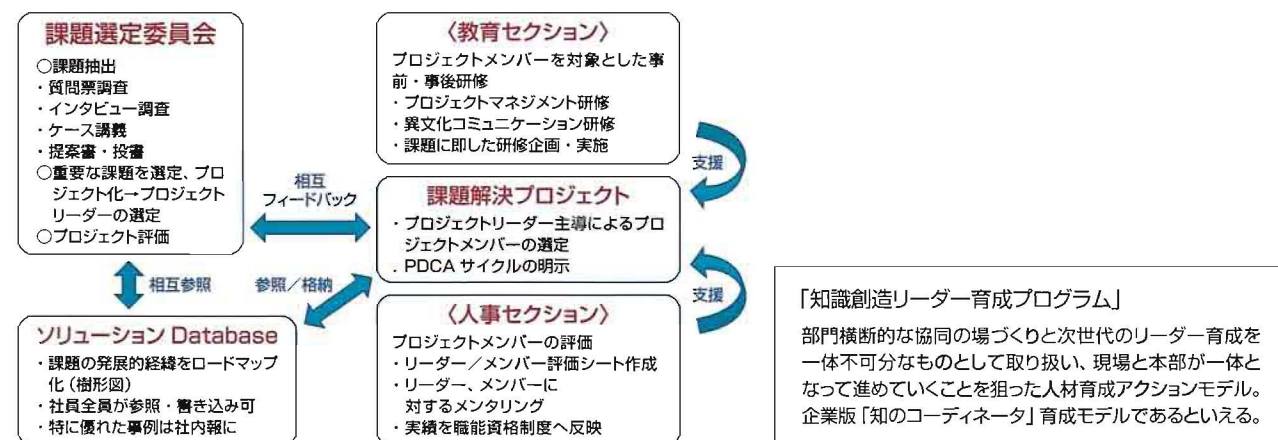


Title	地域産業の組織をサイエンスする　ークスリのアオキ ・プロジェクトー　サービス業を科学して、イノベーションを生みだそう！
Author(s)	
Citation	JAIST社会イノベーション・シリーズ, 13
Issue Date	2008-03
Type	Others
Text version	publisher
URL	http://hdl.handle.net/10119/4865
Rights	
Description	

2007年2～3月にかけて、知識科学研究科の遠山研究室、吉永研究員らが中心となり、クスリのアオキ全社員を対象に組織行動調査（アンケート調査）を実施しました（965名の回答・有効回答率は79.1%）。アンケートは知識創造型リーダーシップの役割に焦点を当てて独自に開発したもので、この調査を通して店舗現場の活性化のためには何が効果的か、などの知見を得ることができました。さらにアンケート調査で得られた問題意識を土台として、2007年7月～10月にかけて従業員72名を対象に面接調査を実施したところ、「薬剤師や化粧品カウンセリングスタッフなど高い専門性を持つ人材を有機的に結び付けることこそが、今までに

ない高品質なサービス提供の鍵となること」「知識創造型リーダーシップを発揮できる人材育成を、現場での教育（OJT）、集合研修（Off-JT）の連動によって進めていくこと」というふたつの課題を抽出することができました。これらの調査結果を踏まえ、2007年11月14日のクスリのアオキの経営会議で、吉永研究員が人材育成アクションモデルを提示しました。

またこれと並行して、クスリのアオキの事業方針である「地域のかかりつけ薬局」を担う人材育成に資する教育ツールとして、調剤薬局併設ドラッグストアの運営を題材としたケース教材を新たに作成しました。



今後の展望

クスリのアオキ・プロジェクトを推進する中で、見えてきたこと。それは、大学の役割とは科学的な調査データを踏まえたアクション・プランを提言し、さらにそのプランを支援するための知識を提供することだということです。また短期的な成果と長期的な成果を別個に捉えることも重要です。今後 JAIST はこうした視点のもとプロジェクト活動を継続するとともに、学術的に意味のある成果を生み出していくために、未だ確立されていないアクション・リサーチ（実践研究）の方法論の開発にも注力します。

一方でクスリのアオキは、各地区の医療機関や大学等と連携して、総合的に地域住民の健康をサポートする「予防社会における地域完結型医療健康ネットワーク構想」を新たに打ち立てています。JAISTも「知のコーディネータ」「知のクリエータ」としてこれをサポートし、地域に健康と医療を核としたコミュニティを築くための支援を行っていきます。

