

♪ちょっと気になるザグザグ

Corporate Information

株式会社ザグザグ 会社案内

DRUG STORE



ZAG ZAG

株式会社ザグザグ

<http://www.zagzag.co.jp/>

本社 〒703-8243 岡山県岡山市中区清水369-2



DRUG STORE



ZAG ZAG

中四国のエリアブランドへ。 地域密着型で、美と健康を創造する ドラッグストアチェーン。

お客様の「喜び」のための利便性を追求。

ザグザグの店舗コンセプトは企業本意で決めるモノではなく「お客様に喜んで頂けるために何ができるか」を常に考えることです。そしてミッションは、ドラッグストアにあるべき商品は常にご提供できる体制をつくり、企業の利益追求の前にお客様の利便性を追求することです。そのためのサービスづくり・企業づくりに決まった手段も形態もありません。あるのは「お客様本意」。常に変化するニーズに応えるために、ザグザグは既成概念に捕われず、自由な発想で新しいサービスの創造に挑戦しています。

「ザグザグに遊びに行こう」を目指して。

ザグザグは地域密着型のドラッグストアとして、その「中身」を考えます。ドラッグストアはその役目上、生活圏内ですぐに役立つ存在であることがまず基本です。そしてその中で選んで頂けるお店であるためには商品の充実にプラスして「その上の何か」が必要です。それを私達は「楽しさ」だと考えています。「ザグザグはちょっと面白そう」というブランドイメージをさらに確実に進化させ、お客様の期待以上の楽しさをご提供したい。それが私たちの目指す「ちょっと遊びに行けるお店」「ちょっと気になるザグザグ」です。

「大きく」と「小さく」の両視点。

創業から20余年、ザグザグは岡山・広島・香川・兵庫で80店舗超、売上は360億円を超える成長を遂げています。但し、私達の目標は出店ありきではなくあくまで新しいサービスの創造であり、そしてその店舗提案は新たなステージを迎えています。ヘルス&ビューティに深く特化した都市型店舗「&Z（アンジー）」がその一つ。従来の郊外型・SC併立型店舗でのさらに種類の豊富な商品のご提案と合わせ、言わば「大きく」と「小さく」の両方向視点で、お客様のさらなる利便性の向上に努めます。



効率化よりも、サービス重視。 ヘルス&ビューティに特化した 店舗づくり。

ザグザグでの薬剤師の重要性。

ザグザグは掛り付け薬局として「全店調剤併設」を目標に地域医療の確立を目指しています。そこで必要不可欠なのが薬剤師の存在です。ザグザグでは「調剤専門薬剤師」「OTC専門薬剤師」「総合薬剤師」の3つのカテゴリーを設置。これは薬剤師の知識と技術を広くお客様に役立てて頂くための取り組みです。調剤薬局での対処医療はもちろん、第一類医薬品のご提供や毎日の健康管理の相談など通じ予防医学を含めて地域医療に貢献する。この掛り付け医療を実践するために、ザグザグでは薬剤師の積極的な配置を進めています。

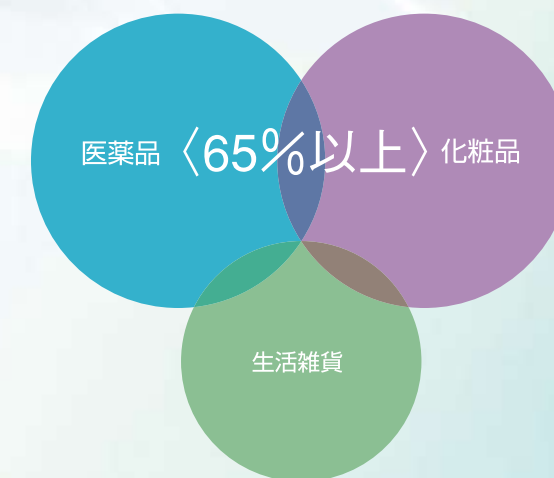
65%を超えるヘルス&ビューティ商品。

ザグザグの店舗の特長と強みは、商品構成の65%以上をヘルス&ビューティ商品が占めることで、これは業界で最大級です。「ドラッグストアにしかない物が無くてどうする」という信念のもと、年に一つしか出ないものでも「ザグザグにはある」という信頼と安心のために、私達はそれを削りません。但しそれは利益追求や事業の効率化とは全く逆行します。しかしお客様の利便性を考えればむしろ当然のサービスだと考えます。お客様から頂く「ザグザグにはあった」という言葉がザグザグの喜びであり、存在価値の象徴です。

