

1

宅配サービス部

宅配サービス部は社員とヤクルトスタッフの総勢690名が、ヤクルト商品の普及を通じて、お客さまの「健康と美」に貢献します。またお客さま一人一人の「つながり」を大切に、健康社会の実現に向け明るく元気に活動しています。



MISSION - 部門使命 -

ヤクルトの価値(商品・人・サービス)の普及を通じて、
一人でも多くの方に「健康と美」をお届けする。

POLICY - 基本方針と重点施策 -

1

価値普及
マーケティングの展開

●お客さま・地域社会

2

ビジネスモデル
再構築

●あるべき姿

3

モチベーション
マネジメントの展開

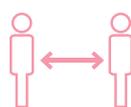
●従事者

◆ 新型コロナウイルス対策(新たなお届け方法)

○ お客さまと従事者の安全確保に取り組んでいます



1
マスク着用



2
距離1m以上



3
15分以内のお届け



4
手指の消毒



5
キャッシュレス決済対応



6
保冷箱へのお届け

○ ストップコロナ!対策認定を取得

群馬県が行っている「ストップコロナ!対策認定」を取得し、全てのサービスセンターがストップコロナ!対策認定店として、ポスターを掲示しています。

○ お届け前の体調確認、検温の徹底



平成大橋サービスセンター
関口 菜摘

コロナ禍でのお届けでは、手指消毒、お客さまとの距離、お届け時間の短縮などはもちろん、行動自粛やコロナウイルスに対する不安でストレスを感じている方が多かったため、毎回の体調確認を行っていました。また、限られた時間の中で、どのお客さまでも最低1回は笑顔を引き出すことを意識してお届けをしていました。



◆ Yakult1000 発売1周年企画の実施

Yakult1000がおかげさまで1周年を迎えることが出来ました。一昨年の10月に発売されたYakult1000はストレス緩和と睡眠の質向上に効果が期待できる機能性食品です。生きて腸内まで到達する「乳酸菌 シロタ株」が1本(100ml)の中に1000億個以上入った、乳製品乳酸菌飲料です。ヤクルト史上最高菌数・最高密度のYakult1000でお客様の健康に役立ちます。



○ 目的

Yakult1000発売1周年を記念し、お客様へ感謝を伝え、改めて「乳酸菌 シロタ株」の新しい機能性(ストレス緩和・睡眠の質の向上)を普及し、新たなお客様の健康に役立つ

○ 活動期間

2020年11月～2021年1月

○ 活動内容

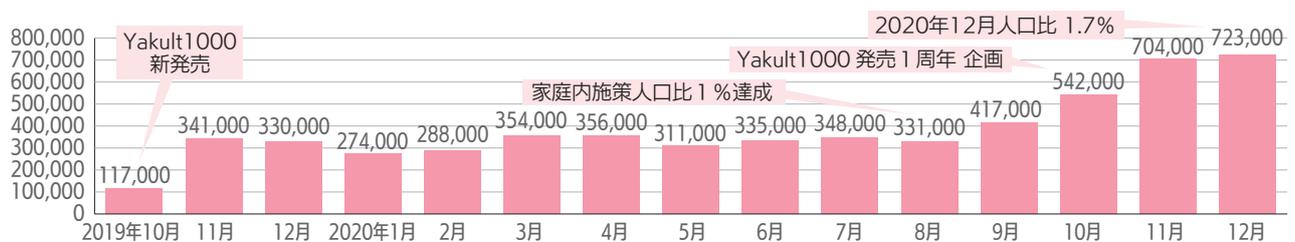
お客様向け

- ① 100円引きクーポン
- ② ダブルチャンス副賞抽選
- ③ マスクケースの進呈
- ④ Yakult1000メインの新規活動
- ⑤ お客様紹介キャンペーン

従事者向け

- ① 従事者飲用体感
- ② 体感談の毎日共有
- ③ Yakult1000復習研修
- ④ 価値普及チラシコンテスト
- ⑤ 特別本数奨励(10～1月)

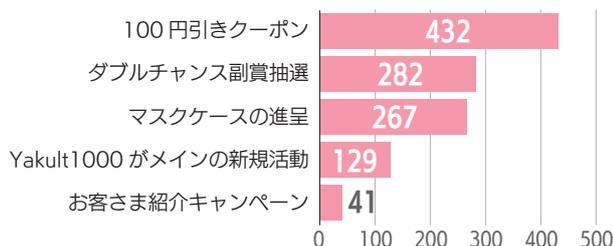
○ Yakult1000本数推移



○ Yakult1000発売1周年企画 YSアンケート結果(2021年1月実施)

