

弊社における事務員研修の実際

発表形式 口頭発表

演題区分 薬学教育

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、ティ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

【目的】 本学会に於いて、弊社では継続し、「新入社員研修」等、様々な自社開発教材の紹介とその成果について報告してきた。さて、保険薬剤師の第5世代への移行が提案されている今日、薬剤師のみならず、保険薬局として機能の次世代化を果たすためには、事務員の更なるレベルアップ、即ち、次世代事務員の育成も必須であると我々は考えた。そこで次世代事務員を下記の通り定義し、このような人財育成を目指した独自の教材を開発し、研修を実施した。

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)

本発表では「事務員研修の実際」として実際に用いた教材を例とし、その意図、運用方法と成果などについてサービスマネジメントの視点より報告する。また弊社ポスター発表ブースにおいて実際の資料の展示も合わせて行いたい。

【方法】 新たに、事務員用教材を開発した(下記は、教材の一部抜粋)。開発に際しては、弊社開発教材の共通特徴でもある、「異なる複数の課題を同時に負荷し、進行自体を受講者に委ねる」方法論を周到した。更に研修を通じてチューター/受講者双方が共に「働くことの意味」を感じられるように課題設定を工夫した。また上記 への気付きを促すため、研修環境として2泊3日での「他店舗出張型」を採用した。

=====

スタッフ2人以上を、笑わせ、「ありがとう」と言わせ、そして注意されてください。

=====

チューターさんへ: 午後の課題は、チューターが2つ決めて下さい。1つは、チューターが誰にも相談せずに決定して下さい。もう一つは、受講者の所属店舗に連絡を取って相談し決定して下さい。

受講者さんへ: 上記の間、自身で判断し業務を手伝って下さい。

=====

このような教材を用い、実際に研修を行ない、成果について検討した。

【結果/結論】 従来の座学中心の改善研修では、一時的かつ部分的な成果しか得られなかったのに比べ、今回の研修を経た事務員はチューター/受講者ともに今まで以上に真摯に業務に取り組み、笑顔で薬局の雰囲気を作れるようになった。日常と異なる環境下で、上記 ~ を実感できる教材を用いて、チューター/受講者双方に自ら試行錯誤・行動させたことが上手く機能し、事務員に「働くことの意味」を再考させることができた。「働くことの意味」について感じられる人財こそが、次世代を担い得る事務員であり、今回実施した研修、開発教材はその一助と成り得るのではないかと考察する。

