

発表者 堀淵 浩二（ほりぶち こうじ）

共同研究者 福井愛子、森上香、川上智美、篠原靖幸

ジオ薬局グループ、テイオーファーマシー株式会社

〒760-0005 高松市宮脇町1-1-23 TEL：087-861-0800

弊社における事務員研修の実際

【イントロダクション】

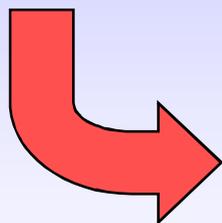
何の課題が分かりますか？意図は？

今日の課題は難しいです。

スタッフ2人以上を**笑わせて**ください。(o)v

スタッフ2人以上に「**ありがとう**」と**言わせて**下さい。>^_^<

スタッフ2人以上に**注意されて**下さい。(` `)



ご報告する弊社事務員研修の課題の一部です！

【研修目的】

作業から仕事への変換

事務員に求めるスキル

レセプトを学ぼう！
保険を学ぼう！
効率の良い処理の仕方を学ぼう！
受付・接遇を学ぼう！
後輩を育てよう！

従来は各論で研修していた。

エンドポイント：出来る・出来ない

自分自身が、

今回ご紹介
する研修は、

と思うようになる
ための研修だとご
理解下さい。



【研修・教材の概要】

策定に際して

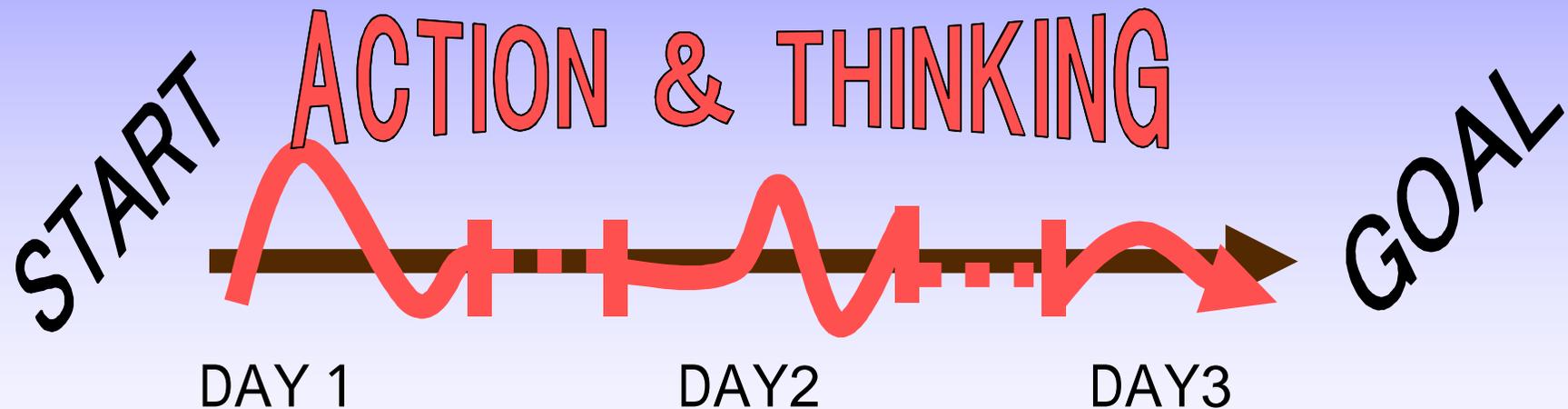
他店舗出張型

2泊3日

チューター：事務員

受講者：事務員

} 双方向性



一課題一課題が独立しているのではなく、研修全体がストーリーを構成していて、プレイヤー（受講者）のアクションに伴いながら、心も変化できるように「いつどの課題を行なうか？」といった課題を与えるタイミングも配慮した。（そのため、オーソドックスな課題と意表をつく課題が織り交ざっている。）

【実際の資料】

次スライドより、**実際の教材**
のトピックをお見せします。
宜しければ、ご自分が事務員
でこの研修を受講するつもり
でご覧いただければ面白いか
と思います。



【研修1日目】

【資料：研修1日目】

オーソドックスな課題
狙い：（店舗・人の）比較、観察

さて今日からが本番です。頑張りましょう！早速、「研修先で一番最初にするべきこと」を行って下さい！

それでは、業務を始めましょう！担当者さんは、研修者と一緒に日常業務を説明しながら行って下さい。

なるだけ、受講者にやらせてあげて下さい。担当者さんは、研修者をよく見て、いいところ、悪いところを見つけてあげて下さい。研修者は、自分の店舗と見比べながら業務を行って、同じところ、違うところを見つけて下さい。

