

## 一 お客さまの健康と信頼の拡大 宅配サービス部

2023年度は、成長戦略の柱でもある、MYS活動にスピード感を持って取り組みました。その中で、エリアの再設計や週休3日制の導入・サポートスタッフの導入により、センター全体の生産性の向上と、CS（顧客満足度）の向上・ES（従事者満足度）の向上を図り、改めてお客さまとの信頼関係の基礎を築く活動を行いました。

### MYS活動

MYS（ミSSIONナリーヤクルトスタッフ）とは、ヤクルトの創始者で医学博士の代田 稔が提唱した、代田イズムの伝道師（ミSSIONナリー）という意味です。ヤクルトの普及を通じて地域の社会的課題を解決し、ヤクルトスタッフが地域にとって必要不可欠な存在（共助社会の担い手）を目指します。

#### 2023年度実施サービスセンター

#### 藤岡SC

活動期間	2023年3月～7月
エリア再設計	住宅18エリア+複合2エリア →住宅19エリア+職専3コース

活動SCスローガン  
心を一つに!チャレンジ!!藤岡!!!



人材開発部研修



活動出発風景



導入説明会

#### みなかみSC

活動期間	2023年3月～7月
エリア再設計	住宅9エリア →住宅9エリア+1リフトコース (サポートスタッフ業務)

活動SCスローガン  
「Be the positive!」(常にポジティブ)



アイスブレイク 私は誰



グループ討議



みなかみ夏の合戦

## 高崎中央SC

活動期間	2023年4月～9月
エリア再設計	住宅7エリア+職専6コース →住宅7エリア+職専6コース +1リフトコース

## 活動SCスローガン

「成長」一歩の積み重ねが大きな成果を生み出していく実感を感じる活動に



活動出発風景



商品発表会



導入説明会

## 長野原SC

活動期間	2023年8月～12月
エリア再設計	住宅5エリア → 住宅7エリア

## 活動SCスローガン

「やればできる」考えすぎず、まず行動



アイスブレイク



ミーティング



人材開発部研修

## MYS活動を実施したヤクルトスタッフ・センターマネージャーの声

みなかみSC  
星野和恵AD

センターの仲間や社員の皆さんと活動していく中で、新人の頃を思い出すような、有意義な活動ができました。自分の力にも改めて気付く事が出来た気がします。  
また、週休3日制により自分の時間や子どもたちと過ごす時間の使い方も変わり、休みが増えて日々のお届けがさらに楽しくなりました。

藤岡SC  
石井知穂

藤岡サービスセンターでは職専を3エリア作ることになり、私は職専に転向しました。不安はありましたが暑い中みんなで活動し、今では職域のお客さまとも仲良くなりました。また、週休3日制になり自分時間を作って充実しています！

高崎中央SC  
マネージャー  
柴田友梨香

MYSメンバー協力のもと、高崎中央SCのみんなと、さまざまな新しい取り組みにチャレンジできたことで、スローガン通り「成長」することができました。また、大きな成果を生み出す実感を感じるとともに多くのことを学べる活動となりました。

## 共育プログラム★STAR'S活動

お客さまから支持されるヤクルトスタッフを増やすために1期ごとにブラッシュアップしながら、第3期まで活動を行い43組のヤクルトスタッフとマネージャーが、共に学び合いながら充実した活動を行いました。今まで以上に担当する地域のお客さまへ「感謝の心」と「笑顔と健康」をお届けします!!

### 活動テーマ

共に「寄り添い」・「学び」・「つながり」を広げ成長しよう!

### 目的

1. スタッフとの「同行活動」による8週間プログラム
2. 「利他の心」の実践
3. 「基本業務」と「価値普及」プロセスを学ぶ
4. 新規活動を通じて一人でも多くの方を健康に
5. スタッフ自身、エリアの問題解決



### 活動期間・参加者

	第1期	第2期	第3期
活動期間	6月5日～7月7日	9月4日～10月6日	2月5日～3月29日
参加者	<b>13</b> 組	<b>14</b> 組	<b>16</b> 組



## 協働活動「Let's 美 Happy」

BCとヤクルトスタッフが連携を取りながら、お客さまに化粧品をご紹介する活動です。

### 私たちが活動しました!!

今まで化粧品に無関心だったお客さまも、塚本BCと一緒に何うと興味を持ってくれました。時間的に対応しきれないアドバイス等は塚本BCに訪問してもらい、二人三脚で楽しくお客さま作りができ、充実した活動期間でした。



中之条SC山崎恵子AD

塚本香代子BC

山崎ADが、この活動の良さをお客さまに一生懸命お伝えしてくれたおかげで、たくさんのお客さまが参加してくれました。活動中は、毎日の情報共有を欠かさず行い、新規愛用にも繋がりました。活動も楽しく、充実した3ヶ月間でした。



