

会員寄稿

みなさまよりお寄せいただいた原稿をピックアップして掲載させていただきます

「あの時があったから・・・今がある」

株式会社アートネイチャー
お客様サービスセンター あなごさん

以前の、店舗責任者としての経験は、私にとって非常に豊かなものであり、特にお客様とのやりとりを通じて得た教訓は今も私の職務に深く影響しています。その中でも、あるお客様とのエピソードが今でも私の心に残っています。

ある日、お客様の大学の卒業式に出席するためにウィッグを購入された奥様がいました。彼女は自分の髪がとても細くてボリュームが無いことを悩んでいたらしく、このタイミングでウィッグを準備したと話していました。



ただ、彼女はどのようなスタイルが相応しいのか迷っており、とても不安そうに見えました。実は私にも娘がいて、妻が高校の卒業式に出席する際に自毛のヘアスタイルについてとても悩んでいたことがあり、何となく彼女の気持ちの方が分かったので少しカウンセリングを行ってみました。お客様の要望を丁寧にヒヤリングし、彼女に最適だと思うスタイル提案を行いました。卒業式から数日後、彼女が店舗に来店され感謝の言葉を伺い、その日を素敵に過ごせたことへの感激が伝わってきました。

店舗責任者としての経験を通じて、お客様との信頼関係の重要性を強く感じました。お客様の期待や不安において不可欠であることの認識が得られました。また、お客様との良好なコミュニケーションがビジネスの成功に直結することも理解しました。

店舗での経験が、私が現在の職場でお客様対応の責任者として大いに役立っています。お客様サービスセンターでは、お客様の疑問や不安に対し、スタッフが製品やサービスを最大限に活用できるようサポートすることがミッションです。その際には、店舗で培ったおもてなしの心や柔軟なコミュニケーションスキルが活かされています。



過去の経験が私にとっての財産となっており、お客様との関わりを通じて培ったスキルが、新たな職場での役割を果たすうえで大いに役立っていると感じています。これからもお客様との良好な関係を築き、スタッフが笑顔で製品やサービスを利用できるよう心掛けて参りたいと思います。

原稿募集

J・Hair's worksへの原稿を募集しています。掲載文には薄謝(クオカード3000円相当)を進呈します。

募集テーマ1

お客様からいただいた嬉しいことば
「あの時のお客様のあの言葉があったから今の自分がある」等、心が温かくなるエピソードをご披露ください。文字数は800字以内。

募集テーマ2

ご当地ネタ
文字数は400～600字程度。写真やイラストなど視覚情報があれば歓迎いたします。

テーマ1・2ともペンネームでも差し支えありませんが、会社名・所属は明記してください。

組合員各社

- (株)アートネイチャー (株)アデランス
- コスモファニー(株) シャボード(株) (株)スウェンソン
- (株)東京義髪整形 NAO・ART(株)
- (株)バイオテック フェザー(株) (株)プロピア
- (株)ベラミカ (株)ユキ (株)ライツフォール

特別会員

- (株)アートフォーラム アテランス会津若松(FC)
- アテランス米沢(FC) アールコーポレーション(株)
- an (株)インター・サクセス (株)エバグリーン
- (株)HP 京越(株) (株)元気開発
- (株)クロスオーバーGuGuコフレア
- (株)Sunny Days 鈴珠 ジェイアイジー(株)
- (株)スマートリンク (株)スリール 青和通商(株)
- (株)ダイウ (株)ダリア (株)Berry & Rose
- (株)美彩 パルメッセ(株) (株)ピンクエイジ
- (株)富士達 フリード(株) (株)プリシラ (株)美希
- (株)ミリオンバンパー (株)リネアストリア
- (株)レジーナ (株)ワールドワイドウィッグヘアーズ

賛助会員

- (株)アイプラネット (株)アプラス (株)アマナ
- イエズミ印刷(株) S M B Cファイナンスサービス(株)
- (株)オリエントコーポレーション
- カイゲンファーマ(株) (株)カワキタ
- 木村石鹸工業(株) 共同印刷(株) (株)クレオ
- (株)コーテック (株)弘研 (株)コンパス
- (株)サンエーデー (株)ジェイアンドユー
- J B C (株) (株)ジャックス (株)新和商事
- (株)セレス (株)象・ファクトリー (株)ダイソー
- タカラベルモント(株) タカラスペースデザイン(株)
- (株)田村治照堂 (株)電通 (株)東洋新薬
- 日本フイリン(株) (株)博報堂 山田製薬(株)

(五十音順)

写真：清水寺「古都京都の文化財」(世界文化遺産)