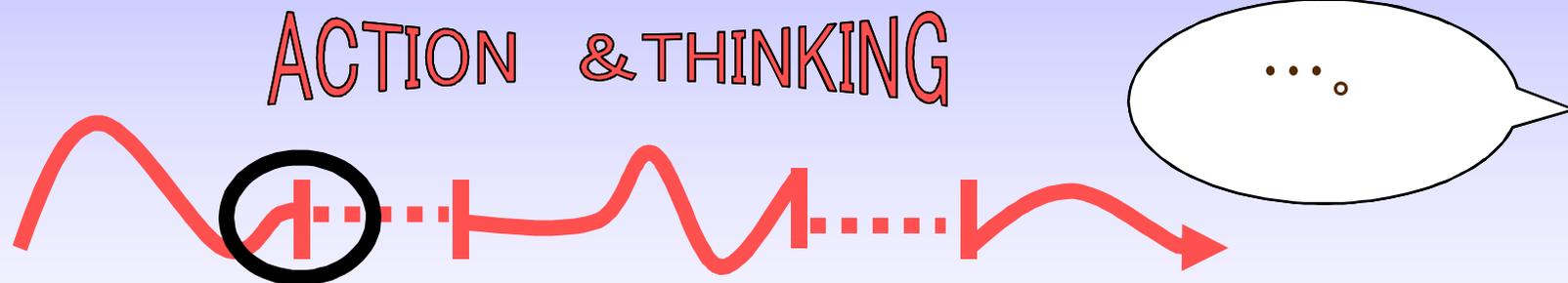


【資料：研修1日目】

この課題できますか？

狙い：気づきへの布石

16:00～は特別な課題はありません。誰よりも暇に過ごしてみてください。もし可能なら、全員に話しかけて仕事の邪魔をいっぱいして下さい。そしていろいろ物思いにふけてください。どんな邪魔をしてどんなことを考えましたか？

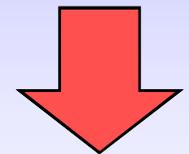


日々同じ場所での忙しい処理の中で、みえなくなってしまうものを、見てもらう

【実際の資料】

知らない人が多い環境でこの課題できますか？

今日の課題は難しいです。
スタッフ2人以上を笑わせてください。(o)v
スタッフ2人以上に「ありがとう」と言わせて下さい。>^_^<
スタッフ2人以上に注意されて下さい。(` `)
何故このような課題をしてもらったか考えながら感想を書いてください。



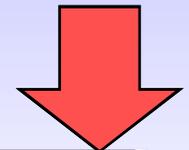
この課題単体の目的は、コミュニケーションをとること、即ち受付業務の本質となりますが、研修全体としてのこの課題の目的は、「気づきへの布石」の課題など他の課題と織り混ざって、人によってはもっと大きな意味を持ってきます。

【資料：研修2日目】

その後、オーソドックスな課題

担当者さんへ：午後から行う課題は、担当者さんが決めて下さい。
2つお願いします。

1つ(A)は、担当者さんが相談なしで決めて下さい。
もう一つ(B)は、研修者所属店舗の人に連絡をとって相談しながら決めて下さい。この時、3日目の課題もあらかじめ決めておきましょう。



狙いとしては、計画立案、他店舗連携となりますが、研修初日ではなく、中間時点で行なうことに意味があります。チューターには前日までの関係構築力、人物観察力などが問われます。

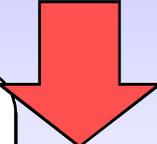
【研修3日目】

【資料：研修3日目】

DAY3はまとめ

今日は課題も決まっていますね。最終日頑張りましょう。

課題が決まっていれば仕事は簡単だったでしょう！
予定はいつ立てておけば上手く研修や仕事は進むでしょう？
研修者-担当者と話し合ってみてください。



この課題単体の目的は、表面的には「計画の重要性」を知ってもらうことなど。ただし、研修全体としてのこの課題の意図は、結論自体に疑問をもってもらうため！（研修全体の結論は別のところにある！）

