

LGBTQ+をはじめとする多様なお客様にも  
誰もが安心して自分らしく買い物ができる環境を  
**P & G × ウエルシア**  
**インクルーシブ・ショッピング プロジェクト 発表会を開催**

ドラッグストア業界初  
「インクルーシブ・ショッピング ハンドブック」を開発・一般公開を開始  
～JobRainbow 星 賢人氏を招き、インクルーシブな買い物環境・社会づくりについて意見を交換～

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、2022年夏よりLGBTQ+をはじめとする多様なお客様が安心して、自分らしく日々の買い物ができる環境の実現を目指して進めてきた「インクルーシブ・ショッピング プロジェクト」の発表会および、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」の発表を、5月15日（月）に野村コンファレンスプラザ 新宿（新宿区）で開催しました。



発表会の冒頭に、主催者である P & G ヴィリアム・トルスカ社長と、ウエルシア松本 忠久社長の両名より挨拶を行い、トルスカ社長は、「インクルーシブ・ショッピング プロジェクト」およびウエルシアと共同開発した「インクルーシブ・ショッピング ハンドブック」の開発意図や思いについて話しました。同プロジェクトについて、「LGBTQ+を含むすべての人にとってインクルーシブな社会を作る大きな一歩となる」「多様な一人ひとりにとって、インクルーシブな買い物環境の構築に役立てていただきたい」と話しました。ウエルシアの松本社長は同プロジェクトを通じて「一人ひとりのお客様に価値を提供できる店舗づくりを推進し、幅広い層のお客様にお選びいただける会社を目指す」と表明しました。

両社長の登壇に続き、本プロジェクトを監修いただいた株式会社JobRainbow代表でゲイ当事者である星 賢人氏をお招きし、P & Gとウエルシアのプロジェクト担当者との3人によるトークセッションを実施しました。星氏よりLGBTQ+当事者を取り巻く環境や課題についてご説明いただいた後、P & G、ウエルシアのプロジェクト担当者が、当事者の方を交えて開催した3回のワークショップやアンケートを通して得た学びや気づき、ハンドブック制作過程での課題などを振り返りました。また、「インクルーシブ・ショッピング ハンドブック」を活用した研修や店舗実習等の指導を通じて、インクルーシブな接客の浸透に取り組んだ実店舗の詳細について触れると共に、多様な人々の快適な買い物環境づくりの実現に向け、星氏の見解をいただきながら意見を交換しました。

終了後には、「インクルーシブ・ショッピング ハンドブック」を基にした研修を受講し、店舗としてアライを標榜するフラッグシップ店の第一号店となるウエルシアO-GUARD新宿店での店舗取材を実施し、実際に「インクルーシブ・ショッピング ハンドブック」が売り場や接客業務に反映されている様子をご覧ください。

## ■ご挨拶

P & Gのヴィリアム・トルスカ社長は、多様なニーズを反映し、イノベーションを起こすビジネス戦略として「平等な機会とインクルーシブな世界の実現（Equality & Inclusion）」を掲げ、30年間にわたりインクルーシブな職場環境づくりや社会づくりを目指してきたことを説明。協働するウエルシアについては、「広く社会へ働きかける、その一步がビジネスパートナーとの協働である」と語りました。

「インクルーシブ・ショッピング ハンドブック」を一般公開・無償提供することについては「多様な一人ひとりにとってインクルーシブな買い物環境の構築に役立てていただきたい」と話し、「LGBTQ+を含むすべての人にとってインクルーシブな社会を作る大きな一步となる」と今回のプロジェクトの意義を語りました。



ヴィリアム・トルスカ社長

ウエルシアの松本 忠久社長は、同社の多様性を受け入れる企業文化や組織風土に触れ、これまで実施してきたダイバーシティ&インクルージョンについての多様な取り組みを紹介しました。P & Gの「#PrideHair」キャンペーンなどに賛同し、協働キャンペーンを展開してきたことが今回の「インクルーシブ・ショッピング」の協働につながった経緯を説明し、「店頭キャンペーンでの協働を超えた新しい取り組み」であると話しました。



松本 忠久社長

そして、同ハンドブックによる研修を受講したフラッグシップ店第一号を紹介し、今後、全国28のフラッグシップ店への取り組みの拡大やポスター設置といった施策を発表しました。最後に、「一人ひとりのお客様に価値を提供できる店舗づくりを目指していきたい」とよりよい買い物環境づくりについて話し、「幅広い層のお客様にお選びいただける会社を目指す」と今後の抱負を述べました。

## ■トークセッションの様子

「インクルーシブ・ショッピング プロジェクト」の紹介映像の上映後、株式会社JobRainbow 代表でゲイ当事者である星賢人氏と、プロジェクト担当者のP & G 営業統括本部 ディレクター 力武 雅和、ウエルシアホールディングス株式会社 人事部長兼ダイバーシティ&インクルージョン推進担当部長 盛永 由紀子が登壇し、トークセッションを行いました。



