

CSRストーリー 2

地域社会との共生



地域の皆さまに継続的に健康をお届けするために

ヤクルトグループでは、健康増進に役立つ商品販売だけでなく、健康や栄養に関連する情報をお客さまにお伝えしています。また自治体等とも連携し、地域の「安全・安心」を守る活動を推進しています。健康の大切さを改めて実感する社会においても、健康に寄与する商品、「安全・安心」をお届けする取り組みを行っています。



お客さま、従事者の安全のために

コロナ禍に際し、宅配で商品をお届けしているヤクルトレディは、お客さまに対して「お届けの可否」および「最適なお届け方法」を確認してからの訪問を徹底し、可能な限りお客さまの要望に沿うようにしています。お客さまの安全第一を徹底し、併せて従事者に対する最大限の健康配慮をするために、感染予防を徹底するガイドラインを作成し、出勤前の検温、手指・お届け資材の消毒、マスク着用、さらに除菌スプレーを携帯し、適宜使用するようにしています。

海外事業所での感染予防対策

海外では、地域により事情が異なりますが、法令を遵守するとともに、海外事業所によっては、感染予防に関するガイドラインを作成しています。お届けに際して、マスクの着用、手指消毒、密にならない心がけ等基本的な取り組みを徹底しています。



感染予防ガイドライン(タイ)
 (日本語訳)ヤクルトレディとコロナ対策
 ①常時マスク着用 ②必ず手を洗う
 ③出勤前に検温 ④距離をとる
 ⑤販売資材を清潔にする
 ⑥体の具合が悪いときはすぐに仕事を休む

COVID-19対応の全体像(2020年2月~)

ヤクルト本社 新型コロナウイルス総合対策本部
 (対策本部長:代表取締役社長)

基本的な考え方(日本・海外共通)

- 国内外のヤクルトグループ従事者とその家族、お客さまの安全確保を最優先する
- 各国・地域の行政・社会からの要請に基づいて活動し、法令を遵守し、地域社会との連携を通じて可能な範囲で事業継続を図る

日本

- 政府方針「緊急事態宣言下における食品の安定供給の確保」に基づき、お客さまへ安全に商品をお届けする

海外

- 各国・地域の行政に当社商品を「生活必需品」と認識してもらい、事業継続に向けて最大限努力する

お客さまニーズに合わせたお届け方法

日本では、インターネットでのヤクルト注文システム「ヤクルト届けてネット」「家族に届けてネット」で、保冷受箱でのお届けを選択すると、ご自身や離れて暮らす大切な方々が、ヤクルトレディと接触することなく、商品を受け取ることができます。

非対面、非接触によるお客さまとの交流

ヤクルト製品をご愛顧いただいているお客さま向けのウェブサイト「Yakult Base」では、腸内環境や乳酸菌に関する情報や季節に合わせた健康情報を発信しています。

他にも「ヤクルト届けて通信(twitter)」や健康情報誌「#よむヤクルト」等、乳製品だけでなく美容に関する情報等、外出自粛での生活が続くお客さまに、楽しみながら健康な生活づくりにお役立ていただける情報を提供しています。



現場のヤクルトレディから



「お客さまに寄り添ったサービスを心がけています」

自分自身の検温、マスク着用、手指消毒を徹底し、言葉は交わさず、短時間でお届けを完了するという、ガイドラインに沿った行動が基本となっています。対面に抵抗を感じる方には、保冷受箱でのお届けへの切り替え等もお勧めしています。

CSRストーリー 2

コロナ禍での感染防止を徹底した販売活動、愛の訪問活動

日本 A



愛の訪問活動*

コロナ禍で人との接触がはばかれる現状においても、一人暮らしの高齢者の安否確認は中止することができない命に関わる活動です。インターホンを通して声をかけたり、離れた場所から商品を取り込む姿を確認したりと、日本全国それぞれの地域で、感染防止に工夫を凝らしながら活動を継続しています。

※ ヤクルトレディが商品をお届けしながら、一人暮らしの高齢者の安否確認をしたり、話し相手になったりする活動

世界中のお客さまの健康な生活づくりに貢献するよ。



A

中国(広州) B



販売活動

商品お届け時や訪問する際には、必ずマスクを着用し、1メートル以上の距離を保っています。また、お支払い時に、お客さまに電子決済をお勧めし、現金の使用を極力さけるようにしています。

オフィスビル等管理が厳しい場所のお客さまに対しては、事前にSNS(WeChat)で連絡をとり、お渡し方法等について相談し、不必要な接触を減らすよう取り組んでいます。

社会貢献

PCR検査やワクチン接種を徹夜で行っている医療機関や政府部門に「ヤクルト」を寄贈しました。寄贈の際、医療従事者や政府関係者にプロバイオティクスの作用をお知らせし、地域の多くの方に「ヤクルト」の価値を伝えることができました。また、新型コロナウイルス感染者の受け入れをしている医療機構と政府各署へヤクルトを23.2万本贈呈しました。

医療機関や政府部門にヤクルトを寄贈



B

D

メキシコ C



販売活動

お客さまから「コロナ禍においても毎週必ず商品をお届けしてくれることに感謝します」とお言葉をいただきました。お届けの際に、マスク、フェイスシールド、手袋をつけて、都度アルコール消毒をしているのでヤクルトレディに対する信頼感が高まっているようです。ヤクルトレディがお客さまから商品代金を受け取った際、お金が濡れていたため尋ねたところ、「あなたが感染しないように、お金を消毒しておいたのよ」と。お客さまの感染予防意識の向上にも貢献できているようです。

社会貢献

メキシコヤクルトでは、医療機関や高齢者施設、孤児院ほか、陸軍を通じて、恵まれない家庭等341か所479.3万本の商品提供を実施。また、グアダハラヤクルトでは、15の病院に87.7万本の商品提供を実施しました。病院や高齢者施設等各機関からお礼状やSNS上での感謝のメッセージが届きました。



ヤクルトを病院へ寄贈

C

「安全・安心」な活動ができるよう、徹底した感染防止対策をしているよ!

インドネシア D



販売活動

お客さまの中には、人が集まる場所へ買い物に出かけることを不安に思っている方もいます。顔見知りであるヤクルトレディが、感染防止対策をしっかりしたうえで定時定日訪問をしてヤクルトをお届けすることは、とても安心して助かりますと好評をいただいています。

また、多くのスーパーマーケットでは新型コロナウイルス感染症を心配して、来店されるお客さまが少なくなりました。そうした中で、ヤクルトのセールス・プロモーション・ガールは、感染防止対策を徹底し、活動の時間を短縮しながら、お客さまへ「ヤクルト」の商品説明を実施して、健康に寄与する商品の理解を促進しています。



感染防止対策を徹底してお届けしています