

## **【P & Gとウエルシアの共同プロジェクト、本格始動】**

### **LGBTQ+のお客様が安心して買い物ができる環境整備を開始**

〈ドラッグストア業界初〉

多様性に配慮した接客を提案する「インクルーシブ・ショッピング ハンドブック」を共同開発

ウエルシア従業員およびP & Gお客様相談室スタッフ向けの研修の実施や

ウェブサイトでのハンドブック無償提供、店頭キャンペーン展開などを通じ活動を促進

P & G ジャパン合同会社（本社：神戸市／以下、P & G）およびウエルシアホールディングス株式会社（本社：千代田区／以下、ウエルシア）は、性のあり方に関わらず、LGBTQ+のお客様が安心して買い物ができる環境づくりを目指し、接客時の注意点をまとめた「インクルーシブ・ショッピング ハンドブック」を共同で開発し、多様な人々が自分らしく、安心して日々の買い物ができる環境整備に向けた取り組み「インクルーシブ・ショッピング プロジェクト」を、2023年5月15日より開始いたします。ドラッグストア業界でLGBTQ+のお客様に配慮した接客時の注意点をハンドブックとしてまとめたのは、初めての試みとなります。

P & Gとウエルシアは、2022年の夏より「インクルーシブ・ショッピング プロジェクト」の本格始動に向けた取り組みを進めてまいりました。その一環として、自分らしく働ける職場の創造を手掛ける、株式会社JobRainbow（以下、JobRainbow）と協力し、性のあり方に関わらずLGBTQ+のお客様が安心して買い物をしていただけるよう、接客時の注意点をまとめた「インクルーシブ・ショッピング ハンドブック」の開発を共同で行いました。

また、ハンドブックに基づいた研修をウエルシアの役員に実施し、同時に、接客研修をウエルシアの店舗スタッフやP & Gのお客様相談室スタッフにも実施。P & Gの美容部員（SK-II ビューティーインフルエンサー）にも同様の研修を進めるなど、LGBTQ+のお客様がご購入物やお問い合わせをされる際に、様々な違いを理解し配慮する「インクルーシブ・ショッピング」の接客教育に取り組んでおります。そして、「インクルーシブ・ショッピング ハンドブック」をより多くの業態や業界においても活用いただけるよう、2023年5月15日よりP & Gのホームページにて一般公開し、無償提供いたします。さらに、この「インクルーシブ・ショッピング ハンドブック」の無償提供開始に伴い、2023年5月1日から同年6月30日までの期間、全国のウエルシアグループの店舗におけるP & G商品の売上金の一部をLGBTQ+支援NPO（虹色ダイバーシティ※）へ寄付いたします。

「インクルーシブ・ショッピング ハンドブック」の開発においては、LGBTQ+のお客様や有識者を招いたワークショップおよびアンケートを実施し、買い物時のお悩みやニーズ、さらに実体験の理解を深めるためのヒアリングを行いました。それらを通して寄せられた声や有識者からの知見のほか、P & Gが2021年より社外に無償提供してきた「アライ育成研修」での学びを生かして制作いたしました。ハンドブックの詳細に関する情報は次ページ以降をご参照ください。

P & Gおよびウエルシアは本ハンドブックの普及を通して、LGBTQ+に対する「アライ」（理解者・支援者）の輪を全国に広げ、多様な人が自分らしく安心して過ごせるインクルーシブな買い物環境・社会づくりを推進してまいります。

## ■「インクルーシブ・ショッピング プロジェクト」について

「インクルーシブ・ショッピング プロジェクト」は P & G が 2021 年 5 月より社外提供しているインクルーシブな職場環境づくりのための「P & G アライ育成研修」の次なる一手として、P & G の製品をお買い求めいただく買い物環境でも、LGBTQ+ に対する「アライ」（理解者・支援者）の輪を広げ、誰もがより暮らしやすいインクルーシブな日本社会の実現を目指しています。

2022 年の夏より、P & G とウエルシアが JobRainbow と共同で、ドラッグストアを普段から利用する LGBTQ+ のお客様や有識者を招いたワークショップを 3 回開催いたしました。日用品や薬などの買い物をする際の悩みやニーズ、実体験のヒアリングを行い、ワークショップであがった意見や LGBTQ+ のお客様 173 人およびウエルシア従業員 2,265 人へのアンケートを基に、性のあり方に関わらず、安心して必要な物を購入ができる環境づくりのための接客時の注意点をまとめた「インクルーシブ・ショッピング ハンドブック」を開発いたしました。