JAIST 社会イノベーション・シリーズ No.13

発行 2008年3月

発行所 国立大学法人 北陸先端科学技術大学院大学・科学技術開発戦略センター
〒923-1292 石川県能美市旭台 1-1 知識科学研究科棟Ⅱ7階

■本誌に関するご意見、お問い合わせ

TEL: 0761-51-1839 FAX: 0761-51-1767 E-mail: coe-secr@jaist.ac.jp

本誌は、文部科学省 21 世紀 COE プログラム「知識科学に基づく科学技術の創造と実践」の助成を得て発行しております。

JAIST SOCIAL INNOVATION SERIES

社会イノベーション・シリーズ 13

地域産業の組織を サイエンスする

— クスリのアオキ・プロジェクト —

サービス業を科学して、イノベーションを生みだそう！



近年、経営学や工学の分野を中心に関心が高まっている「サービス業のイノベーション」に意欲的に取り組む JAIST。地域住民の健康な暮らしをサポートしたいと、地域貢献に情熱を傾けるドラッグストア・クスリのアオキ。両者が手を結んで、人材育成を主眼とした共同研究が始まっています。サービス業におけるイノベーションを自ら作り出すことができるのは、どんな人材なのか？そうした人材をどう育成すればいいのか？ JAIST とクスリのアオキは、一緒に悩み、話し合い、実践しています。

DRUGSTORE AOIKE PROJECT

イノベーションはどこに生まれる？ 誰が生み出す？

JAIST と株式会社クスリのアオキによる共同研究「クスリのアオキ・プロジェクト」の起点は、「石川経営天書塾」にあります。石川経営天書塾とは、地元企業の成功事例等（ケース）を収集し、これを用いたケーススタディを通して経営における実践的思考力の養成を目指す産学官連携の取り組みです。具体的には企業の実例を収集し、教材を開発、次代の県内経済を担う若手人材を対象に討論形式のケーススタディを行っています。JAIST はこの天書塾に協力しており、2006 年 7 月～10 月にかけて小林俊哉准教授が株式会社クスリのアオキの沿革と経営環境、および今後の戦略と人材育成の在り方について議論する目的でケースを作成しました。

株式会社クスリのアオキは、石川県白山市に本社を置き、北陸 3 県（石川県・富山県・福井県）と新潟で店舗を展開するドラッグストアチェーンです。2006 年に東証二部に上場し、小売サービスと調剤を含むヘルス、ビューティといった高い専門性を生かしたサービスを融合し、成長著しいドラッグストア業態のさらなるイノ

ベーションに果敢に挑戦しています。北陸最大手のドラッグストアとして発展を続けている同社の底流には、「いかに地域社会に貢献していくか、そのためにいかに自分たちの能力を高めていくか」という信念が存在しています。同社が経営方針として掲げる地域の「かかりつけ薬局」を実現するためにも、これを担う人材育成を重視しています。

一方近年、経営学や工学などの学問の世界では、サービス業におけるイノベーションへの関心が高まっています。こうした中でスタートした『クスリのアオキ・プロジェクト』は、どのような人材がサービス業におけるイノベーションを自ら作り出すことができるのか、また、その人材をどのように育成すればよいか、の 2 点を明らかにすることを目的としています。JAIST 科学技術開発戦略センターが主体となる産学連携事業の先行モデルでもあり、社会・経営学系の大学と企業の新たな協同の形を探りつつ、イノベーションを担う人材の育成を目指し、理論と実践、両面にわたるさまざまな活動を展開しています。