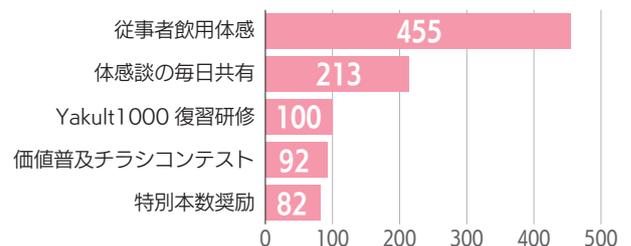
Q 商品への自信や意識の向上に繋がった施策、お客様に紹介しやすかった施策を教えてください。(複数回答可)

◆ お客様向け



Q 商品への自信や意識の向上に繋がった施策、お客様に紹介しやすかった施策を教えてください。(複数回答可)

◆ 従事者向け



◆ ヤクルトスタッフの冬制服がモデルチェンジ

2020年10月、ヤクルトスタッフの冬制服が15年ぶりにモデルチェンジしました。デザインコンセプトは「毎日会いたくなるような、親しみの持てる元気で明るいヤクルトスタッフ」がテーマ。「清潔感」「さわやかさ」「明るさ」を感じさせるデザインです。

○ 機能性については素材を改良し…

1

ジャケット、スラックス共に重量を20%軽減し、ストレッチ性を2～4倍に向上

2

ジャケットには体から出る遠赤外線を変換する「蓄熱保温裏地」を採用

3

室内外の行き来で生じる発汗と冷えの対策として、ブラウスに吸汗速乾機能や消臭テープを付加しました。



◆ 全社員によるクロスアタック採用活動

2020年度、全社員によるクロスアタック採用活動を年間3回実施しました。

このクロスアタック採用活動は宅配サービス部の社員だけでなく、他部門の社員も一緒に全社員で採用活動を行います。全社員で活動することで集中的に見込み者を確保すること、そしてヤクルトの根幹であるYS組織を守るという社員の意識の向上に繋がっています。宅配サービス部の社員も他部門の社員の方々が忙しい中、応援に来てくれたことは大きな励みとなり、モチベーションも上がりました。

また、ヤクルト本社発行の「キャッチアップ新聞」に群馬ヤクルトの採用活動が掲載されました。皆で協力して活動できたことは群馬ヤクルトのスローガンである「最高のチームをつくる」ことにつながる大きな成果となりました。



2020年度 延べ活動社員

284名



リーダーを中心にクロスアタック活動



キャッチアップ新聞(ヤクルト本社発行)

◆ Let's TTP「繋げる 伝える 熱意をもって(パッション)」

○ 目的

- ①活動事例を共有することで、会社全体のお客さま対応の向上を図り生産性の向上に繋げる。
- ②体感・エピソードを共有することで、仕事への意欲を引き出しモチベーション維持に繋げる。
- ③センターを超えたコミュニケーションを活性化することで、エンゲージメント向上に繋げる。

○ 事例

～言葉を越えたコミュニケーション～

耳の不自由なお客さまとお話したい！と思い、手話教室に通い始めて3年。日常会話くらいはできるようになった頃、そのお客さまは高齢で施設に入っていました。そんな中、ポスティング活動時に、自分の分を終え、同じグループの大塚YSのお手伝いをしていると、耳の不自由な方にお会いしました。耳の不自由な方は、少しでも手話がわかる事を嬉しく感じてくださるので、手話を使ってお話ができた事にとても充実感を覚えました。その後ヤクルトもお飲みいただけることになり、大塚YSとお客さまを繋ぐことができ、さらに嬉しい気持ちになりました。これから一人一人のお客さまに寄り添った活動をしていきたいです。

○ 内容

- ◆センターでの事例を本店で集め、本人への聞きとりを行い文書化する。
- ◆毎週水曜日の午前10時にKUNAIの掲示板にて配信する。その後はいつでも閲覧できるようにKintoneにてデータを保管する。
- ◆初回配信は2020年6月17日。2021年3月末日まで40回配信済