前橋北SC  
角田澄子BC

須田幸子AD



高崎西SC  
木内貴代美YS

今井亜希BC



藤岡南SC  
菊池由香BC

齋藤雅子AD



太田宝泉SC  
福嶋久美子BC

穴久保麻世AD

## 部内プロジェクト

部内プロジェクトとして、それぞれの使命を持った5つの特命チームが活動しています。

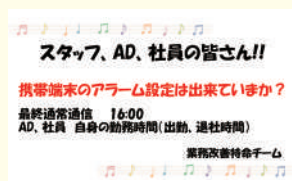
- 業務改善特命チーム
- 顧客創造特命チーム
- お客さま対応向上特命チーム
- 価値普及特命チーム
- 採用強化特命チーム

### 業務改善特命チーム

業務改善を図る事で、仕事とプライベートの調和(ワークライフバランス)を整える活動を行っています。定時までその日すべての業務を終える事を最終目標として、まずはCM・ADの業務時間削減と、円滑なセンター運営ができるように取り組んできました。就業時間への意識は上がってきたので、ひとつひとつ問題を抽出し、改善策を考えていくことで、全センターでの実施を目指します。

### 実施した取り組み

- 携帯端末通信方法の統一
- 携帯端末のアラーム設定
- デジタルサイネージによる実行項目の確認・周知



- 面談時に業務改善について聞き取り

## 顧客創造特命チーム

「お客さまのニーズに合わせた商品のご紹介を行い、新しいお客さま作りを考える」をテーマに、日頃お会いできないお客さまへのアプローチを考え活動しています。「どうしたら伝わるか」を常にメンバーと考え、工夫を重ね活動しました。その結果、多くの方にヤクルトを知っていただき飲むきっかけづくりができたと思います。今後とも知恵を出し合い、さまざまな角度からのアプローチを考え、実行できるように取り組んでいきます。

### 実施した取り組み

- ミルミルSの価値普及(佐藤病院様・HILLS LADIES CLINIC様)
- ヤクルト類の価値普及(ぐんまマラソン・新町ふるさと祭り「神輿まつり」・県民参加フェスタ・グループホームしょうわ様 他)
- 前橋中央SCの職域のお客さま向け価値普及



HILLS LADIES CLINIC様



新町ふるさと祭り「神輿まつり」



グループホームしょうわ様

## お客さま対応向上特命チーム

コロナ禍でお客さまとの信頼関係が希薄になっていないか、改めて自分自身を見つめ直したり、お客さまと向き合う時間を作ることで、お客さまとの信頼関係を再構築し、お申し出の削減を目指しました。具体策として、お客さまとの信頼関係を再構築するための、研修を実施しました。終了後のアンケートでは、「他センターのスタッフさんに相談にのっていただいたり、アドバイスもいただけてとても勉強になった」「違うセンターの方と関わる機会が持てて良かった」などの感想をいただきました。今後もさらなるお客さま対応力の向上を目指します。

### 実施した取り組み

- ① まごころ研修の実施 計2回(上期1回、下期1回)  
集合型または各SCにて

- 第1回テーマ:自分を知る
- 第2回テーマ:お客さまを知る

- ② お申し出に対するグループ討議  
(各SCミーティングにて10月実施)

実際に発生したお申し出について、センターで話し合うことで、お申し出の防止を目指します。



まごころ研修

## 価値普及特命チーム

商品や健康の幅広い知識を習得することで、自信をもって価値普及ができるヤクルトスタッフを目指すため、「商品の価値」と「人の価値」の両面から価値普及に向き合ってきました。その中で、学んだことを自分の中に落とし込む重要性、そして学んだ知識を伝えるために、まずはお客さまを知ることが大切であると考えました。この考えを価値普及の基本として、今後も全ヤクルトスタッフが実行できるように取り組んでいきます。

### 実施した取り組み

#### ①「お客さまカルテ」の作成(高崎北SC)

お客さまのことを「深く知る」ために誰がどんな理由でご利用いただいているのか、お客さまとの会話内容などをカルテに記録しました。しっかり記録できるお客さまは、きちんと商品の価値が伝わりやすいなど、さまざまな気づきがありました。

#### ②機能性商品の勉強会

それぞれの機能性商品の担当を決めて、グループで資料作成を行い発表会を行いました。改めて勉強し直すことで忘れてしまっていたり知らなかった情報を得られ、共同作業により活動へのモチベーションも上がりました。



発表会



発表資料

## 採用強化特命チーム

組織充足に向けた、採用に関する資料の見直しと作成、採用に繋がる仕組みづくりを行い、採用活動の効率化に向けて取り組んできました。まだまだ課題はありますが、組織充足のために、他部門との情報共有、イベント開催など、関わり続ける仕組みづくりを行い、来期に繋げていきたいです。