Action

キャリア総合教育プログラムの研究開発を進めています

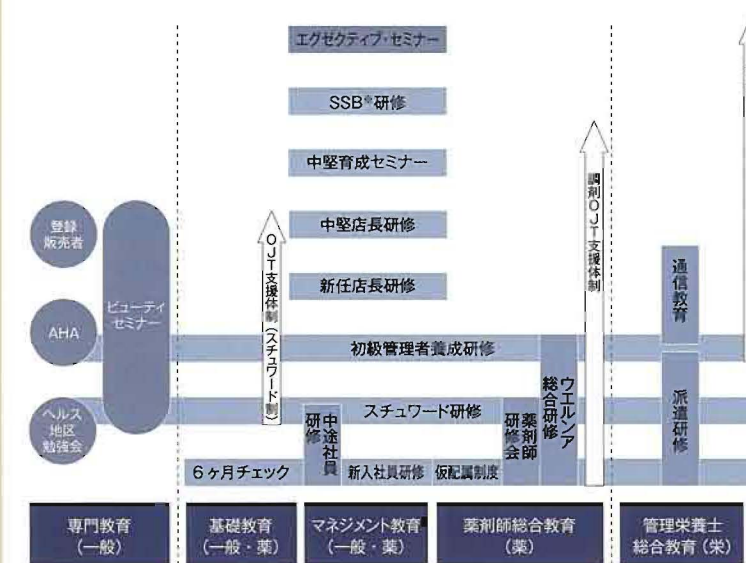
将来の企業規模を見据えた組織作りを進めるため、クスリのアオキでは社内に「教育課」を設置しています。同課は 2006 年 9 月より「教育システム研究ラボ」として、いしかわサイエンスパーク内のいしかわクリエイトラボに入居し、JAIST と共同研究を開始。小林准教授、吉永崇史研究員らが組織コミュニケーションの専門家として加わり、在るべき教育システムについて共同で議論を進め、「キャリア総合教育プログラム（教育マップ）」を完成させました。教育マップは 2007 年 4 月から運用がスタートしています。教育システム研究ラボでは、小売業・人材育成・マネジメントを科学的に分析し、標準化することで、成功事

例を再現性のあるものにするをひとつの目標として研究を進めています。



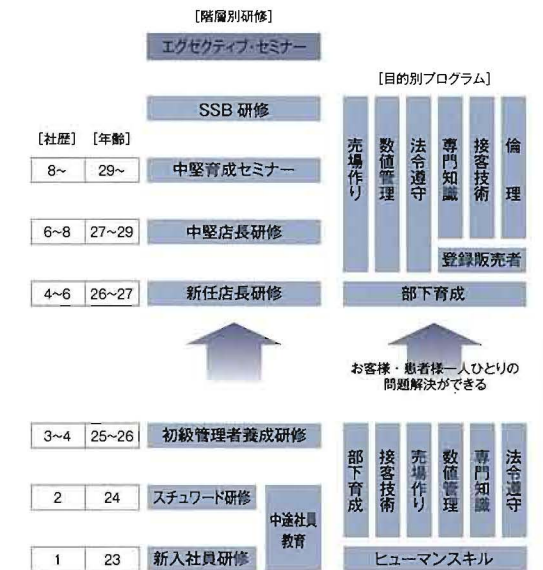
クスリのアオキの教育担当メンバーとの議論風景。

■ キャリア教育総合プログラム



※SSB ストアマネージャー、スーパーバイザー、バイヤー

■ キャリアアップと教育の柱



Action

ISP（いしかわサイエンスパーク）交流セミナー 「マネジメント能力向上セミナー」を企画、開催しました

2007 年 3 月 20 日、JAIST とクスリのアオキが共同で取り組んだ『ISP 交流セミナー「マネジメント能力向上セミナー」』が石川ハイテク交流センターにて開催されました。セミナーにはクスリのアオキの従業員 20 名に加え、他企業からも 7 名が参加し、組織変革を主体的に担っていくために必要となる基本的な考え方について学び、具体的な問題解決策について活発な意見交換をしました。

第 1 部では近藤修司教授が「企業経営革新における

人間力」と題して講演を行い、人間力が企業文化・企業理念を作り出すことを訴えました。第 2 部では（株）AI コンサルティング・ジャパンの松瀬理保代表が、対話により各自の強みや可能性を引き出す新しいマネジメント術「AI」や、「4D サイクル」（ディスカッション・ドリーム・デザイン・ディスティニー）による未来志向のモチベーションアップ術について講演しました。第 3 部では小林准教授がクスリのアオキのケース講義を行うとともに、グループ討議を実施しました。



近藤教授は社会貢献・知識貢献するための 4 画面思考の知見も提供。



松瀬氏の講演。AI（アプリシアティブ・インクワイアリー）は対話をベースにした新しい組織開発手法。欠点を探す従来の問題解決型的手法に対し、個人の強みに注目し、本来の可能性や活力を対話で引き出す。



小林准教授のケース講義では、クスリのアオキが今後 5 年間継続的に成長するためには何が必要かについてグループ討議を行い、解決策を参加者全員で共有化した。