高崎西サービスセンター
狩野 真寿美 (経験年数12年)



これからもお客さま、センターの仲間の為に出来る事をしていきたいと思えます。

◆ 去年の自分を超えよう!103%企画

○ 目的

自分の成長を意識しながら活動し、昨年以上にお客さまからの支持を得たスタッフとセンターをたたえる。

○ 期間

2020年6月から2021年3月(毎月1カ月単位で表彰)

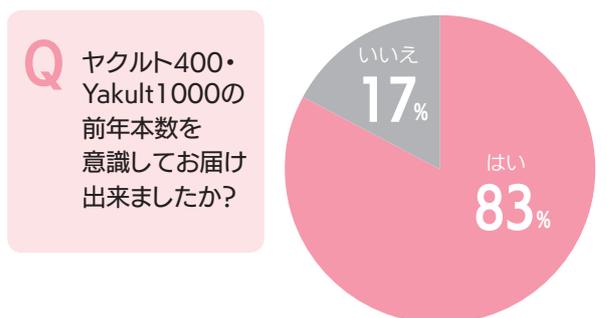
○ 結果

6月	169名	7月	86名	8月	141名
9月	58名	10月	405名	11月	332名
12月	205名	1月	449名	2月	249名

○ 内容

ヤクルト400類、Yakult1000個人前年対比103%を目標とし、それに向けた活動の結果、目標達成をされた方について、センター全体でたたえる。

YSアンケート結果より



◆ 価値普及推進課

価値普及推進課では、一人でも多くのお客さまにヤクルト商品を飲用・体感していただき、健康で健やかに生活していただけるための、様々な企画を考えています。また、目まぐるしく変化する社会情勢の中、私たち宅配サービスで解決できることを、模索しながら様々なことにチャレンジしています。1人でも多くの方に「健康と美」をお届けできるように今後も活動していきます。



次長 柳川育廣

◎ MYS(ミSSIONナリーヤクルトスタッフ)活動

EYS活動が導入されてから17年。群馬ヤクルトの宅配ビジネスモデルとして実績を伸ばしてきました。しかし、人口減少や少子高齢化など社会情勢の変化により宅配ビジネスモデルが衰退化し始めています。そこで昨年度からMYS活動として吉岡サービスセンターを皮切りに活動をスタートし、2020年度は富岡サービスセンターで活動をスタートしました。MYS活動ではお届け地区の再設計や週休3日制の導入、そして全YSの化粧品取り扱いを目標に、CS・ESの満足度向上を目指して活動しています。



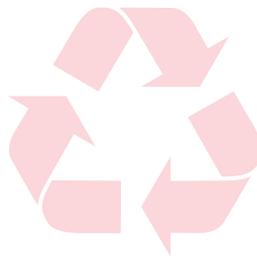
MYS活動…MYS(ミSSIONナリーヤクルトスタッフ)とは代田稔先生が提唱した代田イズムの伝道師(ミSSIONナリー)という意味です。ヤクルトの普及を通じて地域の社会的問題を解決し、ヤクルトスタッフが地域にとって必要不可欠な存在(共助社会の担い手)になります。

① お届けエリアの再設計

① 2035年の人口動態を見据えたエリアの再設計

② 週休3日制の導入

① ライフワークバランス実現に向けた環境整備
② ピッキングスタッフの導入



③ YSスキルアップ研修の実施

① 自分自身を知る ② お客さまについて知る
③ お客さまのニーズを知る

④ 全YS化粧品の取り扱い開始

① 化粧品マネージャーによる化粧品勉強会の実施
② BCIによるYS同行 ③ 乳製品・化粧品の併売の展開

◆ 組織強化メンバー

宅配サービス部の23名の社員により構成されています。各サービスセンターに所属し担当するエリアのお客さまへの価値普及と、新人スタッフの育成を主要業務に宅配サービス部の組織の強化を目的に活動しています。



<主な業務>

- ① お客さまと信頼関係の構築と価値普及(既存顧客)
- ② 新規のお客さまへの価値普及(新規活動)
- ③ 新人育成、お客さまの引き継ぎ
- ④ 採用活動
- ⑤ センターマネージャーとの連携
- ⑥ 新たな仕組みづくりに向けた検証活動

