



2019年5月15日
株式会社スギ薬局

スギ薬局 難病のお子さまとその家族の家族全員旅行を サポートする社員研修を実施

株式会社スギ薬局（本社：愛知県大府市 代表取締役社長：杉浦克典）は、2019年5月10日～5月11日・5月12日～5月13日の2日程で、難病を患うお子さまとそのご家族のテーマパークへの家族全員旅行に同行しサポートする社員研修を下記の通り実施いたしました。

本研修は、「公益社団法人 難病の子どもとその家族へ夢を」の協力のもと行っており、「相手の立場に立った見方・考え方・行動を2日間の実体験を通して学び、店頭での接客に活かすこと」を目的に実施しています。

今年で6年目を迎え、昨年度までに83家族、474名の当社社員が参加してまいりました。本年度は、16家族、80名の当社社員が参加する予定です。

スギ薬局は今後も、地域の皆様にとって、身近で、気軽に、頼れる存在となる会社づくりを目指し、あらゆる人々の笑顔を増やすべく様々な活動を推進してまいります。

記

■研修概要

- 【日 時】①2019年5月10日（金）13:30～18:30
5月11日（土）9:00～15:00
②2019年5月12日（日）13:30～18:30
5月13日（月）9:00～15:00

【会 場】浦安市民プラザ、東京ディズニーランド

【スケジュール】

- 1日目 13:30～15:00 病気・闘病生活など基礎知識に関する講義
15:00～16:00 運営団体スタッフと保護者の対話を聴講
16:00～17:30 ご家族との対話・2日目の行動予定について打合せ
17:30～18:30 チームで詳細の作戦会議、振り返り
- 2日目 9:00～13:30 東京ディズニーランドにて同行支援
13:30～15:00 同行の振り返り・まとめ、決意表明

【研修の様子】



▲ご家族との対話・打合せ



▲テーマパーク内での同行支援



▲テーマパーク内での同行支援



▲テーマパーク内での同行支援



▲決意表明



▲決意表明

【参加社員の声】

今回の難病支援を通じて、伝えることや、相手が本当に望んでいること・根本のニーズを理解すること、それに伴ったサポートをすることは本当に難しいことだと改めて感じました。よかれと思いこちらからサポートしようとしても本人にはどのように捉えられているのか？また、周りの家族にかえって気を使わせてしまっていないか？こちらがやっていることは単なる自己満足の手助けであって相手が本当に望んでいることではないのではないか。そういったことを考えさせられました。

今回感じたことを店舗に持ち帰り、お客様の立場にたつということ、何を求めているのかという根本のニーズを理解し、自己満足のサービスではなく求めていることに対してのサービスができるように心掛ける働きをすることを決意いたしました。

■本年度研修日

①6月14日(金)・15日(土)	②6月16日(日)・17日(月)	大阪会場
③9月13日(金)・14日(土)	④9月15日(日)・16日(月)	東京会場
⑤11月15日(金)・16日(土)	⑥11月17日(日)・18日(月)	大阪会場