

D クローズアップ close-up

ダイバーシティ推進への取組みをご紹介

株式会社ドクターシーラボ

■企業データ

業種：化粧品・健康食品・美容機器等の企画・開発・製造販売
設立：1999年2月
本社所在地：東京都渋谷区広尾1-1-39
従業員数：905名(2016年7月末)※連結

企業の顔であるビューティカウンセラーの 能力評価制度を見直し、育成の標準化を図る

ドクターシーラボは、皮膚科の医師であった現会長が患者様からの悩みに応えるかたちで開発したスキンケア商品の通信販売からスタートしました。2001年に初の対面型店舗がオープンして以来、急速に事業が拡大する一方、人材育成のための教育が追いついていなかったことが課題となっています。ビューティカウンセラーのフォローアップ教育は現場でのOJTに依存する傾向が強く、店舗ごとに格差が生じ、ブランドとしての接客やカウンセリングに統一感が薄れてきていました。

来年、会社設立20周年を迎えるにあたり、商品誕生の経緯やブランドを立ち上げたときの思いに今一度立ち返ろうという強い思いをメッセージとして全従業員へ発信すべく、教育制度の見直しの一歩として、まずは会社の顔であり、多くの女性

が活躍するビューティカウンセラーの育成を標準化するために、評価制度を大幅に見直しました。「売上目標の達成はもちろん重要なですが、結果だけでなく、お客様のお悩みを聞いて解決できるような商品をご提案していくといった当社の原点でもあるクリニックの視点もきちんと評価していくこうというものです。」(総務人事部部長の勝田氏)

ビューティカウンセラーには育児と両立しながら働く女性も多く在籍しています。そのため、短時間勤務であっても同じ評価が得られる制度の確立を目指し、看護師の教育制度に用いられているラダー評価*を取り入れつつ、独自の評価基準を2017年8月より導入しています。

* ラダー評価：看護師の能力向上のための判断基準として医療施設等で活用されている評価システムの一つ。看護実践能力を段階的に表し、各段階において期待される能力を示し、到達度によって看護師の能力が示される。

この日は、新たな能力評価制度の理解促進を目的に、百貨店店舗の東日本エリアのチーフ職を集めて東京で研修が実施されました。企業理念や商品開発の背景等について改めて共有した後、評価制度の意義について説明。後半は、実践編として具体的な事例をもとに評価の標準化、部下へのフィードバックや面談時の対応についてのロールプレイ等が行われました。

「今までの評価に不満やチーフ個人の好き嫌いがあるのでは、と思うことがありました。今回の研修で不安点がなくなりました。」「今回の研修を受け、評価の結果ばかりをいつも話そうとしていたことに気づきました。もっと評価される側の立場に立った面談を次回から行ってみようと思います。」



受講者の感想より