

2025 年 9 月 16 日

日本調剤株式会社

日本調剤、AI による無人受付機・遠隔服薬指導システムを導入し 患者さまの利便性と医療サービスの質向上を推進

全国 47 都道府県で調剤薬局を展開する日本調剤株式会社(本社所在地:東京都港区芝、代表取締役社長:小城 和紀、以下「日本調剤」)は、株式会社サイバーエージェント(本社:東京都渋谷区、代表取締役:藤田 晋)の連結子会社である医療 AI カンパニーの株式会社 MG-DX(本社:東京都渋谷区、代表取締役:堂前 紀郎、以下「MG-DX」)が提供する接客 AI エージェント「薬急便 遠隔接客 AI アシスタント」および「薬急便モバイルオーダー」を日本調剤 南小岩薬局に導入しましたのでお知らせします。

患者さま来局時の AI による無人受付や、別の店舗にいる薬剤師によるオンライン服薬指導、受付済みの患者さま情報の一元管理を可能とすることで、薬局での待ち時間削減を目指し、薬剤師がより高い専門性を発揮できる環境を整え、患者さまの利便性と医療サービスの向上を実現します。



超高齢社会の進展に伴う医療サービス需要の増大を受け、厚生労働省は「患者のための薬局ビジョン」を 2015 年に策定し、薬局・薬剤師の役割を「対物中心から対人中心」の業務へシフトさせる方向性を掲げています。これを踏まえ、日本調剤では、薬剤師が専門性を活かした「対人業務」に集中できる時間と環境を創出し、早くから ICT 投資を進め、良質で革新的な医療サービスの提供に取り組んでいます。

薬局特化型の接客 AI エージェント「薬急便 遠隔接客 AI アシスタント」および「薬急便モバイルオーダー」の導入により、処方箋受付とその管理を自動化するとともに、別店舗にいる薬剤師から遠隔での服薬指導も可能となります。薬局での待ち時間削減と薬局業務の効率化を図ることで、患者さまの利便性向上と、薬剤師がより患者さまと向き合う専門性の高い業務に注力できる環境を構築します。

■日本調剤 南小岩薬局での取り組みの特長

①AI エージェントを活用した受付の自動化

新規受付や事前に処方箋を送信した患者さまなど、すべての受付パターンにおいて AI による自動受付を可能とし、お薬手帳の持参有無、処方箋受付や保険証の確認といった一連の対応を担います。



＜AI エージェントを活用した自動受付機＞

②オンライン服薬指導を活用した柔軟な運用による待ち時間の短縮

薬局内に設置した専用のオンライン服薬指導ブースを活用し、混雑時などには別店舗にいる薬剤師が遠隔で服薬指導を実施します。これにより、患者さまへの対応を日本調剤の薬剤師が柔軟に分担できるようになり、店舗の薬剤師は調剤など、店舗でしか対応できない業務に注力することが可能になります。



＜別店舗にいる薬剤師によるオンライン服薬指導の様子＞

③待ち状況の可視化と一元管理によるスマートな薬局体験の提供

「薬急便モバイルオーダー」と連携することで、受付情報を一元的に管理し、受付順の整理や対応状況をスムーズに把握できるようになり、受付業務の効率化とスタッフの業務負荷軽減に貢献します。

さらに、店舗内のサイネージや患者さまのスマートフォンから外出先でも待ち状況をリアルタイムで確認することができるようになります。患者さまは自分の順番を把握することで、時間を有効活用することができます。



＜薬急便モバイルオーダーによる待ち時間表示画面＞

今後は、「薬急便 遠隔接客 AI アシスタント」および「薬急便モバイルオーダー」による患者さまの利便性向上や薬局業務の効率化などの効果検証を進めながら、導入店舗の拡大を検討してまいります。

