

□頭①

CSニュースアンケート結果から見えた薬局スタッフが必要とする接遇スキル

CS向上委員会

○入澤 将人 (武蔵小杉店)
○小口 聡久 (川崎田町店)
加藤 香里 (田端店)
小塚 貴子 (河田町店)
向井 希実 (ミキ調剤薬局)
小島 かおり (中野ミキ薬局)
原田 真緒 (第二女子医大通り店)

【目的】

過去に掲載されたCSニュースを振り返り、店舗または個人で活かしているか確認し、今後のCS向上委員会の活動を充実させる。

【方法】

過去1年間のCSニュースの記事を職員全員に見なおしてもらい、印象に残っている記事について回答してもらおう。

【結果】

回答数200人

上位3位

1位：2017年9月 エゴグラム診断

2位：2018年2月 リンゲルマン現象の法則

3位：2018年3月 車内のけんかを一発で止めた達人の技

【考察】

1位にエゴグラム診断があがったのは、職員の多くが患者対応の際に悩み、苦慮していることが考えられる。

人数の多い店舗の方から、リンゲルマンの法則について参考になったとの意見が多く、皆が責任感を持って働いていくように情報発信をしていかなければならないと考える。

今回このようなアンケートを実施したことで、新入社員からベテラン社員、店舗ごとに必要な情報が異なっている。今後、様々な視点で情報発信をしていくことが個々の問題解決につながるのではないかと考える。