

売店における患者対応・サービスの向上

ミキ薬局 若松町店
内藤 和美 ◎矢島 英理香

【現状】

若松町店では売店のスペースが広い為、OTCだけでなく、食品雑貨、ノブなどの化粧品、ブックスミキより本、そして自己血糖測定器、付属品やピークフローメーター等の治療材料と、幅広い商品の取り扱いがあります。また東京女子医大病院やリウマチ痛風センターの等、近隣医療機関からの要望に答えた商品も在庫しています。

H22年から医療機関からの要望に答えて在庫を揃えているものとして、ARKOSOXや自己血糖測定器(ブリーズ2;商品ラインアップの追加)、酸素濃度測定器のパルスオキシメータが挙げられます。

【目的】

若松町店での18時～20時の営業は、若松町店の遅番スタッフと女子医大エリア3店舗の職員3～4名で行います。

医療機関の紹介により販売する商品については、若松町店スタッフも販売経験が少なく、他店舗からの職員は尚、販売経験が少なくなります。そのためスタッフ間での商品知識にバラつきが見られます。これを是正し、患者様対応向上を目指します。

【方法】

若松町店での売店マニュアル・資料冊子の作成、女子医エリア店職員対象の勉強会の実施。特に販売に自信がないと回答が多かった自己血糖測定器については勉強会後のアンケートを行い、実施前後の意識調査を行いました。

【結果・考察】

売店環境についてのアンケートを今回初めて実施しました。この結果から職員が販売時に必要とする資材を把握することが出来、その資材をそろえることで売店環境の改善につながったと思います。また自己血糖測定器については、勉強会前後のアンケート結果より、勉強会の中で実際に自己血糖測定器に触れて使用方法を確認したことが販売時の自信につながったとの結果が得られました。

今回は治療材料や近隣医療機関からの要望に応じて在庫を置いている商品や職員が販売する機会の少ない商品から改善を行いました。若松町店での商品数は多々あるので、職員の意見を継続して聞くことで、今後の売店環境改善に努めたいと思います。