

# Voice会議

毎月1回、全部門の管理職が参加して、お客さまや現場の従事者から寄せられた声(Voice)を共有し、その声をもとに、アイデア交換や課題の抽出を行っています。その場で回答が難しいものは、各部門で持ち帰り、次回の会議で進捗を報告しています。

## 2023年度実績

集められた声

1,048件



会議の様子(zoomとハイブリッド開催)

## お客さまの声

チラシについて

### 吉岡町のお客さまより



チラシに掲載されるお菓子のアレルギー表記をしてほしいです。

### 宅配サービス部の回答

チラシにQRコードを載せてアレルギー情報を確認できるようにします。



アレルギー情報をQRコードで記載

## 従事者の声

給食注文商品のピッキングについて

### 財務部業務課社員の声



先日、直販サービス部の方から「学校給食のピッキングをしてくれるようになってから安心して納品出来るよ。ありがとう!」と言われました。実際に商品をお届けする方に言われたその言葉は、本当に嬉しかったです。今後も頑張っていきたいと思いました。

### 直販サービス部の回答

直販サービス部としても、商品を持ち出す時に、正確な数がきれいに並べてあるので、納品効率が上がりとても感謝しています。



ピッキングの様子

## 带状疱疹ワクチン接種について

### 🗨️ ヤクルトスタッフより



家族が顔面带状疱疹に罹りました。予防接種の費用が高額と聞きますので二足を踏んでしまいますが、より情報が欲しいと感じました。

### 🗨️ 総務部より回答

市町村によって対応が異なります。未実施の市町村もあります。早い段階で情報提供します。



### 🗨️ ヤクルトスタッフより返答



前回のVoiceで上げた、顔面带状疱疹の予防接種についての情報を総務部からお知らせいただけたこと、大変ありがたかったです。家族や友達にも情報提供させていただきました。

《個人が選択して受けることができます》

带状疱疹ワクチン	生ワクチン	不活化ワクチン
2種類の違いは？	2016年～ 弱毒化 打てない	2020年～ 無毒化 打てる
①生ワクチン	50～60%	90%以上
②不活化ワクチン	1万円程度×1回	2万円程度×2回

NHK公式HP  
ワクチンの詳細はこちらへ

《例：前橋市の例より引用（1月28日現在）》

接種当日満50歳以上の市民を対象に、带状疱疹任意予防接種費用の一部助成の申請を開始します。

助成を希望する人は、**予防接種を受ける前に必ず**保健手防衛で申請を行ってください。接種後に、接種費用の助成を請求できる償還払い制度はありませんのでご注意ください。

・不活化ワクチンを接種される人は、令和5年3月末までに2回目を接種して頂く様、ご協力お願いいたします。4月以降の接種については、詳細が決定し次第、前橋市HPにてお知らせします。

【任意接種】  
居住市町村で助成がある場合は、**任意接種のHPや広報等**をご確認ください

★50歳以上の方は…

带状疱疹の予防にワクチンという選択肢を

- 日頃から免疫機能の維持を心がけましょう！
- 予防接種は带状疱疹の予防の選択肢のひとつですが、発症を完全に防ぐものではありません

※接種ができない人、注意を必要とする人もいます  
接種にあたっては医師とご相談ください

群馬ヤクルト販売 総務部

带状疱疹のワクチン接種について掲示板で発信

## 認知症サポーター養成講座について

### 🗨️ ヤクルトスタッフより



認知症を心配されるお客さまが多いです。2018年に認知症サポーター養成講座を受講しましたが、改めて学ぶ機会を設けていただきたいです。

### 🗨️ 広報部より回答

コロナ禍の影響で長く認知症サポーター養成講座の機会を設けることができませんでしたが、2023年度から各サービスセンターで実施しています。



認知症サポーター養成講座の様子

## クレーム予防推進会議

クレーム予防推進会議では、会社へお問合せいただいた、お客さまの声を分析し、対応策を考え、共有しています。今後も、会社全体でお客さまサービス向上を目指していきます。



お申し出件数  
全体 **890** 件

宅配サービス部

**383** 件(前年度:431件)

直販サービス部

**507** 件(前年度:511件)

※2024年2月末現在

# デジタルトランスフォーメーションの推進

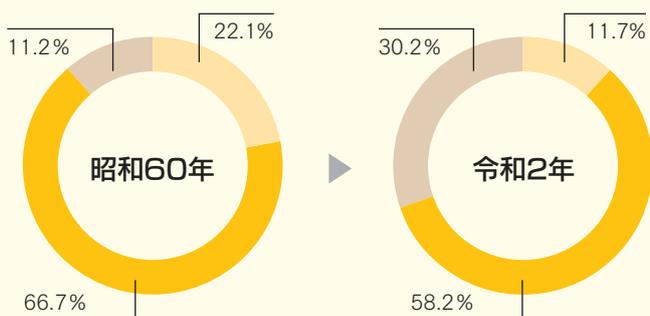
今後のDXの進め方をグランドデザインとして示し全社で共有することで、「従事者の生産性向上」や「労働環境改善」さらに「お客さまサービス向上の実現」に向け、DXの推進を加速させます。