- P2 理事長新年挨拶
- P3～P5 J・Hair EYE
- P6～P7 ガイドライン順守調査
- P8 事務局だより 事業者投稿他



女性がんの治療と仕事の両立



2019年に新たにがんと診断された99万9075人のうち3人に1人(37万2547人)が20歳から69歳までの働く世代です(国立がんセンターがん情報サービス)。特に、女性については、乳がんの発症のピークが就労可能年齢であること、子宮がんなどの発症率が増加傾向にあることから、20代後半から50代前半までの年代で女性のがん罹患率が男性を上回っています。筆者は、医療機関などで患者さんからの就労相談を受けていますが、相談者の約6割は女性で、乳がん治療中の方から「これからの働き方」に関する相談が多く寄せられます。ここで、ひとつ相談事例をご紹介します。

働く世代の女性がんの現状

「がんと共にどう生きるか」を患者さんが自ら選ぶことができ、それをサポートしていく社会のあり方が望まれています。私たち一人ひとりが当事者である意識を持つこと、不本意に仕事をやめなくてもいいように必要な環境を創り出していくことが、治療と仕事の両立支援の取組において重要な推進力となるでしょう。

がんに罹患しても仕事をやめない

がんの告知を受けたとき、「治療に専念した方がいいのでは?」「仕事を続けられないのでは?」と慌てて仕事を辞めてしまわないことがまず大切なことです。職場の休職制度を活用したり、治療中にも可能な範囲で仕事を続けたりなど選択肢が広がって、治療と仕事を両立しているがん患者さんが増えてきています。しかしながら、女性の場合、パートタイマーや派遣社員として働いている方も多く、がんと診断されたことを理由に雇用契約を切られてしまうことがあり、正社員と比べてがんに罹患した際の制度的な保障が不十分であることが課題と言えます。

五十嵐理事長新年の挨拶(寄稿)



日本毛髪工業協同組合 理事長
五十嵐 祥剛

新年あけましておめでとうございます。

皆様方におかれましては令和6年の新春を健やかに迎えのこととお慶び申し上げます。平素より組合の運営、および事業推進活動等にご支援・ご協力を賜り厚く御礼申し上げます。

さて、昨年はパンデミックとロシアのウクライナ侵攻による長引く経済への影響に対処する中、10月のイスラエル・パレスチナの大規模軍事衝突により、世界情勢は新たな危機に直面した年となりました。1日も早く戦争が終息することを願うばかりです。一方、日本においては、昨年5月にコロナの感染法上の位置付けが「5類」

に引き下げられ、ようやく経済活動再開へと軸足を移ろうとする矢先、世界的なインフレと歴史的な円安が加わり、輸入原料費の高騰による物価高が重荷となり、個人消費回復の足取りを重くしています。当業界においてもコスト面・販売面等において大変厳しい状況が続いております。

そんな中、大変おめでたいことに当組合の前理事長で理事相談役の根本信男氏(株式会社アデランス 代表取締役会長)が令和5年春の叙勲にて「旭日小受章」を受章されました。このことはご本人様にも荣誉なことではありますが、当組合にとっても大変有意義なことと思います。まさに当組合が社会的に認知されご評価をいただいたことであり、今後の飛躍の機会としたいと思います。

また、当組合より積極的に広報活動を行っております医療用ウィッグについては、行政機関の深いご理解をいただき、ウィッグの購入費用を助成する自治体が前年より200自治体ほど増加し、665自治体となりました(令和5年11月15日現在)。今後も社会貢献の一助となるように当組合として精進する次第です。

最後に、皆様方のご健勝をひとえに祈念いたしますとともに、変わらぬご支援・ご協力を賜りますよう、心よりお願い申し上げます。

①では、体力低下などの身体的な不調への配慮として短時間勤務やテレワークの活用ができないか検討するとともに、「アピアランスケア」も両立支援の大切な要素となります。病気になる前との外見の変化にどう対処していくかが職場復帰への意欲に大きく影響するためです。とりわけ他の患者さんがどうしているかを教えてほしいという要望の声が高く、医療従事者のアドバイスやピアサポートグループへの参加などを提案しています。ウィッグを取り扱う皆さまからの情報提供も、患者さんにとつとでも貴重な支援となるはずですよ。

②では、主治医に望ましい配慮事項を記載した意見書を作成してもらうこと、配慮があることで一定の就労は可能であると本人から職場に伝えること、職場内の産業保健スタッフ（産業医や保健師）を活用することなどが挙げられます。



ガイドラインには、両立支援の留意事項や支援の具体的な進め方が記載されています。「治療」か「仕事」かの二者択一ではなく、心身の調子や治療状況に応じた働き方をするためには、患者さん自身の働きたいという意欲に加え、職場環境や周囲の配慮が不可欠であり、主治医や人事担当者など関係者が両立支援に必要な情報を共有することが肝となります。