スタッフの数と知識が違う。

質の高いサービスを考える上で欠かせないのが「人」です。セルフメディケーションにも様々な形態がありますが、お客様が分からない時、困った時にどんな対応ができるのかで、そのサービスの質が問われます。ザグザグの店舗では、店長、薬剤師ほか、他社のドラッグストアよりも多いスタッフを配置しています。これも効率化を考えれば、もっと削減できる数ですが、繁忙時の対応を含め質の高いサービスには不可欠なのです。もちろん数だけではなく、個々が豊富な知識を持つことが大前提です。

商品構成の65%以上を医薬品と化粧品が占める



まず、接客ありき。
質の高い教育環境を整え
プロフェッショナルなサービスを。

多彩な教育・研修プログラム。

ザグザグでは、常にプロフェッショナルであるために様々な教育・研修プログラムを実践しています。入社1年目は月4回、2年目以降は月1回行う定期勉強会は、医薬品の知識から生活情報など多彩な内容。またステップアップに対応したさらに高度な勉強会。薬剤師、店長独自の勉強会。アミューズメント企業へ出向いてのホスピタリティの研修。WEBによる全社員がいつでも勉強できるプログラム等々。およそ一年中勉強漬けの教育環境を整えています。そしてこの環境は「これで十分」という到達点はなく、常に進化を続けています。

お客様の「満足度」のための接客。

「お客様の喜び」のためには、まず「接客ありき」です。特にドラッグストアのように、日々の健康や美容、時には命にまでも関わる医薬品を取扱う場合、「あやふやな対応」は商品の効能が発揮されないだけでなく、健康を害する危険さがあります。逆にきちんとした知識のアドバイスがあれば、お客様にとっての商品価値はその効能と共に心の安心感をもたらします。それはお客様の「満足度」であり、ザグザグがお客様に最も感じて頂きたいことです。だからこそ私達は接客のプロフェッショナルになる必要があると考えています。

商品知識だけではない、雑学と生活力。

商品や医薬品の情報を知るのは当然ですが、それはいったいどういう暮らしのシーンで活かされるのかも大切な視点です。お客様のライフスタイルも暮らしの地域性も様々です。そこで求められる的確なアドバイスの力になるのが雑学です。自分や人の経験、暮らしの中での発見や疑問解決は、必ず自分とお客様の役に立ちます。商品は全て暮らしの中で役立つ物で、「暮らし」をしているのはお客様も私達も同じ立場です。暮らしから生まれる生活力で商品情報を包んだホスピタリティの実践。これがザグザグの目指す接客です。



〈教育・研修プログラム〉

●入社年別の定期勉強会

●店長になるための勉強会

●薬剤師・調剤研修

●管理者セミナー

●登録販売者講座

●管理栄養士育成勉強会

●基礎美容・メイク・化粧品販売の勉強会

●その他の研修

●WEB勉強会プログラム

「あったらいいな」を貪欲に追求。
全てをゼロから創造する、
自由な企業気質。

「ないものはつくる」PB商品。

ザグザグは「こんなモノがあったらいいのに」を考えるのが大好きです。例えばそれはPB商品としてもカタチになっています。PB商品の狙いは第一に「お客様の利益」。商品の選択肢が広がる楽しみや、今まで無かった物で暮らしが豊になる便利さが最優先です。それが楽しい物であれば結果的に「ザグザグは面白い」とうイメージを持ってもらえるでしょう。言い変えれば、ザグザグのPBはイメージやジャンルが優先ではなく「これは便利だ」と思うものは何でも取り組みたいということ。これから何が生まれるかをお楽しみに！

今までの小売業の概念にない事業体制。

ザグザグの事業の主役は店舗です。そしてその店舗サービスの可能性を最大限にバックアップするのが本部機能で、ザグザグではチェーン展開する小売業では考えられない規模の人員を本部に配置しています。店舗支援部ほか独自の職種を設置し、情報収集、商品流通、売場づくり、販促計画、事務処理など全て自前のスタッフで行っています。この体制は人的な効率は悪いという一方でサービスの利便性の共有が早いという大きな利点を生んでいます。これも、お客様の利便性を追求した結果、ザグザグが独自で構築した体制です。