◆ YS課

宅配サービス部YS課は33サービスセンターに約600名のヤクルトスタッフが所属し、地区を5地区(チーム)に編成し組織運営しています。

今年の宅配サービス部YS課では、新型コロナウイルス感染予防を徹底しながらお客さまへのお届けを実施しました。世の中が不安の中、スタッフによるお客さまに寄り添った訪問や、日常のお届けによる安心感から、たくさんのお客さまから、感謝のお声を頂きました。地域に密着したスタッフの存在が、「地域のエッセンシャルワーカー」として更に評価を頂きました。これからも、地域の皆さまの健康を願い、いつもと変わらない日常を大切に、「笑顔と健康と美」をお届けしていきます。



次長 金井良和

◆ チームリーダー

1 チームリーダー
係長
齊藤 美樹



1チームは男性1名女性6名個性豊かなマネージャーが揃うアイデアマンのチームです。

マネージャーはスタッフさんに寄り添い、スタッフさんはお客さまに寄り添いチーム一丸となって赤城山に見守られながら北風に負けずに前橋市内を元気に活動しております！

2 チームリーダー
係長
桑原 みえ子



2チームは6人のマネージャーがスタッフ1人1人に合わせて、個性を生かし輝けるために何をすべきか考え行動してきました。

マネージャー達の絆が非常に強く、常に相談し合い問題解決のために進んで協力し合える最高のチームです。

地域のお客さまの健康と美しさ、スタッフの笑顔を守るために、最強のチーム力で更に進んでいきます。

3 チームリーダー
係長
山崎 絵美



頼りになる安田課長、安心感のある石塚係長、フットワークがいい加藤係長、アイデアあふれる小川主任、思いやりのある松本主任、まっすぐな保科マネージャー、監督と二刀流な藤前マネージャー、個性豊かな7人のマネージャー達と新しい生活様式の中で戸惑うこともありながら、共に乗り越えてきました。これからも変わらずに、お客さまとスタッフとの強いつながりを大事に進んでいきます。

4 チームリーダー
課長
前野 明子



新型コロナウイルスの影響で生活スタイルが大きく変わりましたが、待っていてくれるお客さまや笑顔でお届けしているスタッフや社員達、センターを支えるマネージャー達と変わらない事も多くあり、その大切さを改めて実感する年でした。

これからも、マスクで口元は見えませんが笑顔を絶やさず、チーム全員で「強くてあたたかい『つながり』」を築いていきます。

5 チームリーダー
課長
角田 智博



群馬の東を支える5チーム。ベテランマネージャー 3人、中堅マネージャーが3人の、個性あふれるチームです。5チームマネージャー陣は、日々、お客さま、スタッフさんの笑顔の為に、アップデートし、レベルアップに努めてます。

◆ マスタートレーナー

マスタートレーナー
齊藤 みゆき



マスタートレーナーとして、今年度よりお仕事をさせて頂きました。初めての仕事で戸惑う事もありましたが、リーダーさんやマネージャーさんの、問題点や悩みを少しでも解決できるように、私の持っている経験を生かして支えていけたらと活動してきました。そしてこの1年の仕事の経験を元に、さらに皆さんのお仕事のサポートができるように活動して行きたいと思います。

SERVICE CENTER

01

前橋東
SC

センターマネージャー
澁川 浩子



私の
モットー！
MY MOTTO

仕事は楽しく♪価値を伝え
笑顔でお届け♪みんな大好
きなヤクルトさん♪



SERVICE CENTER

02

駒形
SC

センターマネージャー
柿沼 禎明



私の
モットー！
MY MOTTO

スタッフさんが笑顔で働け
る環境づくりを心掛けてい
ます!!



SERVICE CENTER

03

前橋中央
SC

センターマネージャー
生方 敦子



私の
モットー！
MY MOTTO

目標に向かって自分の言葉
でお客さまと会話をする自
立したセンターを目指す!



SERVICE CENTER

04

問屋町
SC

センターマネージャー
茂木 めぐ美



私の
モットー!

MY MOTTO

気持ちを大切に!皆さんに
寄り添いサポートさせて頂
きます!



SERVICE CENTER

05

前橋北
SC

センターマネージャー
蟹江 裕美子



私の
モットー!

MY MOTTO

“心も身体も健康に”!笑顔
あふれるセンターを目指し
ます!



SERVICE CENTER

06

富士見
SC

センターマネージャー
田島 梨紗



私の
モットー!

