

夢に
向かって
前進!

パナソニックエイジフリー介護チェーン宇都宮西

店長さんに聞きました。

志高く、ゆとりと笑顔のある暮らしをお届けしている、
全国各地のエイジフリー介護チェーンの方々をご紹介します。今回は、栃木県宇都宮市で宇都宮西店を展開されている
相良株式会社の神永茂樹様にインタビューさせていただきました。相良株式会社
店長 神永 茂樹様休みの日はテニスで汗
を流し、リフレッシュ。
冬には、雪山にスキー
やスノーボードを楽し
みに出かけています。

地域に愛されるお店になるために

7年目を迎えた今年の2月、店舗を移転いたしました。今まで以上により
良いサービスをお届けし、地域に愛されるお店になるためです。具体的には
大きく二つのサービスを強化いたしました。一つ目は、お客様がご希望されるときに、必要な福祉用具をより迅速にお届けできるように、広い
倉庫を併設し、福祉用具の出荷体制を整えました。例えば、突然退院が決まったときは、お客様にとって大変嬉しい出来事です。しかし、ご自宅に帰
るためには、お住まいの環境を整える必要が多々あります。愛着のある家に1日でもはやく帰りたい、
そのお気持ちを大切にしたいので、環境整備で特にご要望の多い、ベッドや車いす、ポータブルトイレ
などを倉庫には常に準備しております。そうすることで、お客様が一日も早く、ご家族の方と一緒に、
退院をお迎えできることが、大変嬉しく感じています。

二つ目は、お客様が福祉用具を手に取り、体験できる場所の併設です。

現在は、浴室関連の商品を中心に取り揃えています。ゆくゆくは様々な商品を体験、お試しでき
るスペースにしていきたいと考えています。

お客様の笑顔にふれる仕事をしたい

私達が常々心がけていることは、「お客様の気持ちに近づき、本当のお困りごとに気づくこと」です。

そのために、生活リズムや習慣、お体の状況などを把握し、目の前にある問題と、お客様が気づか
れていない問題を明確にすることが、「本当のお役立ち」と考えています。何気ない会話の中に、た
くさんのヒントが隠されています。お客様との会話がとても大切だと感じています。結果、当初のご依頼内容から大きく変わることもあります。そのときにお客様より「ありがとう」
と笑顔をいただける瞬間が、私達のパワーの源になっています。また、「常に向上心を持ち、物事に対してプラス思考で考えること」これがお客様に喜んでいただ
くために、欠かせないことです。毎日の出会いを大切に、経験したことを振り返り、そして次に活
かしていくための工夫や改善を考えることを心がけています。お店では、社員全員で一人ひとりの体験を共有することが、大きな力に結びついています。「今後
もより一層、コミュニケーションを大切に、一人ひとりが元気に明るく働ける職場環境を整えてい
きたい」です。「現状に満足せず、改善を続けることが本当のサービスにつながる」と教えていただきました。
ありがとうございます。(岡野)