

neri·made

27

ねりまの産業を元気に!



nm
特集

「超」地域密着型経営で

顧客を掴む!



江古田エリアに特化した店舗経営

特集:「超」地域密着型経営で顧客を掴む!

- 「たむら薬局」田村社長に迫る 3
- さぼっとくんに聞きました(得するネリサボ情報) 6
- 練馬区の起業家インタビュー 7

練馬区
の
起業家



株式会社chibito
代表取締役 阿部裕子さん

ねりま観光センター information



カプセル型観光ガイド
「練馬カプセル」



お花見散歩
まっぷ

『練馬を訪れた人のこころを
ちょっと元気にする、
そんな心の栄養補給ができる
カプセル型の観光ガイド』です。

新たな視点での練馬の
楽しみ方を提案していま
すので、今まで知らな
かった情報やお出かけ
スポットの意外な側面、
素敵なお店のおすすめ
メニューなど、ぜひ手に
取って新しい練馬を
発見してみませんか。



感染症拡大防止のため、マスクを着用
し、人となるべく距離をあけて、少人数
で散歩しましょう。

配布場所 ▶ 区内観光案内所など

桜のお花見散歩コース
全6コースを紹介する
人気のまっぷを配布中です!

写真映える鑑賞スポットやコース
近くのねりコレ店も掲載。あたたかな
陽射しの中、まっぷ片手にお花見にお
出かけしてみませんか。

配布場所 ▶ 区内観光案内所、
区民事務所、図書館など



練馬観光情報サイト
とっておきの練馬 ▶



お問い合わせ先 ねりま観光センター
TEL:03-4586-1199
E-mail:kanko@nerima-idc.or.jp
ツイッター、フェイスブック、インスタグラムでも情報発信中!

- <https://twitter.com/nerikohouse>
- <https://facebook.com/nerimakanko>
- <https://instagram.com/nerimakanko>

ねりま 勤労者福祉共済事業 **ファミリーパック** 練馬区の外郭団体が実施する 会員制の福利厚生サービスです 募集中

ご入会は事業所単位でも個人でもOK!
働いている方であれば、おひとり様からご入会いただけます。

月額500円/1人 で充実のサービスを提供!

- 慶弔給付金
- 各種補助金
 - 予防接種費用補助
 - 定期健康診断・人間ドック利用補助
 - トラベル利用補助
 - カルチャースクール受講補助
- 各種チケットあっせん
 - レジャー施設・温泉施設・レストラン
 - 映画鑑賞券・スポーツ・観劇 など

サービス一例 毎日の生活がお得に楽しくなるサービスがいっぱい

<p>商品券</p> <p>練馬区共通商品券 10枚 5,000円分 ▶ 4,500円</p> <p>練馬区内 共通商品券 ¥500</p> <p>ジェフグルメカード 10枚 5,000円分 ▶ 4,500円</p>	<p>映画鑑賞券</p> <p>TOHO CINEMAS</p> <p>CINEPLEX</p> <p>UNITED CINEMAS</p> <p>T-SITE SEIBU</p> <p>大泉</p> <p>Ac</p> <p>AEON CINEMA</p> <p>映画鑑賞券がいつでも 大人 1,300円</p>	<p>日帰り温泉</p> <p>庭の湯 大人 1,600円</p> <p>極楽湯 和光店 大人 500円</p>
---	---	---

《お気軽にお問い合わせください》
おかげ様で **43周年**
☎ **03-3993-6600** 〒176-0001 練馬区練馬1-17-1 Coconeri 4階
一般社団法人 練馬区産業振興公社 [ねりまファミリーパック] ねりまファミリーパック 検索 資料請求はこちら
当公社は、練馬区をはじめ区内の産業経済団体が運営に参加している法人です。



超地域密着型経営 で顧客を掴む

江古田エリアに特化した店舗経営

2005年の開局以来、一貫して江古田エリアで店舗を運営する、
たむら薬局・田村憲胤社長。「地域に必要とされるかかりつけ薬局」の理念を掲げ、
処方箋調剤だけでなく、医薬品や日用品、衛生用品の販売、体内データの測定、
管理栄養士監修のお弁当まで、地域住民の日常生活に密着した経営で、
コロナ禍において前年比105%の売上成長を続けている。
その、顧客獲得のための取り組みについて田村社長に話を伺った。