MY MOTTO

モットーは笑顔です。毎日ニ
コニコがあふれる環境にい
られることに感謝です。



SERVICE CENTER

07

平成大橋
SC

センターマネージャー
小林 ますみ



私の
モットー！
MY MOTTO

明るく!楽しく!元気よく!目
指すはいつでも健腸美肌。



SERVICE CENTER

08

沼田
SC

センターマネージャー
田村 美由希



私の
モットー！
MY MOTTO

元気100倍!!感謝の心を大
切に笑顔と健康をお届けし
ています!



SERVICE CENTER

09

みなかみ
SC

センターマネージャー
金井 幸恵



私の
モットー！
MY MOTTO

今日あった楽しい事を話せ
る仲間を大切にしていま
す!



SERVICE CENTER

10

中之条
SC

センターマネージャー
本館 聖子



私の
モットー！
MY MOTTO

お客さま・センターのみんな・家族に感謝の気持ちを忘れない！



SERVICE CENTER

11

長野原
SC

センターマネージャー
桑原 みえ子



私の
モットー！
MY MOTTO

お客さまの健康と、スタッフさんの笑顔の為なら何処へでも行きます！



SERVICE CENTER

12

渋川
SC

センターマネージャー
中島 由紀子



私の
モットー！
MY MOTTO

いつでも冷静に、ポジティブな発言を心がけています！



SERVICE CENTER

13

澁川北
SC

センターマネージャー
小菅 敦子



私の
モットー！
MY MOTTO

明るく元気に楽しく日々感謝の気持ちでいっぱいです。



SERVICE CENTER

14

吉岡
SC

センターマネージャー
町田 明美



私の
モットー！
MY MOTTO

仕事は楽しく!! 成長の喜びと達成感を皆に味わって貰える様に頑張ります!!



SERVICE CENTER

15

群馬町
SC

センターマネージャー
安田 まゆみ



私の
モットー！
MY MOTTO

私は常に心の健康を一番大切に思いお客さまやスタッフに接しています。



SERVICE CENTER

16

高崎問屋町駅前
SC

センターマネージャー
加藤 禎久



私の
モットー!
MY MOTTO

ヤクルトならではのあたたかさをスタッフみなでお届けします!



SERVICE CENTER

17

上並榎
SC

センターマネージャー
松本 香菜恵



私の
モットー!
MY MOTTO

毎日感謝!毎日明るくて優しい上並榎のメンバーが大好きです。



SERVICE CENTER

18

高崎西
SC

センターマネージャー
石塚 真砂美



私の
モットー!
MY MOTTO

みんなで考え、みんなで一緒に活動!笑顔のあふれるセンター!!



SERVICE CENTER

19

高崎東
SC

センターマネージャー
保科 瞳



私の
モットー!
MY MOTTO

地域一番の元気をモットー
に笑顔溢れるセンターを目指します!



SERVICE CENTER

20

高崎中央
SC

センターマネージャー
藤前 彩香



私の
モットー!
MY MOTTO

何もない普通の日常が有難
い!私のモットーは日々感謝
です!



SERVICE CENTER

21

高崎南
SC

センターマネージャー
小川 泉



私の
モットー!
MY MOTTO

「楽(らく)」ではないことほ
ど「楽しむ」ために毎日笑顔
で!!



SERVICE CENTER

22

藤岡南
SC

センターマネージャー
佐藤 貴恵子



私の
モットー！
MY MOTTO

お客さまとスタッフの、心と
体の、健康を守る。ヤクルト
と共に！！



SERVICE CENTER

23

吉井
SC

センターマネージャー
田島 美香



私の
モットー！
MY MOTTO

『気負わずコツコツ』を意識
しています。なかなかでき
ず日々勉強です。



SERVICE CENTER

24

富岡
SC

センターマネージャー
山岸 潤一



私の
モットー！
MY MOTTO

YSの皆さんが安心して明
るく働ける環境作りを心掛
けています！



SERVICE CENTER

25

安中
SC



センターマネージャー
道辻 道代

私の
モットー！
MY MOTTO

今年の一文字は「添」。ス
タッフ・お客さまに寄り添い
充実した年にしたいです。



SERVICE CENTER

26

松井田
SC



センターマネージャー
武藤 美和

私の
モットー！
MY MOTTO

称え合える励まし合えるセ
ンターを心掛けています。
ワンチーム！



SERVICE CENTER

27

下仁田
SC



センターマネージャー
森 温子

私の
モットー！
MY MOTTO

センターのみんなが同じ方
向を向き目標達成出来るよ
うサポートします！！



SERVICE CENTER

28

太田宝泉
SC

センターマネージャー
井上 明子



私の
モットー!
MY MOTTO

「仕事は楽しく元気よく」が
モットーです。



SERVICE CENTER

29

境
SC

センターマネージャー
金谷 千亜紀



私の
モットー!
MY MOTTO

仕事は楽しく!! をモットー
に。すべての事に感謝!!



