

株式会社 ユタカファーマシー

総合ヘルスケアステーションの
実現を目指す

「おかげさま」の経営で、地域に根ざした店舗づくりを進める

ドラッグストア市場では、大規模な流通網を敷いてディスカウント路線を歩む企業、お客さまとの関わりを深く持つてかかりつけ薬局のような地域密着路線を歩む企業の2極化が進んでいる。その中で、株式会社ユタカファーマシーは創業時から変わらず、地域のお客さまとの接点を大切にし「おかげさま」を社是に掲げ、地域に根ざした店舗づくりを進めることで顧客への付加価値提供を行っている。

同社が法人化した平成元年は、ドラッグストアという業態が誕生し始めた黎明期であり、「家業から事業への転換」を図る時期にもあたっていた。社内では組織の規模拡大に伴い、急展開でディスカウント路線を推進すべきという考えも出始め、企業としての道筋を示す必要性に迫られる中、「自社の目指す姿とは?」「消費者に我々は何を提供していくのか?」を考え、改めて原点に立ち返った。



創業時から掲げている「地域の皆様ユタカな生活を応援する」ことこそ存在意義ではないか。社員のやりがいを持つ環境は「物をただ流す場ではなく、自らがお客さまと関わる場」を会社全体で作りに上げていくことが重要ではないかといったことを議論し、今後の進むべき道を明確に打ち出した結果、離反する人材も多数出ることになり、優秀な人材も何名か会社を去った。しかし、その経験から「理念に共感できる人材を育てることがなによりも大切」であり、そのために理念浸透を一貫して行なっていくことの重要性を認識したという。

理念浸透のために
ゆるぐことのない想い

同社がおかげさまの意味の理解とお客さまに対する想いをいかに浸透させていくかの2点にこだわり続けている。理念浸透の重要性を実感し、社長による理念研修やメールマガジンの発行など、トップ自らがメッセー



「人を大切にする」考えを貫く同社では、従業員意識調査(働きがい診断)やインタビューを通じ、全てのスタッフが活き活きと働けるような環境づくりに力を入れている。



育児相談所: 地域に根差したユタカファーマシーの店舗は、今後、地域医療や介護施設との連携も視野に入れ、スタッフ一人ひとりの対応力の向上に力を入れる。



「おかげさま」という社是に基づき、一人のお客様に深くかわりをもつ、地域密着型の温かいサービスの提供を目指している(写真は大垣旭町店)。



顧客志向の組織風土をつくるHERB研修では、スタッフ同士で話し合った結果をまとめ、共有する。理念・戦略の実現のためには、一人ひとりの意識の高まりが何より大切だ。

ジを発信するだけでなく、3000名を超えるスタッフに向けて各エリアを統括するユニット長が各店舗に経営理念がしっかりと伝わる状態を作っている。それによって、スタッフ一人一人が理念を現場で具体的かつ主体的に実践することにつながっているのである。

ドラッグストアは、取り扱い商材やサービスが似通っている。しかし同社では、「最大の差別化要因は人である」と考えている。「地域のお客さまに共感される人材が店舗にいて、その店舗や社員を目指して来店していただく」。その実現を目指し続けるのがゆるぐことのない経営姿勢であり、地域のお客さまに愛される店づくりにつながっていくのだ。

会社概要

- ・代表者: 羽田 洋行 代表取締役社長
- ・所在地: 岐阜県大垣市林町10-1339-1
- ・設立年月: 1989年5月
- ・ホームページ: <http://www.d-yutaka.co.jp>
- ・事業内容: 保険調剤及び医薬品、健康食品、化粧品、日用雑貨、食品の販売
- ・展開するブランド: ドラッグユタカ
- ・社員数: 正社員646名、パートナー社員2,389名(2013年3月20日現在)