有限会社ファルマ
たむら薬局
たむら のりつく
代表取締役 田村 憲胤さん



Q. 顧客に、2回、3回と繰り返し来てもらうために心がけていることは何ですか？

A. 顔を覚えて、その方の背景までしっかりと理解し、興味を持って接することです。常連さんを大切に、処方箋調剤だけでなく、できることを増やしていけるようなコミュニケーションを心がけています。

実例として、冷えからくる痛みの症状がある患者さんに、身体を温める入浴剤や、保温効果のある肌着を提案したことで、冷えが改善し、痛みが出なくなり、痛み止めを使わなくて済むようになった、ということがありました。そういった体験をした方は、病院に行く前に薬局に聞きに来てくれるようになります。相談に来てくれた方にベストな情報を提供することで、「行ってよかった」という印象を育てていきます。そうするとその方はまた戻って来てくれます。



また、たむら薬局の薬剤師は、患者さんに提案する商品は、まずは自分で使用し、実感することを大切にしています。そして、良い情報を、求められた情報にプラスアルファで提案してあげることを常に心がけています。

Q. 地域のファンを増やすための取り組みは？

A. 地域とのつながりや関係性を大切にしつつ、アプリやSNSといったデジタルツールを活用し、リアル(現実)とデジタルの双方から顧客との接点を増やしています。

リアルの取り組みでは、地域包括支援センターと連携して「街かどケアカフェ」や、「血流測定会」、「こども薬局」などを開催したり、薬剤師によるお薬の話、管理栄養士による食事の話など、未病・予防につながる情報を提供する場をつくっています。

デジタルでは、InstagramやTwitter、LINE公式アカウントから健康情報を発信。地域住民にとって必要な情報発信や環境づくりに取り組んでいます。

たむら薬局の公式LINEアカウント ▶



地域の皆様の日常のケアまで担う薬局でありたい

江古田は人の繋がりが強い街

江古田は、3つの大学と10の商店街があり、若い世代と、下町情緒が共存する街。江古田の魅力、田村社長は「今と昔が同居する街」と言います。たむら薬局の客層も、学生から高齢者まで幅広い。そんな下町情緒溢れる江古田の商店街には、特徴のある個人店が軒を連ね、人の繋がりが強いのが特徴です。

たむら薬局は江古田駅の北口と南口に4店舗を構え、現在地域シェア25%。江古田に特化した、地域密着型の経営で顧客の心を掴んでいます。「新旧入り混じる街だからこそ、昔からの繋がりが関係性を大切にしつつ、新

しいことも積極的に取り入れていく姿勢が必要」と田村社長は語ってくれました。

リアルとデジタルの双方から顧客接点を増やす

たむら薬局では、「街かどケアカフェ」等のイベントでリアル（現実）の体験を提供し、SNSやLINE公式アカウントなどデジタルで情報発信をしています。コロナ禍によって遠隔コミュニケーションが浸透した今、リアルとデジタルの双方から顧客接点を持つことは、あらゆる業種業態で必須と言えます。

「オンラインツールの活用ももちろん必要だけど、それだけだとリアルの関係性が薄くなる」と田村社長は指摘します。「コロナ禍の今、求められているのはリアルでの体験や経験。会う機会が制限されている分、リアルでの体験が貴重になっているので、“リアルの力”を磨くことが大事」と考えているそうです。実際、たむら薬局には日用品から医薬品まで、薬剤師の知識で厳選された商品がびっしりと置かれていて、店の前を通るたびに「何かないかな」と、つい立ち寄りたくなるような店作りになっています。

また、店内奥には測定コーナーが設けられ、血圧や体脂肪率などをチェックすることもできます。「リアルの力を磨いて、来局した方に、薬剤師が厳選した良いモノや良い情報を提供することで、行ってよかったな、と思ってもらい、ファンが増えていく」これがたむら薬局のファンづくりです。

