

【平成17年度専修学校を活用した若者の自立・挑戦支援事業】

事業名	ドラッグストアで働くフリーター等のスキルアップを図る教育プログラムの開発		
学校法人名	学校法人日野学園		
学校名	日本医歯薬専門学校専門学校		
代表者	理事長 中村 道雄	担当者・連絡先	大谷源一 info@ishiyaku.ac.jp

<事業の概要>

ドラッグストアで働くアルバイトやパートタイマーの店員を対象にし、正社員としての採用が叶うレベルまでのスキルアップを目指した短期教育プログラムを開発した。具体的には、CBTやeラーニング手法を使用した商品知識などの自己学習、社会人としてのヒューマンスキルを高めるための店頭ロールプレイング演習などを組み合わせたカリキュラムを構築した。

<成果>

調査としては、ドラッグストアの取り扱う商品の中でも、特に注目度の高いサプリメントに関する現在の状況と人材育成の有力な手段としての関連資格について広く情報を収集し整理した。

ドラッグストアで働く店員が、販売時の接客で必要となるコミュニケーション能力のレベルを向上させる店頭接客ケーススタディ（ロールプレイング）のカリキュラムとコア教材を開発した。また、サプリメントに関する知識を身につけるきっかけを作るために、基本的なサプリメント知識を問う多肢選択式の試験を開発しCBT化を行った。

開発したカリキュラムに基づきロールプレイング実習を行い、併せてCBTによるサプリメント知識チェックを行った。

○調査の結果

日本では、サプリメントについて法的に定義はされていなく、口から摂取するものは「食品」か「医薬品」のどちらかに分類されるため、その意味では、サプリメントは医薬品以外の口入れるもので、食品に分類される。「医薬品」は、病気の診断・治療・予防のためのものであり、開発・生産・使用などについて、厚生労働省が定めた薬事法により規制を受けるが、サプリメントは、あくまでも「食品」であり薬事法の規制を受けることはない。

サプリメントを独立させて扱った市場動向調査は見当たらない。しかしながら、サプリメントと密接に関連し、ある種の包含関係にある「健康食品」「特定保健用食品」に関しては、それぞれ市場規模推移の統計情報が発表されている。

一般に、サプリメントとして捉えられている食品に対して、過剰摂取などの誤った利用によって起こる健康障害を防止し、消費者が自らの判断で適切に選択できるようにとの考え方から、厚生労働省が保健機能食品制度を設けた。そしてこの制度を、広

く消費者に活用して貰うためにも、普及啓発の活動が大事だとし、その一環として、アドバイザースタッフを養成し、消費者をサポートする人材として位置づけている。

サプリメントに関係する資格は、厚生労働省のアドバイザースタッフに関するガイドラインを意識したものも多く、幅広に見れば食品および健康関連分野のものも含めると、実に多くの資格が存在している。近年増えているサプリメントを中心的に取り扱っている代表的な資格を以下に示す。

1	サプリメントアドバイザー	日本臨床栄養協会
2	サプリメント管理士 /サプリメント管理士マスター	NPO 新生活普及協会
3	サプリメントコーディネーター	NPO 国際健康資料支援協会
4	サプリメントアドバイザー	国際スポーツ・ニュートリション協会
5	サプリメント指導士	NPO 日本サプリメント協会

また、サプリメントを資格の対象領域の一部として取り扱っているものとして、国家資格の管理栄養士/栄養士のほか、NR（栄養情報担当者：Nutritional Representative）なども該当すると考えられる。さらに、日本抗加齢医学専門医・指導士、食品保健指導士、健康食品管理士、健康管理士一般指導員、食生活アドバイザー（3級、2級）、フードスペシャリスト、ヘルスケアアドバイザーなども範疇に入れることもできる。

○開発の成果

本事業の教育プログラムは、フリーターやアルバイトを行っている若者を対象としているために、働く時間の中に定期的に少しの時間を確保して継続的にスキルアップを図ることができる構成にした。すなわち、1週間に3時間程度のロールプレイング演習を行いながら、店頭で必要な専門基礎知識を身につけるために任意の時間に利用できるCBTを提供する形態とした。

①店頭スキルアップ・カリキュラム

ドラッグストアで働くフリーターを短期間でスキルアップさせ、正社員として就職できるレベルに教育しようとするプログラムの一環である。このプログラムが知識教育と技能面研修を同時並行ですすめ、販売員として就職行動を起こすことを成果とする中で、知識教育のフォロー、ビジネスマナー・ヒューマンスキル、販売・接客スキルを実践的に修得するための技能面研修のカリキュラムとして完成した。

このカリキュラムは、①レクチャーによって、行動のための意識づけを行い、②実習、ロールプレイング等指導によって、その意識をスキル行動にまでレベルアップすることを組み合わせた構成である。カリキュラムの履修を通して、受講生が社会人としての自覚を深め、就業への自信を得、就職に対する意欲を持たせることができる。

