# 27PW-am236

## 問合わせ内容から見る配置販売の特色と相談窓口の役割

○齊藤　淑恵[1], 平嶋　澄子[1], 長島　義昌[1], 青木　夏子[1], 川端　祥枝[1] ([1]富士薬品　学術室)

【目的】
大型ドラックストアやディスカウントストアがしのぎを削る昨今の医薬品業界において、弊社は伝統ある配置販売業を中心に事業を展開している。
弊社学術室は、主な業務の一つとして、配置販売業におけるお客様相談窓口としての役割を担っている。寄せられた問合せ内容を集計してみたところ、一連の傾向があるように思われる。そこで、配置販売業を利用するお客様は、どういった内容の問合せをするのか、その傾向分析を行った。
お客様からの問合せ内容の統計・分析により、配置販売の特色、ならびに弊社学術室の役割について検討を試みた。
【方法】
学術室に寄せられた平成 19 年（1 月～12 月分）の問合せデータを集計し、分析を行った。集計したデータを大分類 (製品問合せ、健康相談、安全性等)、中分類 (製品内容、用法用量、お薬相談等）に分け、概要を把握した。
その上で、必要に応じて特定の問合せに関してはさらに掘り下げ、内容等の詳細分析を行った。配置ならではの特色ある問合せや一般のドラックストアや薬局等との違いが示唆される問合せにつき、内容考察を行った。また、配置販売システムの優位性及び弊社学術室の意義につき、お客様相談窓口のデータをもとに検討考察を行った。
【結果及び考察】
弊社に寄せられる問い合わせの内訳では、製品問合せに関するもの、健康相談、安全性（医療用医薬品等との相互作用等）に関するものが８割以上（製品問合せ：34％、健康相談：20％、安全性：31％）と高頻度であった。これはお客様のセルフメディケーション意識の高まりを反映した結果と認識している。
一方で、製品の効能効果のみならず原材料や産地といった、より詳細な情報に関する質問を受けるケースも多い。このことはお客様宅に定期的に伺い、些細な内容でも気軽に相談していただける配置販売システムの特長の表れであると捉えられる。
健康相談ではお客様自らの健康相談やご自身が受けられた健康診断検査値の疑問点、疾病、安全性（現在服用中の薬との併用）等の問合せも目立った。健康相談はセルフメディケーション意識の表れであり、配置の担当者が相談対応を行い、また私達学術室の薬剤師がこれをサポートすることは弊社製品をご利用いただいているお客様の健康のトータルサポートに寄与しているものと自負している。
今回の問合せ情報の分析結果を糧にし、今後もより一層お客様のニーズに応える情報提供を実践していく所存である。