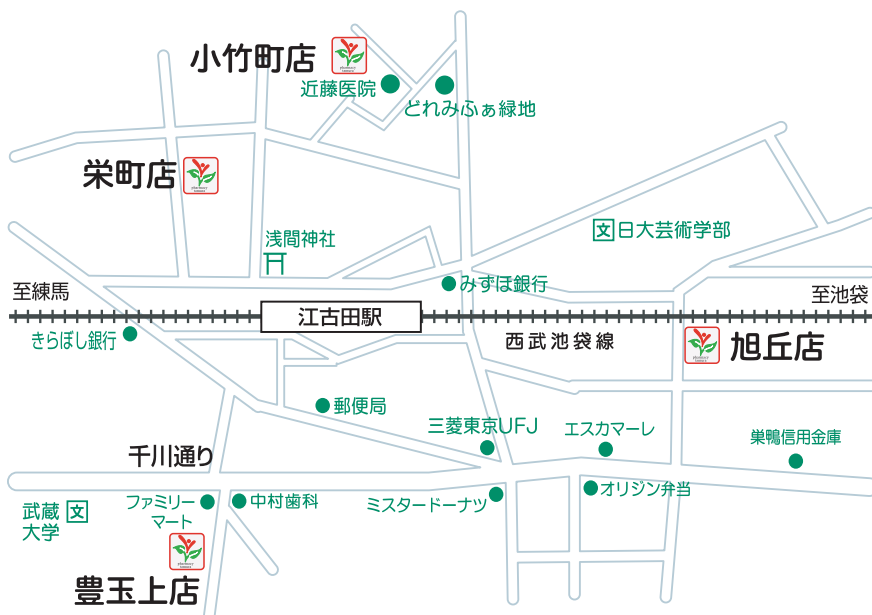


健康チェックサービス「ヘルスステーション3」

たむら薬局のカードを作ると、いつでも血圧、体脂肪率、心電図、血中のヘモグロビン濃度、血中酸素飽和度(SPO2)がチェックできます。過去データを保存できるので、4店舗どこに行ってもそのカードを持っていれば計測できます。



江古田駅を中心に4店舗を経営



小竹町店

インテリアもカラフルで生き生きとした印象。商品も豊富に取り揃えている。



栄町店

処方箋だけでなく、薬局の商品だけを買うに來る常連さんも多い。



旭丘店

キッズスペースがあり、ぬいぐるみや絵本が備え付けられている。



豊玉上店

昔からの顧客が多い店舗。在宅医療やお弁当にも力を入れている。

"顔の見える接客"で新規顧客からリピーターへ

長年の常連客を多く抱えるたむら薬局は、顧客とのコミュニケーションにどんな心がけをしているのでしょうか。

「患者さんの顔を見て、相手に興味を持って接することです。これは薬局に限らず、接客の基本。点(=初回来局)から、線(=リピート)に変わる過程の中で、こちらが積極的にフォローして、関わろうとする姿勢があれば、患者さんの方から"話したいな"と思ってもらえるようになります」と田村社長。

しかし、新規顧客の来局動機は「(病院に)近いから」という理由が圧倒的に多い。その、単純に「近かったから」来た顧客をたむら薬局ではどうやってファンに変えているのでしょうか。

「来た人に、アレ?この薬局、少し違うぞ、と思ってもらえるような接客対応を心がけています。例えば、店舗には聞かれた時にいつでも渡せるように、薬だけでなく地域情報や健康情報をまとめたリーフレットを用意しています。また、お薬と一緒にニュースレターを渡したり、「今日は寒いから身体を温めてね」とお声かけ

したり…そういうことがちょっとずつ繋がってリピーターになる、という感じです」

"江古田のキュアからケアまで貢献する"を理想に

日本の年間死亡者数は2040年にピークに達します。20年後の薬局のあり方を田村社長は次のように語ります。

「駅前まで買い物に行けない高齢者が増えた時、日用品や衛生用品を届けられるような仕組みを作りたいと思っています。たむら薬局では管理栄養士が監修したお弁当販売を始めています。健康的なお弁当を届けつつ、例えば、「このおばあちゃんあまり食べられてないな」と思ったら、その情報を医療関係者にフィードバックできるような、そういった環境を作っていきたいとイメージしています」

