

日本調剤 薬局サービス向上を目指して・・・ 患者さまが選ぶ表彰制度「JP-CS アワード」選考開始！

日本調剤株式会社(所在地:東京都千代田区、代表取締役社長:三津原 博)は、全国で営業する日本調剤の薬局約500店舗で集められた、「薬局サービスに関するアンケート(患者さま満足度調査)」をもとに、「JP-CS アワード2014」の選考を開始しました。

当社では2008年より自社独自で薬局および薬局スタッフを表彰する制度「JP-CS アワード」を実施しています。本アワードは、日本調剤の薬局サービスを強化する観点で、患者さま満足度向上のために取り組んできたものです。

今年で7回目を迎える「JP-CS アワード」の最大の特長は、実際に来局される患者さまの声を評価基準としていることです。薬局でアンケート用紙を患者さまにお渡し、無記名でご記入いただいたものをポストに投函する「自記式郵送方式」で患者さまから回収・集計しています。こうしたアンケート形式により、公平性、客観性を保ちながら、薬局サービスへの満足度を評価いただいています。

寄せられた患者さまの声は、スタッフ間で共有し、患者さまに選ばれるための薬局づくりやスタッフの育成に役立てられるほか、アンケートを通じて特に高評価のサービスを提供していると認められたスタッフおよび店舗は、全国のエリアごとに個人表彰「BSH(Best Staff of Hospitality)」、店舗表彰「BPB(Best Pharmacy of Branch)」が授与されます。

今夏も多くの患者さまにお答えいただいたアンケート結果をもとに選考を開始し、その結果は社内イントラネット上の発表を皮切りに、年末年始にかけて授賞式を実施します。

また、今回新たに特別賞として「IDEA 賞」を設け、全国のスタッフから、患者さまの健康をサポートするために役立つアイデアも募集しています。こちらは日本調剤の全スタッフが審査員となって投票して受賞者を決定し、選ばれたアイデアは全国の各薬局店舗に広がっていきます。結果発表は11月を予定しています。

<昨年度のCSアワード受賞者・店舗のコメント>

■個人表彰(Best Staff of Hospitality)

日本調剤 京都支店 受賞薬剤師

「正直、選ばれたときは驚きました。できるだけ一人ひとりの患者さまと時間をとってお話するよう心がけてきたことが評価につながったのだと思います。近隣のクリニックは子供連れの患者さまが多いので、店内に手作りのキッズルームを設置するなど、患者さまのニーズに合わせた工夫も好評です。今後も調剤を手際よく行い、服薬指導の時間を長めに取り、患者さまとのコミュニケーションを重視していきたいと思えます」

■店舗表彰(Best Pharmacy of Branch)

日本調剤 横浜支店 受賞薬局

「私たちの薬局では、月に1回、栄養セミナーやアロマ講座の開催、地域イベントへの参加、スポーツジムでの講習会など、地域に根ざした継続的な活動を実施してきました。薬局で新しい取り組みをすることで、患者さまやお客さまとつながりを深めながら喜んでいただけることが、とても幸せなことだとスタッフ一同感じています。これからも地域に密着したかかりつけ薬局を目指して、信頼を得られるよう努力していこうと思います」



<日本調剤株式会社について>

日本調剤は、1980(昭和55)年の創業以来、一貫して国の健康保険制度を支える調剤薬局のあるべき機能・役割を全うすべく「医薬分業」を追求し、調剤薬局展開を積極的に行ってまいりました。現在では、全都道府県に調剤薬局を展開し、約2,400人の薬剤師を有する日本を代表する調剤薬局企業として評価を得るとともに、超高齢社会にマッチした“調剤薬局の新しい姿”を追い求めて、日々取り組んでいます。

詳細はホームページ(<http://www.nicho.co.jp/>)をご覧ください。

<JP Newsletterについて>

本ニュースレターは、日本調剤の薬局や薬剤師のことを、より皆さまに知っていただくためにご紹介するものです。超高齢社会を迎え、医療の重要性が高まる中、身近な医療提供の場である調剤薬局、そして薬の専門知識を持った薬剤師は、地域における医療・健康管理の重要な担い手としての役割が期待されています。

ニュースレターに関するお問い合わせ

日本調剤株式会社 広報部 広報担当

Tel:03-6810-0826 Fax:03-5288-8693

E-Mail: pr-info@nicho.co.jp