

第2ブロックで行っている患者サービスについて ～心地よく利用していただくための試み（英語薬袋・キッズスペース）～

上野店

○佐々木洋平（現在牛込店）

【目的】

第2ブロック内で独自に行っている患者サービスについて、患者様の満足度や、サービス実施による効果について検証する。また、これらを各店舗に紹介し活用してもらうことにより、ミキ薬局利用者やリピーター率の増加につながる効果を期待する。

【方法】

英語薬袋に関しては上野店で、キッズスペースに関しては上野店と尾久店において、それぞれの利用者のうち協力頂ける方にアンケートを実施。得られた意見について考察し、検証する。

検証期間：平成22年8月の約1ヶ月間

【結果】

アンケートから、患者様の率直な意見を得ることができた。

気付いていなかった部分の指摘もあり、今後の改善に十分役立つ内容が得られた。

【考察】

英語薬袋に関しては患者様から支持をいただいております、誤解のない情報提供と業務効率化の観点から、他店舗でも十分に活用可能なツールであるとの認識を得た。

キッズスペースに関しては改善すべき点が明確化された為、今後更に満足度の高い施設を目指して修正していきたい。また、構造的にキッズスペースを設置できない店舗も多いと思われるが、絵本や備品等の設置だけでのお子様対応を考える上でも、十分に参考にして頂けるものである。