

Case study

導入事例

株式会社ココカラファインヘルスケア様

販売会社統合による誕生から3年。顕在化した各種課題の解決に、エイジスグループの各サービスが貢献。標準化と企業理念の実践へ向けた取り組みにも寄与。

導入背景

急速な規模拡大による環境変化がさまざまな業務に影響

ココカラファインヘルスケア様は、2013年、グループの販売会社が統合して誕生。全国に約1,300店舗を展開する業界屈指の企業です。「おもてなしNo.1」をコーポレートスローガンに掲げ、コンサルティングなど接客販売を重視した付加価値の高いサービスを実践されています。一方で、店舗オペレーションや企業文化の異なる各社が統合してまだ日が浅いため、課題も抱えていました。

課題1

急速な規模拡大による環境変化とそれに対応する作業の変更により人的コストが増大。また少子高齢化の急速な進展に伴う就業環境の変化から薬剤師など有資格者の人材確保も懸念された。

課題2

店舗オペレーションの標準化や集中補充・棚卸の効率化についても、さらなる発展の余地があり、外部からのノウハウ提供が必要とされた。

課題3

コンサルティングやおもてなしを重視する企業理念が各店舗で実践され、お客様への責任を充分果たしているか、検証が急がれた。

これら各種課題の改善、解決を図るため、エイジスグループは、グループ各社が強みとするサービスを提供。

エイジスグループは、全国のネットワークを活かし、全国に店舗を展開しているココカラファインヘルスケア様のニーズに対応。サポートを必要とする店舗へ、「棚卸」「集中補充」「ミステリーショッピング」の各サービスを提供。

Client Profile

株式会社
ココカラファインヘルスケア 様

ドラッグストア、調剤事業



所在地：神奈川県横浜市港北区
新横浜3-17-6

事業内容：ドラッグストア・調剤事業
店舗数：約1,300店

interview

ドラッグ事業部
営業サポートチーム
係長
高橋 英一 様

経営戦略本部
企業品質部
品質管理チーム
リーダー
富永 豊 様

ドラッグ事業部
東日本統括
店舗活性
東日本責任者
伊藤 政弘 様

提供サービス

店舗棚卸



開店時間外に行う
正確でスピーディーな
実地棚卸サービス。

集中補充



開店時間外に行う
入荷商品の売場補充と
フェイスアップ。

ミステリーショッピング



主に店舗
コンディションと
接客について
覆面調査。

導入
成果

成果1

商品管理業務をアウトソーシングすることにより従業員様の負担が軽減。接客販売など生産性の高い業務に集中できる体制づくりに貢献。

成果2

アウトソーシングにより人的コストの削減が実現。また、従業員様の勤務ソフト管理が容易になり、採用にも好影響。

成果3

開店前に商品の売場補充が完了。欠品のない売場が販売の機会損失を防止。毎日補充作業を完結することで発注精度が向上し、過剰在庫が減少傾向に。

成果4

商品管理業務に豊富な経験を持つエイジス・スタッフによるスピーディーで効率的な業務遂行が、店舗オペレーションの標準化に指針を提供。

成果5

店舗のサービスレベルを数値化。客観的で精度の高い調査で課題を顕在化。店舗や接客の改善、更に経営戦略に貴重なデータを提供。

お客様の声

多くのチェーンストアを知るエイジスだからこそその提案に期待

棚卸を担当しているのですが、エイジスには各店舗の要望にも迅速に対応していただき、また、現場スタッフの教育もしっかりしていると感じています。棚卸や集中補充など商品管理業務の標準化は、弊社にとって重要なテーマ。どうすれば効率良く行うことができるのか、標準化へ向けてアドバイスをもらうこともあります。これからもさまざまな改善をサポートしてもらえたら心強いですね。たとえば、消費者の目がますます厳しくなった商品の使用期限や賞味期限の管理。非常に手間がかかるのでアウトソーシングも考慮したい。棚卸や集中補充とうまく連携することができれば…とも考えています。エイジスには、いろいろ提案してほしい。多くのチェーンストアを見ているからこそ、我々が知らない価値ある提案をしてくれるのではないかと期待しています。

ドラッグ事業部 営業サポートチーム 係長
高橋 英一 様

調査内容の設計段階から相談。いずれは困難な調剤部門の調査も

弊社の店舗がお客様に対する責任を果たしているかどうか、定量的に評価するためにミステリーショッピングを導入しています。どのような調査をすれば、確実に知りたいことがわかるのか。エイジスリサーチの担当者からは、調査内容の設計段階からいくつもの提案をいただきました。その対応が信頼につながっています。調査終了後は、「この課題には、このような改善方法が有効」といった助言もありました。ミステリーショッピングは、年2回、定期的に実施する予定。いただいた助言も役立てながら改善に取り組んでいきます。今後の課題の1つとしては、調剤部門の定量的な評価。ミステリーショッピングの難しさは承知していますが、エイジスリサーチと検討を重ねれば、何か解決策が見えてくるのではないかと考えています。

経営戦略本部 企業品質部 品質管理チーム リーダー
富永 豊 様

もっとお互いを知ることで、真のビジネスパートナーへ

当社は、お客様のヘルス&ビューティのために接客を重視しています。従業員が店舗運営や商品管理に時間を取られすぎて接客がおろそかになったのでは本末転倒です。将来的に、最も重要な接客は従業員が行い、それ以外はアウトソーシングすることが理想だと考えています。エイジスグループについては、棚卸や集中補充に関する確かなノウハウを持ち、また、最近では幅広くサービスを展開しているという印象を持っています。それでも、「こんな対応もできるのか!」と初めて知ることまだまだ多い。今後、ビジネスパートナーとして関係を深めていくためには、お互いのことをもっとわかり合うことが必要だと感じています。かゆいところに手が届くサービスを、阿吽の呼吸で提供してもらえる関係が望ましいと思っています。

ドラッグ事業部 東日本統括 店舗活性東日本責任者
伊藤 政弘 様

サービスに関する情報はこちらでご確認いただけます

ホームページ <https://www.ajis.jp/>

- 本紙に記載されている会社名、商品名は、一般に各社の登録商標または商標です。
- 記載の内容は2017年12月現在のものです。

ご相談・お見積り

無料相談受付中
☎ 0120-982-449

お電話でもお気軽にご相談ください。
〈受付時間〉平日 9:00～18:00

エイジスグループ営業拠点



国内 85 拠点
海外 27 拠点