### 実施した取り組み

#### ①採用活動資料(持ち物チェック表・活動のファイル・情報記入用紙)作成

#### ②センター見学面談表見直し・作成

#### ③LINEによるリファ楽採用アプリ登録の特典提案・見えるシート作成

#### ④地域のイベント情報を他部門と共有し、イベント開催

イベントブースにてアンケート実施や、LINEのお友達登録をしていただき、健康情報やイベント情報など、定期的に発信しています。

- 県民参加フェスタ
- 高崎ママの働き方応援隊群馬西校主催イベント

#### ⑤エリアごとに定期イベント開催

LINE登録されている方へイベント告知を行い、キッズルーム併設センターで定期的にイベントを開催しています。働くママが安心して働ける環境、キッズルームの魅力を知ってもらうきっかけ作りを行っています。



イベント開催(佐藤病院様)



節分イベント開催(平成大橋キッズルーム)

## PSM (Perfect Skin Master) チャレンジ

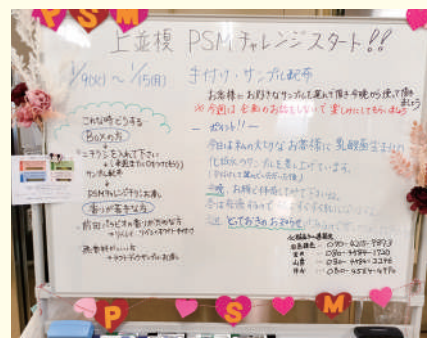
一人でも多くのお客さまに「健康と美」をお届けするという使命を実現するために、BC・センターマネージャー・ヤクルトスタッフの連携の強化と、基礎化粧品継続愛用の仕組みづくりを行いました。

### 活動内容

基礎化粧品の継続愛用を目的とし、お客さまに化粧品を適量・適法で使用していただき、ピチピチ・すべすべ・もっちりなPerfectSkinMasterを目指していただく活動です。お客さまにヤクルトの内外美容を広めるとともに、活動を通してBC・CM・YSの3者の関係性を強化し、よりお客さまに満足いただけるような仕組みづくりを行いました。

### 実施サービスセンター

- 渋川ISC
- 上並榎SC



## パラビオシリーズリニューアル

8年ぶりに最高峰エイジングケアパラビオシリーズがリニューアルしました。特長である「肌を構造で修復する」を主軸とし、さらに「シワ改善」の強化、香り、パッケージを改めました。従事者が本品を体感・実感し、お客さまへパラビオの進化を改めてお伝えする事ができました。



## 新年BC・NBC共有会

1月に新年BC・NBC共有会を開催しました。東日本支店の社員より、化粧品のトレンドについてお話をいただき、リニューアルパラビオ活動の好事例発表や今後の継続・定着に向けてグループ討議を行い、チームを超えて活発な意見交換をすることが出来ました。



## 美肌&ecoポイントカードを継続

環境対策への取り組みとして2022年10月より「美肌&ecoポイントカード」を活用し、検証をスタートしました。お肌にも環境にも嬉しい取り組みとしてお客さまから好評を頂き、今後は利用期限を設けず、継続する事にしました。

### ご利用状況



空きボトル回収本数

**20,385**本

※2024年1月現在



## 美容教室の実施

孺恋村 健康福祉課 様

卒園式や入学式のハレの日に向けた美容教室を行いました。ラクトデュウシリーズで乳酸菌生まれの化粧品を体感していただき、メイクの中でも特に印象を左右する眉の描き方についてお伝えしました。実際に眉を描く練習も行い、ハレの日に向けた準備のお手伝いをさせていただきました。



## 新BC登用・研修・育成

ヤクルトスタッフをBC不在センターに新たに化粧品担当として登用し、一人でも多くのお客さまにヤクルトの内外美容を普及しています。

### BC 5期生



境SC  
石塚かれんBC

ヤクルト化粧品をしっかりと適量・適法を守って使用すると、どんどん自分のお肌が綺麗になっていくのを感じました。お客さまの肌悩みに寄り添っていただけるBCを心掛けていきます。



## 研修の流れ

### 1. 座学を中心に化粧品の基礎を学ぶ

- 商品知識研修
- メイク研修
- エステ研修

### 2. 化粧品チーム、人材開発部による研修で考え方を学ぶ

- 基礎BC研修
- リーダーシップ研修

### 3. 先輩BCやヤクルトスタッフとの同行で現場での実践を学ぶ

- 先輩BC同行
- ヤクルトスタッフ同行



## 「ヤクルト400W」リニューアル発売

～腸内環境を改善し、お通じを改善するWの成分を含む機能性表示食品～

「ヤクルト400W」を2023年9月4日にリニューアル発売しました。風味を改良するとともに、ヤクルト400Wに含まれる「乳酸菌 シロタ株」と「ガラクトオリゴ糖」の機能が分かりやすいパッケージデザインに変更となりました。