②店頭スキルアップ・テキスト

店頭スキルアップ・カリキュラムに基づき、その中でも重要度の高い部分について、以下のテキストを開発した。

名称	「ドラッグストアで働く販売スタッフ スキルアップ講座」
体裁	A 4判
目標	・ドラッグストア・販売スタッフを志す ・優秀な接客者を目指す ・信頼できる販売員になる
内容	1. ドラッグストアとは 2. 接客とは 3. 接客マナー 1 4. 接客マナー 2 5. 接客マナー 3 6. 接客マナー 4 7. 敬語の正しい使い方 8. 好感を持たれる 9. 販売力とは 10. 販売の基本動作 11. お客様の目的・ニーズ 12. 「視覚」「聴覚」を働かして 13. クロージング

③基礎知識習得 CBT（サプリメントの基礎知識）

サプリメントの基礎的知識をチェックし、足りない知識を認識した上で知識を補うための機能を備えた CBT を開発した。サプリメントの中でも常識的で、関連した資格の間でも共通性のある知識に限定して 100 個の問題を解答・解説とともにデータベース化した。

出題画面の例

100頁中 1 頁目 残り時間 89 分 56 秒

supplement 演習問題

Q1. 特定保健食品に関する記述として、正しいものを2つ選びなさい。

A/ からだの生理学的機能などに影響を及ぼす保健機能成分を含んでいる。
B/ 栄養機能食品の一部である。
C/ 厚生労働省の認可を得て薬効を表現することが出来る。
D/ 食品の形態には制限がない。

A
 B
 C
 D

次頁 >> 後で見直す 拡大

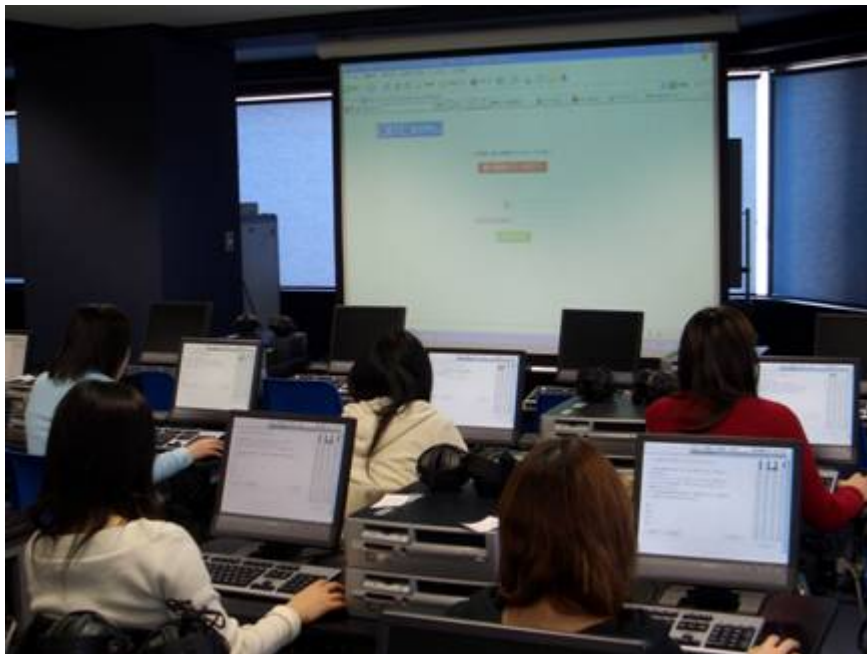
1 2 3 4
5 6 7 8
9 10 11 12
13 14 15 16
17 18 19 20
21 22 23 24
25 26 27 28
29 30 31 32
33 34 35 36
37 38 39 40
41 42 43 44
45 46 47 48
49 50 51 52
53 54 55 56
57 58 59 60
61 62 63 64
65 66 67 68
69 70 71 72
73 74 75 76
77 78 79 80
81 82 83 84
85 86 87 88
89 90 91 92
93 94 95 96
97 98 99 100

終了する

④実施

開発したカリキュラムおよび CBT システムを利用したサプリメントに関する基礎学習を実際に実施し、その結果をもとに教育プログラムの有効性を検証した。その結果として、CBT システムによるサプリメントの学習およびロールプレイングによる接遇に関する演習共に受講者からは概ね良い評価を得ることができた。しかし、サプリメントに関する学習は確認テスト的な内容だったため、学習経験の無い受講者にとっては、やや難易度が高いという印象を与えることになった。接遇に関するロールプレイングについては、接客の基本について体験を通じて学ぶことができたため、分かりやすく、特に高い評価を得ることができた。今後は、より高い学習効果を得るため、各学習において、ターゲットとする学習者レベルを明確にすることが重要であると考ええる。

CBT による知識チェックと弱点補強学習



模擬店頭で接客ロールプレイング演習