CMは全て社内で作画。

「♪ちょっと気になるザグザグ」というフレーズのCMは皆さんご存知でしょうか。地域により、流れていない場合もありますが(岡山・香川・広島のみ放送中。HPでもご覧頂けます。)あのCMシリーズの企画は全て社内で行っています。全てをゼロから自分達でつくるという精神はCMづくりにおいても同じです。薬剤師出身の経営企画部長と広報チームが企画に当たり、今までその数は50本以上。中には社員がアフレコで出演しているものもあります。何でもチャレンジしてみるのがザグザグの信条です。



PB商品「完熟ぶどう酢」



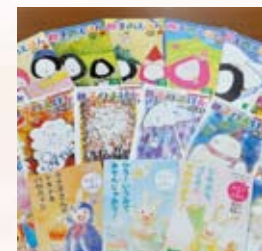
PB商品「ビイレバーシリーズ」



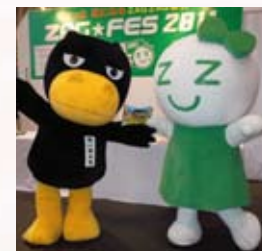
PB商品「青汁シリーズ」



PB商品「エコバッグ」



無料配付の「親子の絵本」



マスコット「ザグちゃん」(右)



CMキャラクター

地域密着は店舗だけに限らない。 暮らしの楽しさと豊かさを考える 地域活動。

「ザグザグの森」活動。

「ザグザグの森」の活動は平成21年に、環境保全活動と参加者同士の交流の場とすることを目的にスタートしました。岡山県新見市の大佐山に地元のご協力の元、0.5ヘクタールの土地を借りて約600本の苗木を植樹して以来、雑草の下刈りやレクリエーションを行うイベントを毎年開催。友人・家族・お取引先様、新見市役所・森林組合の方々など、多くの参加者で年々盛り上がりを見せています。地元との交流を深め、環境保全の大切さを体感すると共に、生活情報やザグザグへのご意見も伺え、店舗づくりにも活かされています。

暮らしに役立つ地域密着型セミナー。

ザグザグでは、地域の団体や集まりに積極的に参加し、暮らしに役立つヘルスケアセミナーなどを開催しています。地元病院とタイアップした「離乳食と栄養セミナー」は定期的に開催。また、一般参加型では「禁煙サポートセミナー」「生活習慣の改善セミナー」なども随時開催。いずれのセミナーも地元の病院の先生等を講師にお迎えすることで、セミナー後も引き続きあの先生に診てもらえるという「後に繋がる」利便性を前提としています。これも地域密着、掛け付けの健康管理を目指すザグザグの一つの取り組みです。

「ザグフェス～ちょっと気になるザグザグ祭り」

平成23年には、岡山市のコンベックス岡山にて美と健康の大型・体験型イベント「ザグフェス～ちょっと気になるザグザグ祭り」を初開催。「ザグフェス」は岡山に本社を置くドラッグストアとして、地元の皆様に健康と美容・生活に役立つ情報をお知らせし、暮らしをより豊かなものにして頂くことを目的としています。そのため単なるサンプリングイベントではなく「体験」と「コミュニケーション」で商品の理解を深めて頂くことをテーマとしています。この主旨にご賛同頂ける多くのメーカーと共に、今後さらなる内容の充実を目指していきます。