SERVICE CENTER

30

笠懸
SC

センターマネージャー
清水 香織



私の
モットー!
MY MOTTO

人の輪を大切にして、みんなが活躍できるセンターを作ることです。



SERVICE CENTER

31

大胡
SC

センターマネージャー
町田 朝美



私の
モットー！
MY MOTTO

センターみんなの元気と笑顔が
100%お客さまに伝わるような
サポートを心掛けています！



SERVICE CENTER

32

玉村
SC

センターマネージャー
渡邊 光



私の
モットー！
MY MOTTO

仕事は楽しく！毎日を笑顔
で！仲間想いの玉村SCの皆
は私の誇りです。



SERVICE CENTER

33

藤岡
SC

センターマネージャー
御供 文枝



私の
モットー！
MY MOTTO

お客さまに感謝の気持ちを
忘れずに笑顔でお届けする
ことがモットーです！



◆ 2019年度 サービスセンター・個人表彰式典

全スタッフが集まって毎年、盛大に開催している「サービスセンター・個人表彰式典」は新型コロナウイルスの影響により今年は各サービスセンターで開催となりました。センター開催ということで、役員が全ての会場に出席しセンターを手作りの装飾などで華やかに演出して、例年とはまた違った雰囲気センターの仲間全員でお祝いするアットホームな温かさがありました。また今回は群馬ヤクルト創業65周年記念として、お土産でご家族で召し上がれるように豪華な「お重」をご用意。後日に各センターの表彰式の様子をまとめた動画を全サービスセンターで鑑賞しました。

※受賞SC・名簿は社内広報誌「Voice」6月号に掲載



当日のお土産

◆ 優秀新人ヤクルトスタッフ表彰式

例年、ヤクルト本社併設のヤクルトホールで開催されていた「優秀新人ヤクルトスタッフ表彰式」ですが、今期は新型コロナウイルス感染症拡大の影響で自社開催となりました。群馬ヤクルトでは、2019年度下期受賞者を8月7日「木曾路高崎店」、2020年度上期受賞者を2月24日「ウエディングレストラン ジュレ」にて食事会と併せて実施しました。当日は感染対策を万全に行いながらの実施となりましたが、役員や久しぶりに会えた仲間との会話も盛り上がり、新人時代の努力が称えられ、思い出に残る時間となりました。

○ 受賞基準

1

ヤクルトブランド売上42万円以上/月間平均

2

乳製品本数180本以上/1日平均
いずれかの条件を達成した新人YS

○ 受賞者数

2019年度下期受賞者



25 名

2020年度上期受賞者



23 名



◆ 2020ヤクルト東日本大会 in群馬

今年は新型コロナウイルスの影響により、東日本大会の開催が中止となりました。その代替えの大会として群馬ヤクルト独自による東日本大会を開催いたしました。感染予防の観点からに県内4会場に分けて小規模にて開催しました。当日は各表彰状の授与、コース料理を堪能しながら仲間同士で功績を称えました。今回は地元で開催することにより例年とまた違った和やかな温かい授賞式となりました。今年の受賞は個人表彰84名、優秀サービスセンター4サービスセンターが受賞いたしました。受賞おめでとうございます。

個人表彰受賞者数

 **84**名

優秀サービスセンター

 **4**サービスセンター

東日本大会 個人賞

 **84**名

東日本大会 最優秀賞

 **14**名

東日本大会 優秀賞

 **17**名

東日本大会 努力賞

 **53**名

● 東日本大会優秀サービスセンター

富士見SC・長野原SC・笠懸SC・藤岡SC

北毛会場(ロックハート城)



東毛会場(アイランドヒルズ迎賓館)



前橋会場(音羽倶楽部)



西毛会場(ジュレ高崎)