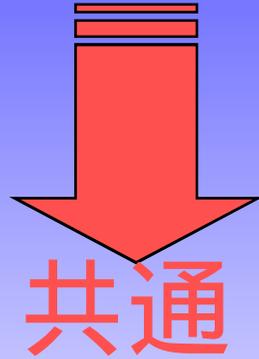
「計画の重要性」を再認識するために私たちはこの研修を受講したの？じゃあここに来た意味は？



【まとめ】

薬剤師

責任感・理知的な部分に訴えるような教材を目指した。



事務員

感受性の部分に訴えるような教材作りを目指した。

- .考え、仕事を楽しむことのできる人財
《CS（顧客満足）とES（従業員満足）の観点》
- .自身はもとより後輩を育成することのできる人財
《自己育成の能動化の観点》
- .自店舗外の職場環境にも目を向けることのできる人財
《組織強化の観点》

【研修全体を通じて…】

少しのきっかけと、考え、見つめる時間を提供したのみ

この課題が自然に出来る人は…、

今日の課題は難しいです。
スタッフ2人以上を笑わせてください。(o)v
スタッフ2人以上に「ありがとう」と言わせて下さい。>^_^<
スタッフ2人以上に注意されて下さい。(´ ｀)



右記のことは、
既にまたは将来的に達成できる人だと思いませんか？

- .考え、仕事を楽しむことのできる人財
《CS（顧客満足）とES（従業員満足）の観点》
- .自身はもとより後輩を育成することのできる人財
《自己育成の能動化の観点》
- .自店舗外の職場環境にも目を向けることのできる人財
《組織強化の観点》

弊社事務員研修は、どの課題が、上記 ~ を教えるといった類の研修ではなく、全ての課題（研修全体）を通じて、 ~ を含めた働くことの意味を漠然と感じ取ってもらうことが本質です。課題内容を難しくすると、内容の習得に目が向き、大枠が見えません。大枠（働くことの意味）を見せるため内容の難易度を落とし、見せやすくしています。

【受講者の感想文】

感想文を成果報告とします。

私は、どうやったら、働きよい空間になるかな、心地よい空間になるかなと考えたことがないことを知った。チューターと話をしている、小さな工夫を自分なりにたくさんしていることを教えてもらった。例えば、今はまだ任せれていない仕事でも、自分の分担になれば、「こうするだろう」というものが常に頭の中にあるのだと言っていた。

総じて、やり方は1つでは無い事が分かったし、1つ1つの仕事を正確にこなすことがどんどん自信につながっていくんだと思う。自分がやらなければという気持が、責任感につながるのだから、今はやはり人に頼ってしまっているんだなと。時間がかかっても柔軟に考えて、自分なりに良い方法を探して、まずは人の真似からでも盗んでいこうと思う。今日の課題、店舗のデコレーションは正直とても楽しかった。好きなようにと言ってもらったので、楽しませてもらった。店の雰囲気が変わっていくその過程で患者さんが話しかけてくれたり、こうしたら？と一緒に考えてくれたり、出来上がったデコレーションを褒めてくれたり…と喜んでもらえたので、自分の好きなことをして、他の誰もかも笑顔になってくれるならスゴイ一石二鳥だと思った。…処方せん一枚、患者さん一人に対しての情熱を感じた。如何に患者さんの期待に沿えるか、再度来局してもらえるかをスタッフ全員が考えていると思う。常に患者さんが1番大事という考えは持って帰ろうと思う。心地よい空間作りを心がけたいと思う。そのためにはまずは、自分に余裕を作れるようにしたい。計画を立て周りに注意して、時間を決めて仕事をしていきたいと思う。そして、小さな幸せを見つけて、仕事が楽しい時間を増やしていけたらと思う。

発表者 堀淵 浩二（ほりぶち こうじ）

共同研究者 福井愛子、森上香、川上智美、篠原靖幸

ジオ薬局グループ、テイオーファーマシー株式会社

〒760-0005 高松市宮脇町1-1-23 TEL：087-861-0800

ご清聴ありがとうございました。

弊社ポスターブースにて本発表の資料など展示しております。
宜しければ、是非ご覧下さい。