江古田に育ち、江古田で経営者となった田村社長には、地域の縁、人との縁への感謝を街に還元したいという思いが強くあります。目指すのは10年後、20年後も必要とされる「江古田のかかりつけ薬局」です。



薬剤師としての知識があっても、即座に薬局の経営が上手く行くわけではありませんでした。田村社長は独立後、セミナーや経営者の交流会に積極的に参加し、悩み、壁にぶつかりながら経営知識を身に付けていきました。そのときの縁が後の事業展開に繋がっていったこともあるそうです。



全4店舗中3店舗は、昔からの薬局の事業を承継した店舗。長く通ってくれている方も多いためこそ、患者さんとの繋がりを大切にしています。

■様々な厳選商品が並ぶ店内



社長自ら厳選した、薬局限定の商品が並ぶ店内。他のお店にはなかなか置いていない珍しい商品もあり、それを目当てに来局される方も。気になるものがあれば、スタッフが詳しく説明してくれ、サンプルを試してから購入することができます。薬剤師の知見で良い情報、品物を提供していくことで、差別化を図りたいと考えています。

■人材の確保に注力



たむら薬局では、これからの薬剤師は患者さんから信頼される「地域密着マインド」を持つ人材であることが重要だと考えています。そのために、インターンシップも積極的に受け入れ、仕事内容はもちろん、これからの薬剤師にとって必要な考え方などの教育も行っています。現在従業員は18名。就職後も外部の研修会への参加費は会社が全額負担し、スキルアップを応援。今は、人事評価制度も構築中で、さらに社員がモチベーションをアップできるように努めています。

■最新システムを どんどん導入



地域限定でのブランディングが注目され、モデル薬局としてリリース初期から携わった「かかりつけ薬局アプリ「kakari」」

きゃべっち
練馬産のキャベツ
兄弟が多い

さぼっとくんに聞きました!

番外編
得する
ネリサポ情報



Q 練馬区の事業者さんが無料で販促やPR活動に使えるサイトがあるってホント?

A それはね、ネリサポが運営する「ねりさぼビジネスラボ」だよ!
区内の事業者さんなら誰でも自分で、事業のPRや、オープン情報、商品・サービスの紹介・イベントのお知らせなどを投稿・配信できるポータルサイトだよ!

さぼっとくん
名前の由来: 中小企業の皆さまをサポートする頼れる助っ人になれるように
使命: 人の夢をつなぐ、人と人をつなぐ、ビジネスとビジネスをつなぐお手伝いをする
しゃべり方: 語尾に「ぼ」とつける

2021年8月OPEN!

掲載
無料



ねりさぼBizTube
~ねりまプロ技コンテンツ~

発信方法は
この2つ

ビジネス!PRボード
~あつまれ!ねりま事業者NEWS~

事業の強みや技を動画で配信

- ・動画はご自身でご用意ください
- ・長さは10分以内
- ・動画制作が初めての方には、ネリサポが無料でアドバイスします!



まずは
掲載して
みてぼ!

販促・PR情報をどんどん発信

- ・毎月1回投稿できます
- ・練馬区内の事業者様の販路拡大につながる情報ならOK
- ・写真は4枚まで掲載可能

お試し
企画

「neri-made27号を見た」と言ってネリサポにお問合せされた先着5名様、BizTube掲載用動画1本分の撮影・編集を無料で承ります!お気軽にお電話ください。(6/30まで)

ねりさぼビジネスラボ3つのポイント

- 1 事業の存在を知ってもらえる**
インターネット通じて事業をアピール。まずは、ひとりでも多くの人を知ってもらうことが販路拡大の第一歩!
- 2 旬の情報の発信手段が広がる**
自社HPがない、SNS発信はまだやっていないという事業者さんも気軽にネットでの情報発信を始められます。掲載は承認制のため、事業への信頼感もUP!
- 3 事業者さん同士の新たな化学反応が起こる**
ラボを通じて区内の事業者さん情報を知ることができ、コラボレーションのキッカケが見つけれられる!