ワークショップの様子



「インクルーシブ・ショッピング プロジェクト」ロゴ

本プロジェクトでは、ウエルシアではハンドブックに基づいた研修を役員に行い、接客研修を店舗スタッフに実施いたしました。また、「ウエルシア O-GUARD 新宿店」において、本研修をスタッフに実施するとともに、インクルーシブ・ショッピングを実践する 1 号店として、取り組みを開始しています。

P & G においても「インクルーシブ・ショッピング ハンドブック」の内容について理解を深め、実践できるよう自社製品の美容部員（SK-II ビューティーインフルエンサー）やお客様相談室スタッフにも研修を展開しているほか、自社ライフスタイルメディア「マイレピ」で性のあり方にかかわらずニーズ別に製品を選ぶヒントを紹介する記事や、全国のウエルシアグループの各店舗での店頭キャンペーンの実施など、インクルーシブ・ショッピングのいっそうの浸透に向けて取り組みを進めています。

## ■一般向け「インクルーシブ・ショッピング ハンドブック」について

制作：P & G ジャパン合同会社（協力：ウエルシアホールディングス株式会社）

監修：株式会社 JobRainbow

発行日：2023 年 1 月

執筆協力：

乙女塾 西原 さつき様／虹色ダイバーシティ 事務局長 有田 伸也様／かなたいむ。奏太様

株式会社 Suns up 代表取締役 長屋 友美様／

認定 NPO 法人グッド・エイジング・エールズ 代表 松中 権様／

にじいろかぞく sarokatsu 様／東京工業大学リベラルアーツ研究教育院准教授 治部 れんげ様

特設サイト：<https://jp.pg.com/newsroom/inclusive-shopping>



**インクルーシブ・ショッピング**  
LGBTQ+フレンドリーな買い物環境づくり



一般向け「インクルーシブ・ショッピング ハンドブック」(左：表紙/右：一部ページ抜粋)

■「インクルーシブ・ショッピング ハンドブック」執筆協力 治部れんげ様 コメント

この取り組みは、世界的な消費財メーカーと日本全国に多数の店舗を持つドラッグストアの協業であり、サプライチェーン全体での人権配慮を求める、近年の国際潮流や日本政府の方針にも合致します。自社内に留まらないダイバーシティ&インクルージョンの取り組みが、今後大きく広がることを期待します。

※認定 NPO 法人 虹色ダイバーシティについて

虹色ダイバーシティは、LGBTQ の性的マイノリティとその家族、アライの尊厳と権利を守り、誰ひとり取り残さない社会の実現をめざす認定 NPO 法人です。寄付金は LGBTQ の支援活動の一環として、常設 LGBTQ センター「プライドセンター大阪」(大阪市)の持続可能な運営のために、相談員や常設センターで働くスタッフの件費に活用される予定です。プライドセンター大阪は、「みんなが自分でいられる場所」「必要な時に助けを求められる場所」として、LGBTQ だけでなく、その周囲の人、LGBTQ に関して学びたい人など、すべての人がありのままで安心して生きていけるまちづくりを目指します。

■ P & G について

P & G は、高い信頼と優れた品質の製品ブランドを通じて、世界中の人々の暮らしに触れ、よりよいものになっています。日本では、衣料用洗剤「アリエール」「ボールド」「さらさ」をはじめとして、柔軟剤「レノア」、エアケア製品「ファブリーズ」、台所用洗剤「ジョイ」、紙おむつ「パンパース」、吸水ケアブランド「ウイスパー」、ヘアケアブランド「パンテーン」「h & s」「WANOMI(わのみ)」、スキンケア製品「SK-II」、シェーブケアブランド「ジレット」「ブラウン」、オーラルケアブランド「Oral-B by Braun」など、様々な製品を提供しています。

■ ウェルシアホールディングスについて

ウェルシアホールディングスは、企業理念「お客様の豊かな社会生活と健康な暮らしを提供します」のもと、「生活のプラットフォームになる」というビジョンを掲げ、主に調剤併設型ドラッグストアチェーンの運営を行う企業の持株会社です。

「調剤併設」「カウンセリング営業」「深夜営業」「介護」の 4 つの柱をビジネスモデルとしたドラッグストアを 2023 年 2 月末現在、全国 45 都道府県に 2,751 店舗を展開しています。

店舗一覧 URL : <https://stores.welcia.co.jp/>