## なぜデジタル化が必要なのか

昭和60年から令和2年の35年間に生産年齢人口割合は8.5%も減少しています。年少人口割合も48%の減少、一方老年人口割合は2.7倍の増加傾向にあります。これは労働力不足を示しており今後の大きな課題です。また、転職の活性化も進み2016年～2022年の6年間に正社員転職率は2倍に増加。社員教育における業務教育の負担が増えています。これらの傾向を踏まえ、人材に依存した働き方をデジタルと共存した働き方に変えていく、働き方の再設計が必要であると考えられます。

### 群馬県年齢区分別人口割合の推移

■年少人口(14歳以下) ■生産年齢人口(15～64歳) ■老年人口(65歳以上)



令和2年総務省国勢調査による

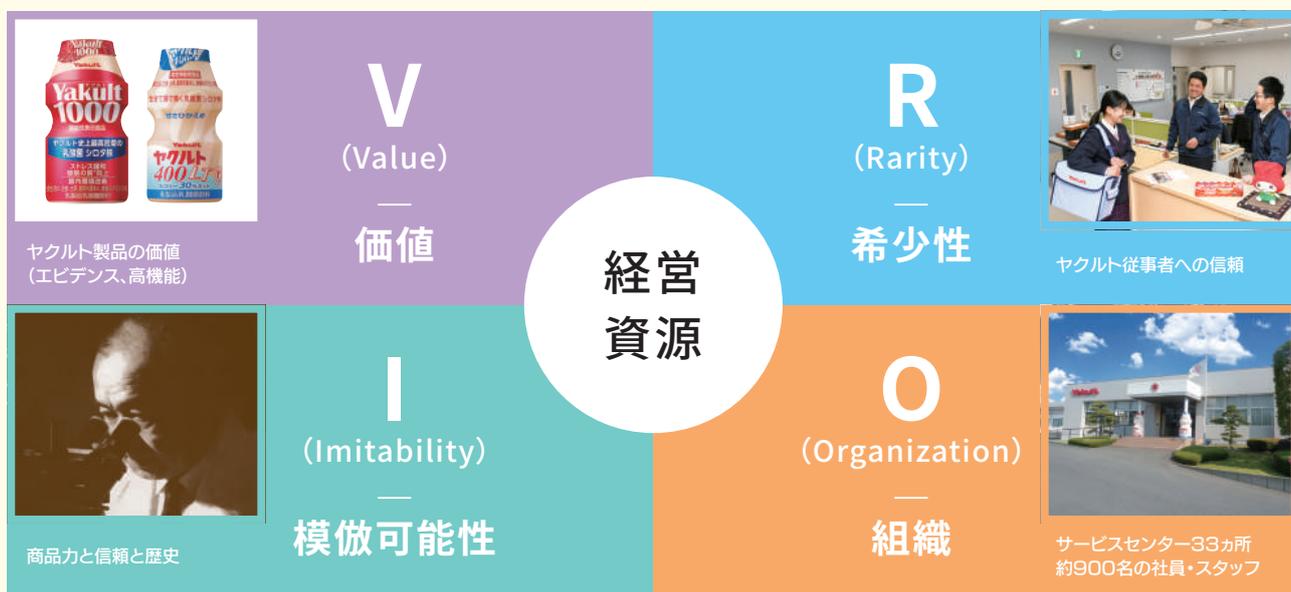
### 正社員転職率

■2022年 ■2016年



※国勢調査における正規雇用者全体の構成比に合わせたスクリーニング全回収数のうち、該当期間(各1年間)に転職したサンプルの割合

## DXグランドデザイン～実現背景VRIO(プリオ)分析～

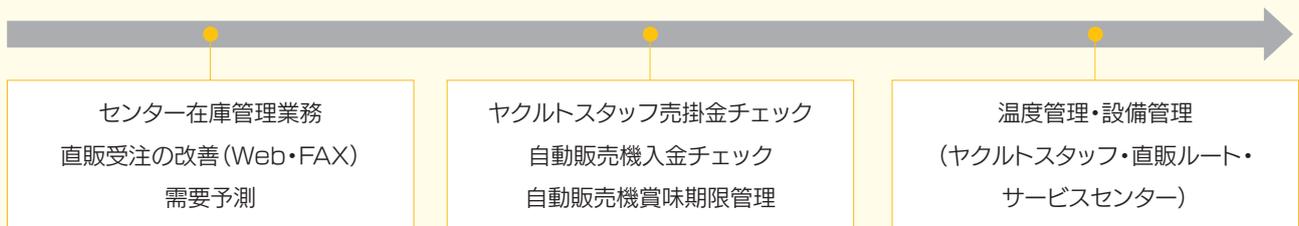


## DX「デジタルトランスフォーメーション」達成へのステップ



## 本来の業務に集中できる仕組みづくり ～1stステップ～

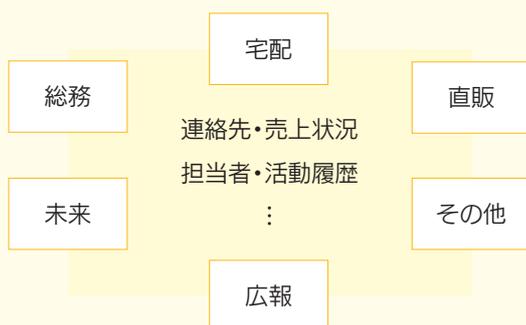
現状の課題をデジタル化で改善し、本来の業務に集中できる仕組みを作る。



## 情報の活用と一元管理 ～2ndステップ～

業務のさらなる効率化・進化をさせる。

### お客さま情報の一元管理



### 情報の活用



## お客さまサービスレベルの向上 ～ゴール～

### つながりの強化

デジタルを活用して業務効率上がり、お客さまとのコミュニケーション強化やサービスレベルの向上と業績向上を目的としたアプリ開発を行いたいと考えています。

### 新たなつながり

デジタルヘルスケアを通して、ヘルスケアカンパニーとして県民の未来の健康も支える企業になることを最終目標としています。

## 労働環境の整備

より良い安全衛生管理や充実した福利厚生制度の運用を行い、全従事者が働きやすい社内環境の整備を行っています。働きやすい時間や場所、健康状態など、あらゆる環境を整備により、全従事者が心も体も健康な状態で安心して活躍できる会社を目指します。今年度は、厚生労働省の「改正育児・介護休業法」に基づき、産後パパ育児休暇の利用開始も始まりました。

### サービスセンター移転・新築

#### 高崎北(旧群馬町)サービスセンター(2023年9月4日移転)

移転前