その他の
コンテンツ

- ・オンラインセミナー(15分で分かる!経営お役立ち動画が人気)
- ・お役立ち情報SNS



投稿手順

ねりさぼビジネスラボに
アクセス!
<https://nerisapo.net/>



「ねりさぼBizTube」
動画公開フォームより申込み

「ビジネス!PRボード」
利用者登録ページより登録

各コンテンツの投稿フォームより
投稿情報を送信

事務局にて投稿内容確認後
サイトに掲載完了!



株式会社 chibito
代表取締役・プロデューサー
阿部裕子さん

子育て世代の「困った」から、育児グッズを開発

社内で自らプロジェクトを立ち上げる
今までのように働けないのであれば、社内で自分の仕事を作ろうと考え、従来の育児グッズの課題を解決するような新商品の開発プロジェクトを立ち上げました。それ

く意識しました。
なんとか入ることができたのは、自宅からはかなり遠い保育園でした。雨の中、子どもを自転車に乗せて濡れながら通園している時に、子育ては本当に過酷だと身にしみて感じました。しかも、復帰した会社からは「保育園のお迎えがあるから与えられる仕事は限られるよね」と言われたのです。必死に働いてきたのに希望の保育園には入れず、会社からは「残業ができない社員」と扱われ、これは現代の課題だと強く意識しました。

起業する前はコピーライターとして広告の制作会社に勤務していました。会社員として深夜まで働き、会社と家を往復する生活でしたが、やりがいを感じて取り組んでいました。そんな中、最初の壁にぶつかったのは出産後でした。希望していた保育園にすべて落ちて待機児童になってしまったんです。

起業のきっかけは子育てに伴う生活の変化



が今の「chibito」の始まりです。

「chibito」は現役のママやパパが商品の企画に参加し、ユーザー目線で商品を作っていくというコンセプトの育児ブランドです。最初の商品として、ママにも子どもにも優しい自転車用レイン&ウインドカバーと、通園ママの欲しい機能を詰めこんだレインポンチョを作りました。その2つが完売し、プロジェクトは順調！と思っていたところで、会社の業績低迷を理由にプロジェクトが休止されることになったんです。次の商品を楽しみにしてくれているユーザーを放手したくないと思いましたし、ちょうどその頃、子どもが小学校に上がるタイミングで、「児童保育は5時に迎えるに来てください」と言われたこともあり、先々の働き方も考え、起業して「chibito」を自分で運営することに決めました。

工場探しからの再スタート

独立したタイミングで、それまでの工場から、「chibito」の商品は縫製が難しいから、もう受注はできない」と言われ、さらに新しく契約した工場も思ったように動いてくれないなどのトラブルがあり、独立から1年は何もできない日々が続きました。今は良い工場が見つかりましたが、当時は本当に



▲企画会議やイベントで出た「夏場、自転車のチャイルドシートに蚊が襲ってきて困るんです」という意見から、夏場は日よけ・蚊除けとして使える自転車カバーの商品開発が始まったことも。

に大変でした。

ユーザーの声を拾って商品に反映

「chibito」は、ユーザーであるママやパパが企画会議に参加したり、モニターとして関わるのが特徴です。モニターは、ホームページ上で募集し、現在は200名以上の方が登録をしてくれています。参加してくれている方たちには企画すること自体を楽しんでもらいたいと思っています。

マーケティング的な視点で言うと、実際のユーザーに関わってもらうことで商品が洗練されていくのが良いところだと思っています。企画会議に参加される方は、社会に貢献したいという意欲を持っていて、自分の経験からいろいろな意見をくださいます。その意見を反映して、より良い商品を開発しています。

イベントなどでお会いした方から「この商品、ずっと使ってたんですよ。当時すごく助かりました」などの話を聞けたり、街で「chibito」の商品を使っている人を見かけた時には、この仕事を続けていて本当に良かったなと感じます。

最近では、共同開発やメーカーとのコラボの話も進んでいて、今後も商品のラインナップを増やしていきたいと思っています。
また、これからは他社商品のブランドディングなどにも関わってまいります。



株式会社 chibito
電話：03-5931-7948
<https://www.chibito.jp/>



予告

経営 相談会

4月11日(月)より受付開始!

