

30E13-pm05

ドラッグストアにおける顧客台帳の活用
○武藤 啓佑¹(¹ドラッグセイムス)

【目的】

ドラッグストアでは、ビューティー部門では以前から顧客台帳を作成し、継続したカウンセリングを行っている。また調剤薬局では薬歴を作成し、継続した服薬監理を行っている。そこでドラッグストアの医薬品部門でも台帳を作成し、より安心して医薬品、健康食品のアドバイザーになれるのではないかと計画した。

【方法】

事前に打ち合わせを行い、目標の台帳顧客を20名とし、台帳アピールのポスターを作成した。用紙は調剤の紙薬歴を使用し、SOAPで記載していくこととした。また、台帳は個人情報であるため鍵のかかる引き出しに保管することにした。

【結果】

11月現在台帳管理しているお客様は17名となった。台帳管理のおかげで継続したアドバイスも可能となり、顧客満足も上がったと思われる。弊社ドラッグストアにはポイントカード会員も存在するが、台帳のお客様はカード会員よりも購入金額も高く、かかりつけドラッグストアとして利用いただいていることが伺えた。

【考察】

この台帳がお客様の安心安全に役立つことが実感できた。今後はこの顧客台帳を電子化し、近隣の弊社のドラッグストアにも広げ、やがては調剤薬局の電子薬歴ともリンクし、顧客をトータル的に健康管理できるように運用していきたい。