤薬局 藤が丘店

山岸優
名和美和子
松尾真美
成田拓未
高谷香織
朝比奈希
齋藤史弥
片岡李奈
玉利海
市川達也

株式会社ツルハグループ
ドラッグ&ファーマシー西日本
ウエルネス 神門店

長岡玲奈

株式会社ドラッグイレブン
ドラッグイレブン 知覧店
ドラッグイレブン 佐敷店

大岩本雅士
池内晶哉

ウエルシア薬局株式会社
ウエルシア 焼津三ヶ名店

渡辺優樹

佳作受賞者

株式会社クスリのアオキ
クスリのアオキ 広場薬局
クスリのアオキ 尾野店
クスリのアオキ 日野薬局
クスリのアオキ 鷺山薬局
クスリのアオキ 明和薬局
クスリのアオキ 符津薬局
クスリのアオキ 鶴ヶ丘東店
クスリのアオキ 野村薬局
クスリのアオキ 森田店
クスリのアオキ 松川店
クスリのアオキ 伊勢崎富塚店
クスリのアオキ 西長江店
クスリのアオキ 粟崎店
クスリのアオキ 中御所店
クスリのアオキ 松阪三雲店
クスリのアオキ 四国中央三島店
クスリのアオキ 中里店

水谷菜央
野澤朱美
木下彩冬
升谷皇輝
岩田悠佑
齊藤祐花
谷本桃香
青山航大
山岸大樹
佐々木詩
渡木秀一
島田拓也
橘仁美
尾台正吾
中嶋麻衣
山本敢司
矢作祥平

ウエルシア薬局株式会社
ウエルシア 加須花崎店
ウエルシア 沼津アントレ店
ウエルシア 四国中央中曽根店
ウエルシア 市川堀之内店

宮岡海咲
三田玲孔
住井愛果
須藤裕佳里
大岩本雅士
村上翔平

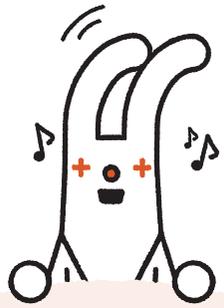
株式会社ブブレひまわり
営業企画部

※店舗名は、ご応募いただいた際のものとなります。

佳作受賞者

株式会社ツルハ
 中部関西店舗運営本部
 ツルハドラッグ 甲府千塚店
 ツルハドラッグ 平岸3条店
 ツルハドラッグ 北上東店
 ツルハドラッグ 飯田川路店
 ツルハドラッグ 旭町店
 ツルハドラッグ 北見留辺薬店
 ツルハドラッグ みずほ店
 管理本部 総務グループ
 調剤薬局ツルハドラッグ 東十条北口店
 ツルハドラッグ 仙台宮千代店
 ツルハドラッグ 弘前外崎店
 調剤薬局ツルハドラッグ 尾頭橋店
 ツルハドラッグ 小野店
 竹本彩乃
 山西小百合
 立木友里
 菊池宏栄
 岩本あすか
 千葉志保
 仁木知花
 渡々木貴光
 佐々木貴光
 渡邊雅志
 石井佑季
 五味田容子
 秋元穂奈美
 山本実咲
 佐藤真由美

イオンリテール株式会社
 H&BC本部 トレーナー部
 トレーナー部
 H&BC本部 トレーナー部
 H&BC本部 トレーナー部
 H&BC本部 トレーナー部
 H&BC本部 トレーナー部
 H&BC本部 コーディネーター部
 トレーナー部 ヘルストレーナー部
 イオンリテールストア株式会社
 イオンスタイル碑文谷
 H&BC本部 トレーナー部
 イオン 練馬店
 イオン九州株式会社
 イオン 熊本店
 イオン東北株式会社
 イオンスタイル仙台卸町
 イオン琉球株式会社
 イオンドラッグ 豊見城
 奥山享
 中村和華
 佐藤宏美
 吉田明莉
 武田樹美
 石井友里香
 松本康彦
 大野正子
 青野歩
 上原奈南
 高橋志穂子
 榎ゆかり
 新垣成美



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、第5回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

2025.4.1発行

