



特集2

福商「おもてなし」コンクール発表企業に聞く

おもてなし5レンジャーによる “心に響く「おもてなし」。”

新日本製薬 株式会社

情報・文化・
サービス部会
部会長賞
受賞

「パーフェクトワン」をはじめとする化粧品・医薬品・健康食品の企画・製造・販売を行っている新日本製薬。福商「おもてなし」コンクールでは“心に響く「おもてなし」。”をテーマに、全社へおもてなしの極意を広めるための取り組みが発表されました。



福商「おもてなし」コンクールへ参加された上原さん、柳崎さん、寅谷さん、西田さん、日浦さん(写真左から)

今年2月に開催された福商「おもてなし」コンクールで、全11社の中から「情報・文化・サービス部会 部会長賞」を受賞された新日本製薬。今回はコンクールに出場された5名の方々にお話を伺いました。

—— 福商「おもてなし」コンクールに応募された理由や経緯について教えてください。

(寅谷さん) 当社は「お客さまには最高の満足と信頼を」という経営理念のもと、“心に響く「おもてなし」。”の実現をお客さまへの約束として掲げております。社員一人ひとりがその約束を実現するため何ができるか日々考えている中で、今

回のおもてなしコンクールの募集がありました。お客さまのために活かせる知識を学んでもらいたいと、コールセンターの各チームの責任者から選抜されたのがこの5名です。

—— 御社独自のおもてなしについて教えてください。

「おもてなし大賞」で社員を表彰

(寅谷さん) 新日本製薬ではお客さまに心から喜んでいただけるおもてなしを実践できた社員を毎月表彰する制度があります。自薦他薦は問いません。受賞のきっかけとなった、お客さまとの対応エピソード

「おもてなしストーリー」を共有することで、全社員がお客さまへ感謝の心を



「おもてなし大賞」受賞者を表彰する後藤社長

を持つとともに、One to Oneの対応をさらに磨こうと意識が高まっています。

—— おもてなし講座は、通常のビジネス講座とは違う独自のカリキュラムにしていました。講座やコンクールの発表を通してどのような気づきや学びがありましたか。



(寅谷さん) 刺激がたくさんありました。中でもキャビンアテンダントのおもてなしは、ひとつひとつが磨かれており、知識を実際に行動にうつすための練習をこんなにも重ねているのかと衝撃をうけました。

(柳崎さん) 対面接客をされる業種の方々のロールプレイを通じて、身だしなみや表情の重要性に気がつくことができました。お客さまから見えることのない電話対応であっても、意識していくことが大切だと改めて感じました。

(西田さん) 「伝える」と「伝わる」の違いがとても印象に残っています。伝えつもりでも相手に伝わっていないと意味がない。伝わる状態をつくることを業務の中でも強く意識するようになりました。

(上原さん) 私は講座で学んだ「挨拶+アルファ」の手法を社内のコミュニケーションでも取り入れてみました。すると、社員同士の関係性がより広く深くなったなど感じるようになりました。

(日浦さん) 人前で話すことに恥ずかしさを感じていましたが、講座を受講した後はそれがなくなりました。できないことはあるけれども、それにかわるものをご提案する「Yes, and but」の手法は実践に活かしています。

—— 「おもてなし」コンクールの後に変化したことがあれば教えてください。

(寅谷さん) 「おもてなし」コンクールを機



に、5人を中心としたおもてなしプロジェクトチームを結成し、3カ年の活動計画をつくりました。初年度の今年についてはコンクールでも発表した

- ①スマイルアップの実践
 - ②身だしなみチェックリスト「みだしなみのキ・ホ・ン」の作成とその浸透
 - ③「おもてなし通信」の発行
- を掲げておりまして、すでにスタートして全社で学びを深めています。



おもてなしプロジェクトチームの社内活動風景

私たちは、「おもてなし」コンクールという学びの場を与えていただいたこと、またそれを応援してくれる会社や仲間にとっても感謝して、学んだことを私たち5名だけで留めておいてはいけない、全社に伝えていくことこそ大切で、重要であると考えています。

おもてなしプロジェクトチームの5人は所属もフロアもばらばらで勤務していま

すが、だからこそ学んだことを、より広く伝えていくことができると思います。

【後藤社長より】

当社では、おもてなし大賞に選出された社員とお客さまとの対応エピソードを「おもてなしストーリー」としてコールセンターのみならず全部門の朝礼で毎月紹介、共有しています。今回、おもてなし5レンジャーが社員の代表として多くの学びを得てくれました。その経験をさらに進化させ社内に還元してくれることは、本当に心強いことです。今後も、社全体が一体感を持ち、おもてなしの心で、経営理念にある“お客さまへの最高の満足”を追求していきます。



〈会社概要〉

新日本製薬 株式会社

福岡市中央区大手門1-4-7

事業内容：化粧品・医薬品・健康食品の研究開発、製造販売

URL：http://corporate.shinnihonsei-yaku.co.jp/