星 賢人氏



P & G 力武 雅和



ウエルシア 盛永 由紀子

## ●LGBTQ+当事者を取り巻く環境や課題／ハンドブック作成の過程について

冒頭で、「インクルーシブ・ショッピング プロジェクト」の監修に携わった星氏は、LGBTQ+の基礎知識と、当事者が直面しやすい課題について説明を行いました。

続いて、プロジェクトの一環として制作した「インクルーシブ・ショッピング ハンドブック」をテーマに、制作を通して得た気づきや学び、感じた課題を互いに共有しました。

制作にあたり、当事者のお買い物シーンでの悩みやニーズをヒアリングするためのワークショップやアンケートを実施しており、そこから得た課題として、力武は「何気ない会話での表現が異性愛を前提として



おり、見た目の性別と性自認のあり方、性的指向に対する無意識の思い込みがあることに気づいた」と話しました。

盛永は売り場の課題を「お客様それぞれの前提条件や個人の「当たり前」が違う中で、求められることを現場ですり合わせていくことが難しい」と話し、「一方で、LGBTQ+のお客様にも、そうではないお客様にも、どのお客様にとっても分かりやすい声掛けや、迷わない売り場づくりはとても大切です」と、ワークショップやアンケートを通して得た学びを話しました。

### ●「インクルーシブ・ショッピング ハンドブック」について／ウエルシア店頭やP & G社内での変化

続いて星氏に、ハンドブックの内容やポイントについてイラストを交えて解説いただきました。

このハンドブックを活用した研修について、盛永は、「これまで悩んでいた接客場面について理解が深まり、“今後いっそうインクルーシブな接客を実践していきたい”という声スタッフがあがった」と報告。社員の意識や店舗での接客で実際に「インクルーシブ・ショッピング ハンドブック」の内容が反映されることへの思いを語り、「LGBTQ+のお客様はもちろん、一人ひとりのニーズに合わせたご提案や商品のご案内、接客を実現できるように、今後はフラッグシップ店を増やしていく」と意気込みを語りました。

力武も、「今回のプロジェクトで学んだことを社内でも反映していく」と話し、SK-IIの美容部員やお客様相談室スタッフ向けの研修や、製品ブランドの総合ウェブマガジンへの反映などの取り組みを紹介しました。

星氏は「今回監修をさせていただいたプロジェクトをきっかけに、そのような課題を「当事者の課題」「一部の企業が取り組む課題」とせず、「社会全体で取り組む課題」とするための一助になれば幸いですし、誰もが安心して自分らしくお買い物ができるような環境が、より多くの場所に広がっていくとよいと思っている」と、期待の言葉を述べました。

### ●今後の展望について

最後に、本プロジェクトの監修者、担当者としての思いを登壇者に伺いました。

盛永は「すべての従業員にLGBTQ+フレンドリーな接客を浸透させていくのは簡単なことではないと思いますが、インクルーシブなショッピング環境実現に向けて、O-GUARD新宿店の取り組みを今後全国に広げていきたいと思っております」と話し、また力武は、本ハンドブックの活用について「ハンドブックは（この活動の）初めに過ぎない。様々な業種の方に広く活用していただけたらと思っている」「誰にとっても過ごしやすい売り場づくりに今後も協力させていただきたい」と、継続的に取り組んでいくことの重要性を強調しました。

### ■店舗取材

ハンドブックに基づいた研修をスタッフに実施して、インクルーシブな接客、買い物環境づくりに尽力するフラッグシップ一号店「ウエルシアO-GUARD新宿店」を、発表会の終了後にメディア関係者の皆様に取材いただきました。店長をはじめ、店舗スタッフ、薬剤師などが、ハンドブックに基づく具体的な接客や売り場の変化について取材に応じました。

店長の古川は「インクルーシブ・ショッピング ハンドブック」について、「LGBTQ+の方が店舗・ショッピングでどのような困りごとがあるのか、どのような店舗・接客を求めているのかが場面ごとにまとめられており従業員にとって理解しやすいものになったのではないかと思います。」と紹介し、日ごろから多様なお客様とかかわりを持つスタッフとしての心境を語りました。







## ■開催概要

---

- タイトル インクルーシブ・ショッピング プロジェクト 発表会
- 主催 P & Gジャパン合同会社、ウエルシアホールディングス株式会社
- 実施日時 2023年 5月15日（月）13:00～14:00、店舗取材：14:00～15:00 ※希望制
- 登壇者 P & Gジャパン合同会社 社長 ヴィリアム・トルスカ  
ウエルシアホールディングス株式会社 代表取締役社長 松本 忠久  
P & Gジャパン合同会社 営業統括本部 ディレクター 力武 雅和  
P & Gジャパン合同会社 広報渉外 執行役員 住友 聡子  
ウエルシアホールディングス株式会社 人事部長 兼 ダイバーシティ&インクルージョン推進担当部長

- 登壇ゲスト 盛永 由紀子  
株式会社JobRainbow 代表取締役 星 賢人氏
- プログラム ・社長挨拶、プレゼンテーション（P & G社長 ヴィリアム・トルスカ、ウエルシア社長 松本 忠久）  
・「インクルーシブ・ショッピング プロジェクト」紹介映像  
・トークセッション  
・質疑応答  
・フォトセッション

### <店舗取材>

- 会場 ウエルシアO-GUARD新宿店（東京都 新宿区 西新宿7-10-1）
- 取材対応 ウエルシアO-GUARD新宿店 店長、薬剤師、店舗スタッフ

## ■ 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ispアー」、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。

## ■ウエルシアホールディングスについて

---

ウエ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/>