移転後



高崎北(旧群馬町)SC  
センターマネージャー  
安田まゆみ

大きなYakult1000オブジェがあることで、地域の方からたくさん声をかけていただき嬉しく思っています。前の通りから建物もよく見えるので、地域のシンボルとして活躍していきたいです。



仕入れスペース

- エステルーム
- 駐車場 **33**台

#### 渋川サービスセンター(2024年2月6日移転)

移転前



移転後



渋川SC  
センターマネージャー  
小菅敦子

渋川サービスセンター一同、待ちに待った移転・新築です！キッズルームの窓が特徴的で、会議室やセキュリティも備えた、すてきな建物です。ここから、さらなる地域へのお役立ちを目指します。



キッズルーム

- エステルーム
- キッズルーム
- 会議室
- 駐車場 **40**台

## 車両管理

各部門で使用する、車両を管理しており、その数は計689台になります。来年度からヤクルトスタッフが使用しているリース車の入れ替えが予定されています。それに伴い、入れ替え車種の検討や入れ替え準備を、今年度より計画的に行っています。

### 入替予定台数

2024年度	171台
2025年度	194台
2026年度	70台
2027年度	18台
2028年度	26台



## 健康診断受診勧奨

健康診断の受診率向上のため、受診勧奨に力を入れており、各サービスセンターでの啓発や、健康情報の発信を行っています。

### 実施内容

- サービスセンターへ啓発訪問(12カ所実施)
- 健康情報発信(毎月月初旬に掲示板へ発信)
- 婦人科がん検診情報発信(毎月中旬に掲示板へ発信)
- 市町村別婦人科がん検診情報  
(6月に各サービスセンターへ該当市町村の内容を発信)



啓発訪問(高崎西SC)



健康情報



婦人科がん検診情報

## 産前・産後休暇 ～産後パパ育児休暇も開始～

社内連携を強化して、安心して産前・産後休暇を取得できる環境を整備しています。さらなる労働環境の改善として、今年度から産後パパ育児休暇制度の利用が始まりました。

取得者 **7**名  
(内産後パパ育児休暇2名)



上並榎キッズルーム 主任保育士  
新井奈津姫

産休前に手続きなどについて分かりやすく説明があり、不安なく産休に入ることができました。育休中も6ヶ月目と復帰前に面談があり、現状の様子や育児への不安等がないか相談にのってもらい、復帰後の仕事のイメージを話すことができたので、安心して仕事に戻ることができました。復帰後は仕事に対する見方が変わり、今までの仕事のやり方を見つめ直すきっかけにもなりました。

