

トレーナー活動を通じて

CS 向上委員会

加藤香里（ミキ調剤） 林裕子（第二女子医大通り店）
入澤将人（武蔵小杉店） 小口聡久（川崎田町店）
小塚貴子（尾久店） 加藤希実（ミキ調剤）
小島かおり（若松町） 遠藤めぐみ（第二女子医大通り店）

【目的】

CS 向上委員会では、設立後から定期的にトレーナー活動を行い、CS ニュースとして全社員に報告をおこなっています。しかし、CS ニュースでは一部分の報告となってしまうています。

全店で患者様がどの店舗でも居心地の良い、快適な接客を受けられるように様々な取り組みをおこなっています。それらを写真を通じて全社員と共有していきたいと考え、参考にできる部分は取り入れ、より患者様に満足していただけるミキ薬局にしていきたいと思ひます。

また、活動を通じ店舗により初回質問票の形式が異なっていることが分かりました。

他の店舗の初回質問票をみることににより、初回質問票を十分に活用するためにはどうしたらいいか考えていただければいいと思ひます。

【方法】

トレーナー活動による店舗チェック

トレーナー活動の際、初回質問票回収

【結果】

中野店では皮膚科の門前のため、初回質問票に体の絵を記載し、使用部位を答えてもらっています。また田端店は漢方がメインのため、食事時間をきき、服用時間のアドバイスに役立っています。

詳しくはポスター参照

【考察】

初回質問票は患者様に対してより質の高い薬剤服用歴の管理や服薬サポートをできるようにするためのものです。他店舗の初回質問票を取り入れることによって服薬サポートがより充実したものになればよいと思ひます。職員にとっては見慣れた形式でも初めて来局された患者様にとっては薬局側との最初のコミュニケーション、つまり薬局の第一印象です。

初回質問票の重要性を再認識するきっかけになりました。