

# ホスピタリティ実践研修

薬剤師

坪田 のり子

# 自己紹介

薬剤師

国家資格キャリアコンサルタント

JHMA認定 ホスピタリティコーディネーター

ユニバーサルマナー検定3級・認知症サポーター

千葉県松戸市生まれ。

東邦大学薬学部を卒業後、地域密着型の調剤併設型ドラッグストアに入社。調剤、OTC販売、在宅医療、行政と連携したセミナーの開催、医療専門職への研修など多岐にわたる業務に従事。

研修では参加者の立場にたった分かりやすい研修が、実践につながる、と好評を得る。

薬剤師業務では、自身が店舗を異動すると「薬の相談は坪田さんをお願いしたい！」と

患者さまも移動するなど、**親身で不安に寄り添う接遇が患者さまからの絶大な信頼を得る。**

教育研修の責任者になった後は、社内の教育体制の整備や後進育成に努める。

**「個人の成長が組織の成長につながる」**をモットーに薬局業界、小売業界を中心に人材育成に奔走。  
**学びで終わらせない「実践へのこだわり」**が**つまった研修設計**が好評である。

# ワーク

---

お客様と対応する中で  
「これは困っている！」と感じる事はなんですか？

5分で意見をシェアし合ってください



# ホスピタリティ

「**相互満足**しうる対等となるにふさわしい相関関係を築くための人倫」

# サービス

「サービスは有形・無形を問わず事物において機能や機能の過程を提供することを意味し、経済性において**等価価値**を指す」

引用：服部勝人著「ホスピタリティ・マネジメント学原論」

# ワーク

---

ホスピタリティを実践している人は  
どんな人が思い浮かびますか？

5分で意見をシェアし合ってください



# ホスピタリティを実践するポイント

---

# ホスピタリティ実践

---

1. 笑顔
2. 身だしなみ
3. 立ち居振る舞い
4. 言葉遣い
5. 対応力

# 笑顔

---

笑いとは

笑顔とは



# 身だしなみ

---

おしゃれとは

身だしなみとは

清潔感・調和がとれている・機能性

# 立ち居振る舞い

---

1. 動作の最後をゆっくりと静かに
2. アイコンタクト
3. 指をそろえる



サービス品質が高いと感じたときに出てくる言葉

「 」

# 言葉遣い

---

敬語はなぜ使う？

敬語の種類

尊敬語・謙譲語Ⅰ・謙譲語Ⅱ・丁寧語・美化語

# 言葉遣い

間違いやすい敬語や表現

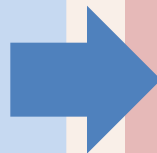


鈴木様でいらっしゃられますか

商品をご覧になりましたか

どちらの本をお探しになられていますでしょうか？

お客様が参られました



# 対応力

---

時間には  
時計で計る実際の時間と  
心で感じる**感覚の時間**がある



感覚の時間を短くする工夫とは？

# 小売業におけるホスピタリティ

---

# 小売業界がおかれている現状

---

1. 成熟された業界

2. 人口減少



# 顧客満足を超えるためには

---

期待 << 現実

期待 < 現実

期待 = 現実

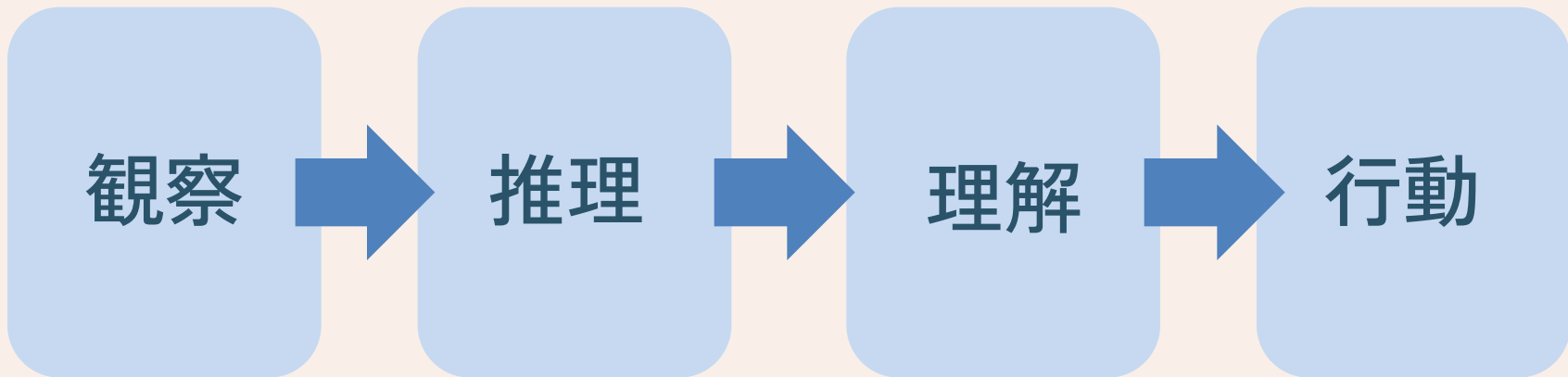
期待 > 現実

期待 >> 現実



# ホスピタリティの出発点

---



# チームのホスピタリティを高める

---

# ワーク

---

どうすれば後輩がホスピタリティをもって  
行動できるのでしょうか？

- 10分で意見をシェアし合ってください



# 主体的にホスピタリティを実践する組織

---

と



# ホスピタリティ溢れるチームづくり

---

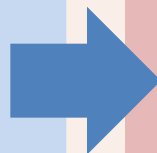
後輩が考えるようになる「質問」

悪魔の質問

クローズド質問

否定質問

過去質問



天使の質問

オープン質問

肯定質問

未来質問

# 振り返り

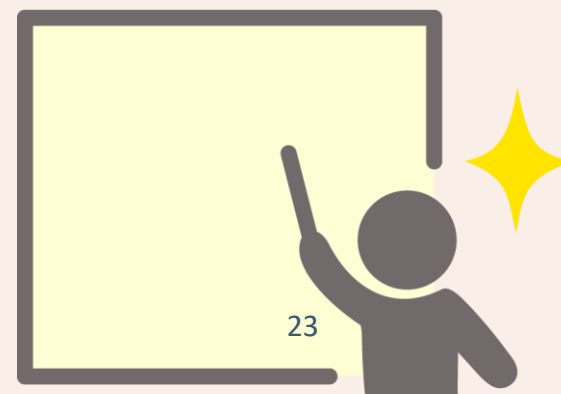
---

# 明日から実践すること

---

今日の気づき

明日から実践すること



お疲れさまです！  
みなさんの活躍を期待しています！