

輝人

かがやきびと

このコーナーでは仕事やプライベートで
“輝く人”を紹介します。
第22回は、ドラッグアカカベ四條畷店の
鳥越 真弓さんをクローズアップします！



お客様の心に寄り添い、察する。

「あなたに会えて良かった」

いただいたその言葉が、

私の原動力。

お客様からの声で決意した、
登録販売者への挑戦

今から11年前、介護事業部のスタッフとして入社した鳥越さん。介護用のおむつと共に、老人ホームから依頼のあった物販に対応するため、ドラッグストアの売り場で作業をしていた時の事を話してくれた。「青いエプロンをつけて店内で商品を探していると、私の事をドラッグストアのスタッフと思われたお客様から、お薬のことでお声がけをいただくことが度々ありました。女性のお客様からの、男性スタッフには少し聞きづらい内容のご相談が多かったのですが、医薬品登録販売者（以下、登販）の資格を持たない私はお答えすることができないため『別のスタッフに聞いてみましょうか?』とお伝えすると『もういいわ、男の人には相談しにくいね』と残念そうに言われたことがありました。その事がきっかけで“よし、私も登販の資格を取ろう!”と決意しました。49歳での挑戦、覚えなといけなことはたくさんあるのに、昔のように覚えられない。家事を終えて子供たちが寝た後から勉強を始めますが、机に向かって参考書を読む姿勢のまま寝ていたこともありましたが（笑）。それでも頑張れたのは、自分がやりたいと強く思ったことだったから。合格できた時は本当に嬉しかったです。」

白衣を着て
店頭立つことが怖かった

介護事業部からドラッグストアへ異動し、登録販売者として働き始めた鳥越さん。最初は不安でいっぱいだったと当時を振り返る。

鳥越さんの好きな言葉

七転び八起き

仕事でもプライベートでも、つまづかない人はいないと思いますが、転んだ後に「また頑張ろう!」と起き上がれる自分で居たいと思っています。

鳥越 真弓
(とりごしまゆみ)

2009年11月23日パートスタッフとして介護事業部に入社。
入社後、医薬品登録販売者資格を取得しドラッグストア事業へ転籍。
津の辺店を経て、2019年10月に四條畷店へ異動。

「もし自分がお伝えしたことが間違っていて、お客様の体調が悪くなってしまったら、そんな風に考えると何も言えなくなってしまいました。“私に声をかけないで!”という思いであら汗をかきながら毎日店頭に立っていましたが、先輩たちから『接客をしないことには何も始まらないよ』と励まされ、サポートしていただきながら経験を重ねていきました。接客したお客様から『この前教えてくれたあの薬、すごく良かった。ありがとう!』とお声がけをいただけることが、何よりの励みでした。

商品を売ることだけが接客ではない

登録販売者として2年目を迎えたころ、忘れられないお客様との思い出があるという。「お薬の相談に乗っている時にお客様がポロポロと泣き出され、ご自身の辛い状況を打ち明けてくださりました。『今日はお薬を買わずに、ゆっくり休んでください』とお伝えしながらお話を聞く中で『あなたに会えてよかった、明日が迎えられそう』と言ってく

ださって。そのお言葉をいただいた時は“この仕事を頑張ってきて良かった”と心から思いました。登録販売者として、お薬についての知識はまだ満足できるものではありませんが、お客様の心に寄り添ったカウンセリングができるようにと、いつも心がけています。

「他のお店でも買えるけど、
四條畷店に行こう」

いろんなお店がある中で、お客様にはアカカベを選んでいただきたいですし、その中でも四條畷店に来てほしい。そう思っていたくには良い接客はもちろん、何がお客様に喜んでいただけるのかということ、店長だけではなくスタッフ全員が考え続けたいと思っています。『この商品ほかのお店でも買えるけど、アカカベの四條畷店で買おう』、そう思ってくださいの方が一人でも増えるように、四條畷店のファン作りにこれからも邁進します!