

CS 向上委員会活動報告

発表者 入澤将人（武蔵小杉店）遠藤めぐみ（渋谷店）

加藤香里（ミキ調剤）林裕子（第二女子医大通り店）小島かおり（若松町店）
小塚貴子（田端店）加藤希実（西大島店）小口聡久（ミキ調剤）

【目的】

ミキ薬局は、理想の薬局のあり方を常に患者（お客）様の視点に立って追及し、限られた時間と空間の中で患者（お客）様にひとつでも多くの「満足」を持ち帰っていただけるよう、「貢献する心」と「奉仕する心」を車の両輪としています。それには日々たゆまぬ研鑽を続けていく必要があります。

そこで CS（Customer Satisfaction：お客様満足度）向上委員会は昨年 12 月に設立後、ミキ薬局に来てくださった患者様がどの店舗でも居心地の良い、快適な接遇を受けられるように社員全体の接遇意識を高めるため、日々取り組んで参りました。

活動内容をご報告いたします。

【方法】

トレーナー活動による店舗チェック

マナーブックの改訂

マナー研修（新入社員の導入研修、フォローアップ研修、社員向けマナー研修）

ミキ Web を用いた啓発活動

【結果】

店舗チェックに用いた「店舗サービス向上シート」の点数アップ（2 回目チェックの店舗）

4 月に導入研修、7 月、10 月にフォローアップ研修を行い、接遇に対しての意識向上（新入社員）

月 1 回「今月の目標」をミキ Web にアップする事により社員全体に意識づけ

【考察】

トレーナー活動を行うことにより各店舗が自店舗の改善点に気づき、改善に向けて取り組んでいくようになりました。トレーナー活動以外にも啓発活動、フォローアップ研修を行うことで接遇に対して常に意識してもらうことが出来ました。今後も各店舗が接遇レベルを上げていくことで、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です。