

# スギホールディングス株式会社

顧客、患者の幸せを願い、地域貢献できる会社づくりを



## おもてなし経営のポイント

- ❖ 「薬を売る」のではなく、「お客さまの健康を考える」
- ❖ 地域のトータル・ヘルスケア・ステーションを目指す

### 経営理念と企業文化

1976年、杉浦広一・昭子夫妻が開業した16坪の小さな薬局から、スギ薬局は始まった。創業当初から、顧客に何でも相談してもらえる店を目指した。当時は、「ごめんください」という声で、店主が店の奥から出てくるのが一般的だったが、同店では顧客を迎え入れるという観点から、2人のうちどちらかはいつも店頭立つようにした。カウンセリングに時間をかけ、さらにPOPをつくって分かりやすさを追求。その思いは現在でも変わらない。同社は「お客様、患者様の幸せを願い、地域社会に貢献できる会社づくりを目指します。社員の幸せを願い、社員とともに成長する会社づくりを目指します」という理念を掲げている。

日本が超高齢社会となった今、調剤併設型のドラッグストアが持つ役割は大きくなってきている。病院は病気になることを行かないが、薬局は気になる症状の相談だけでも気軽に行ける存在で、病気の予防にも役立つ。そのため、同社は薬剤師を

はじめ、登録販売者、ビューティアドバイザー、管理栄養士、医療事務などのスペシャリストを配し、対応力を高めている。2007年からは、顧客からの質問、意見などに迅速に対応するために、お客さま相談室を開設。ここでは社員からの問い合わせも受け入れ、業務を円滑にする体制を築いている。スタッフの経験が浅ければ、顧客から症状や薬に関する質問を聞かれても的確なアドバイスができない。さらに、質問にこたえられないかもしれないという不安があると、顧客と目を合わせることを避けてしまう。この問題を解消するため、スギ薬局のお客さま相談室は、スタッフによる相談も可能にしたのだ。また、経営の優先順位を3K(個人→家庭→会社)の順に置くなど、スタッフが安心して働ける会社づくりには余念がない。

同社は「薬を売ろう」、「化粧品を売ろう」ではなく、「お客さまに快適な生活をしていただく」、「毎日、健康に過ごしていただく」と、顧客視点での商売を心掛けている。創業時からの、顧客の

相談に何でもこたえる精神で、地域に密着したトータル・ヘルス・ステーションを目指す。

### 講演者紹介



スギホールディングス株式会社  
(スギ薬局グループ)  
代表取締役副社長  
兼 CSR 室室長  
杉浦地域医療振興財団  
理事長

### 杉浦 昭子氏

1953年京都市生まれ。76年に夫である杉浦広一氏(現スギホールディングス(株)代表取締役会長)と愛知県西尾市に個人薬局を創業。当時としては先進的なお買上金額に応じたポイント景品交換サービスを考案。2001年8月東証一部上場、代表取締役副社長就任。04年お客様相談室を創設、08年CSR室室長を兼任し、「町のかかりつけ薬局」としてサービスの提供から、乳がん予防に向けたピンクリボンの啓発まで様々な活動に取り組む一方、杉浦地域医療振興財団 理事長として地域医療の振興にも動いている。

## 会社概要

- ・法人名:スギホールディングス株式会社
- ・代表者:杉浦 広一 代表取締役会長
- ・所在地:愛知県安城市三河安城町1-8-4
- ・設立年月:1976年12月創業

1982年3月株式会社スギ薬局設立

- ・事業内容:スギ薬局グループ全社の経営管理、運営
- ・社員数:正規4,100名、パート・アルバイトなど10,200名
- ・ホームページ:<http://www.drug-sugi.co.jp/>