※写真はキッズルームにて仕事の様子



未来価値創造部  
林和宏

6月の末に第一子が生まれ、約1ヶ月半お休みをいただきました。あの時の経験が、帰宅後や休日の過ごし方に大変役に立っています。育休期間は夜間を妻に任せ、日中は休んでもらい、昼間の家事を担当しました。手際が悪すぎて1日中台所に立っているような有様でした…。今は毎週末家族3人で散歩に出かけるのが楽しみです！



人材開発部  
住谷優太

産後パパ育児休を、7月から8月にかけて1ヶ月間取得させていただきました。第一子ということもあり妻も私も不安が大きかったのですが、夫婦で協力してじっくりと育児に取り組めてとても良かったです。育休を取得するにあたっては、上司や部内メンバーにもご理解いただき、心置きなく休むことができました。

## 子育て支援について

群馬ヤクルトは県内17か所にキッズルームを設けています。サービスセンター内に併設されているのでお子さまの近くでお仕事ができます。また、長期休暇期間には小学生までお預かりし、働くお母さんをしっかりサポートしています。キッズルームでは安全・安心な保育環境づくりと保育士のスキルアップに日々取り組んでいます。



### キッズルーム利用者の声



吉井KR 松原左智・縁ちゃん(2歳)

ヤクルトで仕事をする事が決まり、娘の預け先をキッズルームか保育園かで悩んでいました。上の兄弟たちを幼稚園に預けていることもあり、幼稚園と保育園の両方の送迎は大変だと思い、隣接しているキッズルームに預けることに決めました。

保育士の先生方は娘だけではなく、母親の私のことも優しく見守ってくれ、勤務時間が変動しても臨機応変に対応してくれます。また、夏休みなどの長期休暇は幼稚園、小学校がお休みのため、上の3人の兄弟たちも見ていただけるので助かっています。

私の仕事の活力は子どもたちの笑顔です。その子どもたちが、いつも笑顔で過ごせるようサポートしてくれる先生方には、感謝しています。

上並榎KR 松本香菜恵・郁人君(2歳)

息子が1歳になり、育児休暇が明けたタイミングでキッズルームに預けました。まだ小さかったので少人数で見てもらえることや、体調不良の際にすぐ迎えに行けるということに魅力を感じ、利用を決めました。異年齢のお友達がいるので、お兄さんお姉さんの真似をしながら、多くのことを自分で挑戦してみたい!という気持ちが育ったように思います。

先生が毎日書いてくれる連絡帳には1日の息子の様子が細かに書いてあり、いつも楽しみにしています。

季節の制作もさまざまなアイデアが取り入れられていて、息子も意欲的に取り組んでいるようです。先生方には感謝の気持ちでいっぱいです。



## 保育者の声

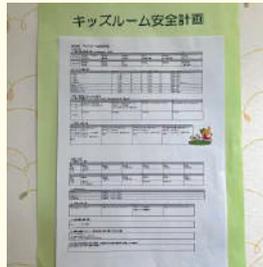
ヤクルトキッズルームに入社して7年目になります。  
ヤクルトのキッズルームは少人数で子ども一人ひとりに寄り添った保育ができます。また異年齢保育のため、子どもたちにとっても日々学びがあるようです。  
私自身も出産育児休業を経て、娘をキッズルームに預けて仕事に復帰しました。復帰後は働きながら子育てをしているお母さんたちの気持ちを理解し、保育士の目線だけでなく、多角的な視点をもって子どもたちへの保育ができるようになったと感じます。  
これからも子どもたちに元気なパワーをもらい、毎日笑顔で子どもたちの成長を見守っていききたいと思います。



渋川KR  
主任保育士  
林舞

## 安全環境整備

群馬ヤクルトのキッズルームは安全な保育環境を整えています。2023年は安全計画を策定し、自然災害や事故に備え、日々訓練や研修を行っています。また、感染症対策のために、全キッズルームにエアドッグを完備しています。



## 保育者研修

### 保育者実務研修「人生100年時代を生きぬく子どもたちへ」

今年度は「人生100年時代を生きぬく子どもたちへ」というテーマで子ども主体保育について学びました。「保育観を見直すきっかけとなった」「子どもの自発的な部分を大事にしていきたい」等、多くの学びがありました。今後も保育者のスキルアップを目指し、定期的に研修を実施していきます。



### YCP（ヤクルトチャイルドケアプログラム）研修

ヤクルト保育の現状に寄り添った小児応急のオリジナルプログラムYCP (Yakult Childcare Program) 研修を行っています。定期的に研修を実施し、繰り返し訓練することで常に正しいスキルを身につけています。