Aさんの相談では、

- ① 不安を軽減できる希望の働き方と活用できる制度を整理し、
- ② どのようにして職場の理解を得るかについて支援を行いました。

がん治療と仕事を両立のための支援とは

Aさんは、営業職に就いている契約社員です。半年前に乳がんの診断を受けて、手術を受けた後、抗がん剤治療を行っています。外出が多く、人と接する仕事ということもあり、手術で入院したときから勤務先の休職制度を活用して仕事を休んでいます。主治医から「今は、治療と仕事を両立して抗がん剤治療をしながら働いている人もいますよ」と話がありましたが、治療の副作用で脱毛や肌荒れ、爪の変色があつて、お客様に会うことに抵抗感があると言います。職場の同僚が、自分の担当先をカバーしてくれているので、負担をかけて申し訳ないという気持ちもあり、早く戻りたいという焦りが生じてきました。雇用契約の更新時期も近づき不安です。どのように職場復帰をしたらよいか悩んでいます。



このようとき、厚生労働省が作成した「事業場における治療と仕事の両立支援のためのガイドライン」や「治療と仕事の両立支援ナビ」が参考になります【写真1、写真2】。



【写真1】事業場における治療と仕事の両立支援のためのガイドライン



【写真2】治療と仕事の両立支援ナビ

いつでも相談ができる場づくりの大切さ

一旦復職したら、治療と仕事の両立が終わるわけではありません。患者さんへは、「ひとり抱え込まずいつでも相談してほしい」と伝えたいです。特に女性に見られるのですが、病気になる前のように戻らなければならぬと「頑張りすぎ」の状態になって仕事を続けるのがしんどくなってしまうことがあるからです。必要なタイミングで相談できる相談窓口があるので、ぜひ活用していただきたいです。



日本対がん協会 社会保険労務士による「がんと就労」電話相談
https://www.jcancer.jp/consultation_and_support/work_support

加盟店証

明示率の90%を超え直近年度トップとなる揭示率となりました。

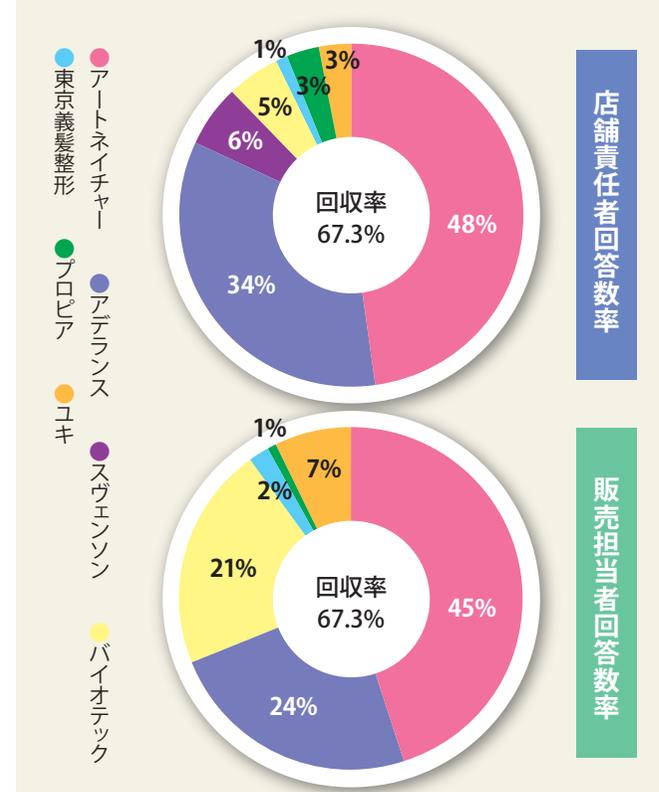
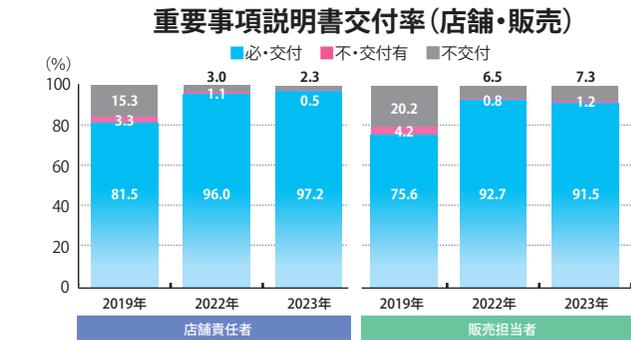
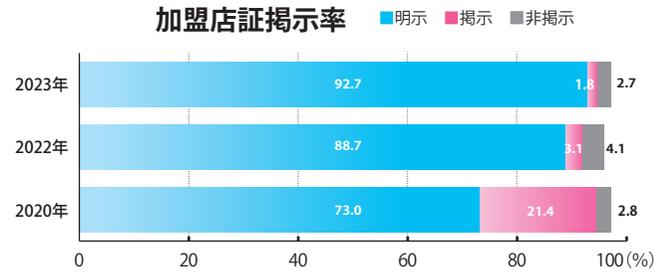
重要事項説明書