税理士・社会保険労務士・中小企業診断士が集まり、経営者や創業予定者の事業上の悩みや課題を解決する合同経営相談会を開催します!

平日、仕事などで相談ができない方も、1回のご来所で複数のご相談が可能です。この機会にぜひご参加ください!

日時 > 5月8日(日) 10時~17時
会場 > 練馬区立区民・産業プラザ 研修室1 (Coconeri3階)
参加費 > 無料 ※事前予約制



4月21日(木)より受付開始!

経営者 セミナー

スモールビジネスのためのクラウドファンディング活用の大原則

日時 > 5月26日(木) 19時~21時
講師 > 酒井 勇貴 氏 (中小企業診断士)
会場 > 練馬区立区民・産業プラザ 研修室1 (Coconeri3階)
対象 > 事業者・創業予定者
定員 > 各30名(申込順) 参加費 > 500円(税込)
締切 > 5月18日(水)



会場/オンラインライブ お選びいただけます。

創業!ねりま塾

対象 > 起業に興味のある方ならどなたでも

会場/オンラインライブ お選びいただけます。

<入門編>

日時 > 4月23日(土) 10時~12時半
会場 > 練馬区立区民・産業プラザ Coconeriホール (Coconeri3階)
定員 > 各50名(申込順)
参加費 > 無料
締切 > 4月18日(月)

申込
受付中!



▲会場 ▲ライブ



<一般編> ※①②は同じ内容です。

日時 > ①5月12日(木) 18時~21時
会場 > 練馬区立区民・産業プラザ 研修室1 (Coconeri3階)
日時 > ②5月14日(土) 10時~13時
会場 > オンラインライブ
定員 > 各30名(申込順)
参加費 > 1,000円(税込)
締切 > ①②ともに 5月2日(月)

4月11日(月)より
受付開始!

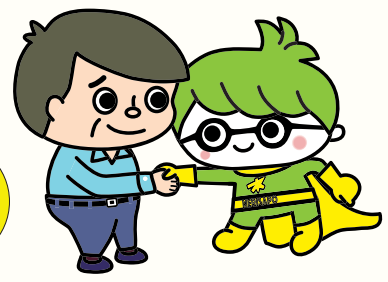
[練馬ビジネスサポートセンター]の 総合相談・専門相談

[総合相談]

実務経験豊かな相談員が、経営全般について相談に応じます。「誰に相談したらよいかわからない」という時もまずは総合相談へ! (月~金 9時~17時)

お気軽に
ご利用
ください!

何んでも
無料



[専門相談] 事前予約制 (1回の相談時間は最大1時間)

各分野の専門相談員が相談に応じます。

相談日	月曜日~金曜日	月曜日	火曜日	水曜日	木曜日	金曜日	
分野	起業・創業 *	法律	デジタルサポート * NEW	労務 (経営者向け) *	販路拡大・集客 *	経営全般 *	税務 *
相談員	ビジネスマネージャー	弁護士	中小企業診断士	社会保険労務士	ビジネスマネージャー + デザイナー NEW	中小企業診断士	税理士
時間	9時~17時	9時~11時	13時~17時	13時~17時	9時~17時	13時~17時	13時~17時



思い立ったが吉日ば!

新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、電話での相談対応にご協力をお願いする場合がございます。
★印の付いている分野は、オンラインでの相談も受け付けています。

nerij·made vol.27 令和4年4月1日発行 年4回(4月・7月・10月・1月)

「nerima(練馬)」と「made(つくる)」を融合させた造語で、「ネリマデ」と読みます。

発行 一般社団法人 練馬区産業振興公社 練馬ビジネスサポートセンター

練馬区練馬1-17-1 Coconeri 4階 (練馬駅中央北口から徒歩1分)

TEL 03-6757-2020 FAX 03-6757-1014 <https://www.nerima-idc.or.jp/bsc/>

業務時間:9時~17時 休業日:土・日・祝休日と年末年始(12/29~1/3)



ネリサポHP



制作 エコレボ編集部