## 週めくりカレンダーで健康情報をお届け

ヤクルト商品の価値普及だけでなく、当社管理栄養士監修の週めくりカレンダーを活用し、季節に合った健康情報を毎週お伝えしています。週めくりカレンダーから会話が広がり、お客さまの健康管理にお役立ちしています。

**11 「腸温活」で内側からぽかぽか!**

【おなか(腸)を温めることで冷えを防ぐだけでなく、免疫細胞を活発に働かせることができます。】

26(日) **★腸を温める食材は?**  
寒い土地で育ち、水分が少なく硬い野菜  
「根菜」には腸や体を温める効果があります。

27(月)  
28(火)  
29(水)  
30(木)  
12/1(金)  
2(土)

朝に具沢山スープを食べると  
自律神経のスイッチが入り、  
免疫カアップに有効! ◎

**2 カルシウム足りていますか?**

推奨量 1日あたり 男性:700~800mg 女性:650mg  
実はどの年代も不足しているのが現状...

4(日)  
5(月)  
6(火)  
7(水)  
8(木)  
9(金)  
10(土)

【カルシウムが多い食品】  
牛乳 ヨーグルト チーズ  
木綿豆腐 小松菜 ししも

ビタミンD  
キノコ 魚油

強い骨!!

カルシウムの吸収をサポートするビタミンDの摂取と  
骨に刺激を与える事(運動)が強い骨をつくるには大切

## 第三回 川柳コンテストの作品募集

大変好評をいただいた川柳コンテストの募集を今年も行いました。第三回はヤクルトスタッフとお客さまとの“つながり”、お客さま同士の“つながり”を大切にしたいと考え、「クスッと笑える」をお題に募集を行いました。県内各地より応募総数1,133句とたくさんのご応募をいただきました。その中から50選を入賞作品とさせていただきます、パンフレットを作成しました。今後もお客さまとのつながりを大切に、心身の健康にお役立ち出来るよう努めてまいります。

第三回 川柳コンテスト お題 クスッと笑える

隣人がヤクルトさんに助けられ  
値が上がる私の財布も音を上げた  
二人して飲み忘れにも気がつかず  
花生けてヤクルトを待つ 火曜朝  
朝焼けに出掛け見とれて 散歩せず  
ヒゲはえる女子力低下 マスクの中  
盆過ぎて 財布の中にも 秋風ぞ吹く  
化粧せず マスク取ったら 誰だっけ?  
川柳を ことわりながら 手に用紙  
散髪代 安く済みます 秀げ頭  
年老いて 読めない漢字は見えぬふり  
腹へったり 紅詰め開けたら ネゴはん  
残り香は 昔シヤネルで今シブ  
前歯かけ BORIとくすり 一個落ち  
歯ブラシを買って 気がつく 総入歯  
暑くて暑くて たまりません  
AIより えい愛届ける レディさん♡  
米ないなあ いちいちヤクルト あしただよ  
早起きし 用事無いので また眠る  
寝て練った 良い句だったが 朝忘れ  
マダム達会話で 飛び交う「あれ」「それ」「これ」  
へそくりで 夫に内緒の アレを買ふ  
映画館くしやみ我慢し オナラ出る  
ホテル見で 電池はどこと 孫が聞く  
その名は1000 味よし 寝よし 寝つきよし

幼児がヤクルト飲む時 腰に手を  
白内障 見えてびっくり シミとシワ  
中古品リホームしたい 脳と足  
ヤクルセンと孫 略すな 神様じゃ  
指差せば 俺が動くと思おう妻  
ガスコンロみかいたその日に 吹きこぼす  
スキップも つまづいたの? と 気づかわれ  
窓開けて セミよりうるさい 嫁の声  
ヤクルト1000 飲んだ 亭主は何もせん  
アパコト入れ 歯外して 磨く歯  
婆さんや シロタ株って 誰だっけ  
部屋を出て 用事忘れて Uターン  
予報より こわいこわい 孫ハリケーン  
ATM機械通せば 診察券  
物価高おかず減らして ヤクルト1000  
ヤクルトの数があわない 夏休み  
暑い夏妻の腹部は おお厚い  
カレンダー 昔デイトで 今お医者  
孫にむけ「電話してネ」と 指回す  
これなあに 孫に聞かれた 浮き輪肉  
蛇口から ヤクルト出たら いいのにな  
リタイアし 増える 賢肉 減る 貯金  
村神様 今日も 出雲で ひきこもり  
四十肩 一つの まにやら 五十肩  
課長さん 家では 妻が 家長さん