店舗は昨年を超える、営業は昨年をわずかに下回りましたが、共に90%を超える交付率が確認されました。

100%お渡しを目指しましょう。

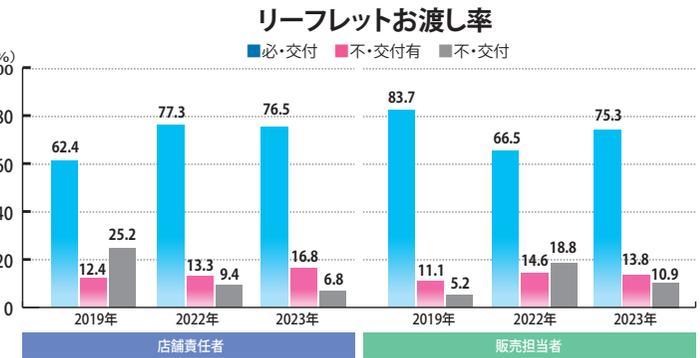
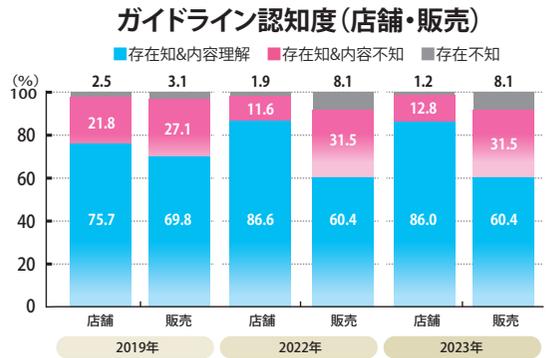
ガイドライン認知度

店舗、営業ともに昨年同様の認知率となりましたが、営業非認知率が変化なく組合HPガイドラインの確認を願います。

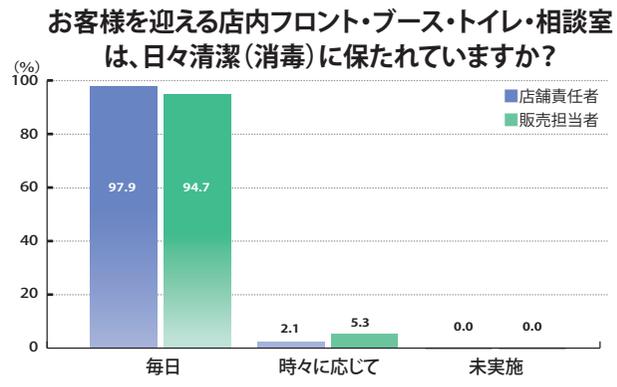


2023年度回答者数
 店舗責任者 495名、販売担当者 304名となりました。回答率は、84.6%となり昨年より44名増の回答結果を得ることができました。本年度も店舗・販売ともに回答率が伸びを示さない結果となりました。3年目調査となり、新たな人材増もひとつの要因となりました。

2023年度取引ガイドライン 遵守調査を実施しました



店舗・販売ともに70%後半の率にて変化なく、お渡し忘れを低くすることは、お客様の情報再確認とともに不安等の解消にもつながります。



初回答率が店舗・販売ともに減少。お客様のお迎えには日々清潔(消毒)を意識しましょう。
 組合に入電する「大切な事業者のお客様の声」は、消費生活専門相談員がお聞きいたします。

「JIS(日本産業規格)M・Wigマーク」は98%と昨年度より認知度向上となりました。医療用ウィッグ購入費助成地方自治体は、店舗97%・販売は90%と共に昨年より認知度向上しました。全国の医療用ウィッグ購入費助成自治体は、現在665自治体となり、組合は全ての自治体、医療機関に情報を提供し、596件の自治体を組合HPに掲載しております。家族を含め患者さまへ情報提供・認知拡大に繋げましょう。

「ご協力ありがとうございました！」
 平常業務でお忙しい中、



実施期間：2023/10/16~11/6
 対象：消費者と直接契約(販売)する組合員(事業者)
 店舗：店舗責任者が店舗を総括して回答
 販売担当者：各事業者が自主基準で指名した販売担当者