「ザグザグの森」活動



生活習慣病予防セミナー



離乳食と栄養セミナー



倉敷天領祭りでのうちわ配付



体験型イベント「ザグフェス」

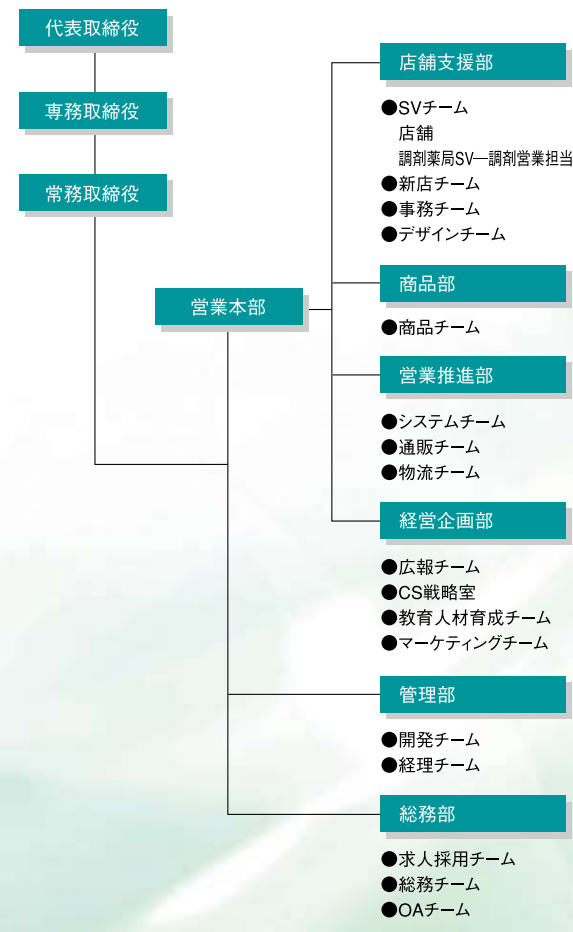
目指すのは、 「美と健康のアミューズメントパーク」。 ザグザグは進化を続けます。

ザグザグはドラッグストアという美と健康のための社会的な役割と責任を果たしつつ、ドラッグストアの概念をさらに進化させたいと考えています。
そもそも「美と健康をつくるのは誰でも楽しい」ことではないでしょうか。
それならば、携わる私達は「もっと楽しめる存在」になるべきで、同時にドラッグストアはその可能性を持っています。
ザグザグは業界の概念を超えて、その可能性にチャレンジしたい。それこそがザグザグらしさだと考えます。
目指すのは、一流のホスピタリティをご提供する「美と健康のアミューズメントパーク・ザグザグ」。
これからのザグザグに、是非ご期待ください。

企業概要

社名	株式会社ザグザグ
本社所在地	〒703-8243 岡山県岡山市中区清水369-2
設立	平成2年4月
代表者	代表取締役 藤井 孝洋
社員数	正社員650名、パート・アルバイト 900名 (2011年10月現在)
事業内容	ドラッグストア「ザグザグ」の経営及びチェーン展開
事業所	本社、配送センター、岡山・広島・香川・兵庫県内

組織図



沿革

H.02年04月	岡山市西古松にて創業
H.02年08月	一号店・笠岡富岡店オープン
H.03年04月	本社を岡山市倉田に移設
H.05年09月	日本ドラッグチェーン（NID）に加盟
H.08年09月	業務拡張のため本社を岡山市西市に移設 初の配送センターを併設
H.09年04月	調剤薬局一号店・妹尾調剤店オープン
H.11年06月	日本チェーンドラッグストア協会（JACDS）設立と同時に入会
H.12年03月	出店20店舗目となる天城店オープン
H.14年07月	FC一号店・高梁落合店オープン
H.16年02月	出店30店舗目となる大門店オープン
H.16年04月	出店40店舗目となる宇野店オープン
H.16年12月	業務拡張のため本社・配送センターを岡山市大内田に移設 広島県一号店・大門店オープン
H.17年05月	出店50店舗目となる南蔵王店オープン
H.17年08月	売上高100億円達成（H17年8月決算実績）
H.17年09月	業務拡張のため本社を岡山市清水に移設 配送センターを倉敷市稲荷町に移設
H.17年10月	岡山市内初400坪規模の大型店舗となる津高店オープン
H.18年07月	出店60店舗目となる町荻田店オープン
H.18年11月	香川県一号店・中央インター店オープン
H.19年03月	兵庫県一号店・赤穂尾崎店オープン
H.19年07月	出店70店舗目となる蓬萊店オープン
H.19年10月	業務拡張のため配送センターを倉敷市玉島に移設
H.20年08月	売上高200億円達成（H20年8月決算実績） 出店80店舗目となる高島東調剤店オープン
H.20年11月	四国出店エリア拡大のため坂出市林田町に四国配送センター設置
H.21年10月	出店90店舗目となる児島下の町店オープン
H.22年08月	売上高300億円達成（H.22年8月決算実績）
H.23年02月	出店100店舗目となる春日店オープン
H.23年10月	ビューティー&ヘルスに特化した新業態&Z（アンジー）福山駅前店を1号店としてオープン