

## 口頭①

### 信頼獲得の第一ステップ「身だしなみ」について

#### CS向上委員会

- 加藤 希実（ミキ調剤薬局）
- 小島 かおり（若松町店）
  - 加藤 香里（人材開発部）
  - 入澤 将人（武蔵小杉店）
  - 小口 聡久（川崎田町店）
  - 小塚 貴子（河田町店）

#### 【目的】

トレーナー活動の一環として全店舗の店長に店舗での気になる点をあげてもらった。その際に私服が気になるといった意見が寄せられた。白衣に対する身だしなみについては、CS ニュースにて取り上げていたが、通勤時に関しては今まで取り上げたことがなかった。そのため今回通勤時の身だしなみについて考える機会を作り、信頼される薬局を目指す

#### 【方法】

6月のCSニュースに「好印象は着こなしマナーから」（日経新聞記事）を掲載。記事をもとに8点満点のチェック表を作成し、7月のCSニュースにて配布。全社員対象に各自チェックを実施。店長の所見を添えて、CS向上委員会に提出。

#### 【結果】

回答数201人

8点165人 7点29人 6点7人

出来ていない項目で一番多かったのは

女性：No.6 黒いキャミソールは避けている

男性：No.8 ベルトは真ん中の穴でしめている

#### 【考察】

チェック表の項目がわかりづらかったといった意見もあったが、8点が82%をしめ全体的に通勤時の服装に気をつけていることがうかがえた。掲載記事とチェック表を同時にCSニュースに掲載しなかったのは、記事を読み身だしなみを整えてもらう期間をもうけたつもりだったが逆にわかりにくくなってしまった。

ただ今回このようなアンケートを実施したことで、自分では気づかない身だしなみを見直す機会にもなるといった意見もあった。身だしなみは『信頼獲得の土台』になるので今後も定期的に身だしなみについて情報発信をすることは必要だと考える。