

# 26PA-pm430

複合型医薬品企業における問合せ内容の傾向及び薬効分類別の分析

○河瀬 紘子<sup>1</sup>, 横山 名美<sup>1</sup>, 椎名 恭子<sup>1</sup>, 佐野 睦美<sup>1</sup>, 小関 雅裕<sup>1</sup> (富士薬品)

【目的】株式会社富士薬品は 1930 年の創業以来、伝統ある配置薬販売事業を展開し、全国販売網と製販一貫体制を構築してきた。1992 年からはドラッグストア (DgS) 事業にも取り組み、2013 年には医療用医薬品トピロリック錠を新発売し、複合型医薬品企業を目指している。弊社カスタマーサービスセンター学術室は、お客様や従業員から寄せられる薬・健康等の相談窓口となっている。学術室への問合せ内容等を集計し、傾向を分析することで、学術室の果たすべき役割について検討を試みた。

【方法】学術室では、問合せ内容を社内 VOC システムに入力している。4 年前の 2013 年の問合せデータと今年度の問合せデータを比較し、さらに薬効分類別による問合せ傾向の推移についても比較し、分析を行った。

【結果・考察】製品全体の問合せの内訳推移では、2013 年と 2017 年ともに、製品問合せと安全性に関する問合せが半数以上を占めており、大きな変化はなかった。さらに、製品問合せと安全性に関する問合せの詳細を薬効分類に分けてみると、薬効分類ごとに割合が変化している項目があった。増加傾向の問合せについては、ホームページの FAQ の項目を見直すなど、お客様のニーズに沿った適切な情報提供を実践していく所存である。