また、日本調剤は、AI や ICT などを活用した医療 DX を積極的に推進し、患者さまへの安心・安全な医療サービスの提供と利便性向上に努めてまいります。

【株式会社 MG-DX AI・ロボティクス事業部 事業部長 三澤 佳祐さま コメント】

このたびは、日本調剤様での一部店舗にて「薬急便 遠隔接客 AI アシスタント」、並びに「薬急便 モバイルオーダー」を運用開始頂けたことを大変嬉しく思います。

患者様満足度の高い薬局体験を実現するためには、薬剤師の専門性を活かすことができる時代に即した業務フロー、店舗づくりが必要不可欠です。

私たちはデジタルや AI の力を活用したシームレスな薬局業務を実現し、その専門性を発揮する機会の拡張を支援してまいります。

今回の取り組みを皮切りに、日本調剤様と共に薬剤師と AI の協働による新しい薬局体験を追求し、患者様一人ひとりにとって最適な医療体験を創出してまいります。

【日本調剤株式会社 薬剤企画部長 兼 DX 戦略室 長島 雄一 コメント】

この度、南小岩薬局に導入した AI 無人受付機と遠隔服薬指導システムは、患者さまの利便性向上と医療サービスの質向上に大きく貢献します。「患者のための薬局ビジョン」に即し、薬剤師が対人業務に集中し専門性を発揮できるよう環境を整えます。

本取り組みは、当社が長期ビジョン 2035 として掲げる「誰もが一番に相談したくなるヘルスケアグループ」の実現に向けた重要な一歩です。DX 戦略や顧客戦略を推進する AI 活用の先行事例として、業務プロセス変革の可能性を検証するものです。

今後、効果検証を進め、医療 DX を推進し、安心・安全かつ利便性の高い薬局体験の提供に尽力してまいります。

■本取り組みが該当する日本調剤グループのマテリアリティ

(重要課題グループ)	(マテリアリティ)
【A】医療のクオリティとアクセシビリティ	6. DX によるオンライン医療推進と新規ビジネス創出
【B】医薬品の品質と安定供給	
【C】医療機関の人的課題の解消	
【D】カーボンニュートラル・サーキュラーエコノミーへの寄与	
【E】多様な人材の育成と活躍	
【F】社会的責任を果たすためのガバナンス強化	

日本調剤グループは公正で透明性の高い経営基盤の構築を目指し、また、事業活動を通じた医療・ヘルスケア分野における社会課題の解決に取り組むために、マテリアリティを特定しています。日本調剤グループのサステナビリティの取り組みはこちらをご覧ください。

<https://www.nicho.co.jp/corporate/sustainability/>

【日本調剤グループについて】 <https://www.nicho.co.jp/brand/>

日本調剤グループは、すべての人の「生きる」に向き合う、という揺るぎない使命のもと、調剤薬局事業を中核に、医薬品製造販売事業、医療従事者派遣・紹介事業、情報提供・コンサルティング事業を展開する、多様な医療プロフェッショナルを擁したヘルスケアグループです。医療を軸とした事業アプローチによる社会課題解決を通じて持続可能性を追求し、すべての人の「生きる」に貢献してまいります。

【日本調剤株式会社について】 <https://www.nicho.co.jp/>

1980 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います。現在では、全都道府県に調剤薬局を展開し約 4,000 名の薬剤師を有する、日本を代表する調剤薬局企業として評価を得ています。

また、ジェネリック医薬品の普及や在宅医療への取り組みだけでなく、早くから ICT 投資を積極的に進めており、超高齢社会に必要とされる良質で革新的な医療サービスの提供を行ってまいります。

【本ニュースリリースに関するお問い合わせ先】

日本調剤株式会社 広報部 広報担当

TEL:03-6810-0826 FAX:03-3457-3152

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

【報道公開のお知らせ】

日本調剤 南小岩薬局にて、本取り組みの報道公開を実施いたします。「薬急便 遠隔接客 AI アシスタント」「薬急便モバイルオーダー」を活用した、AI 無人受付や店舗内オンライン服薬指導のデモンストレーション、日本調剤および MG-DX 担当者への取材・質疑応答を予定しております。取材をご希望の際は、下記までお知らせ頂きますようお願い申し上げます。

※9 月 25 日(木)18 時締切

開催日時:2025 年 9 月 30 日(火) 午前 7 時～

会場 : 日本調剤 南小岩薬局

実施内容:「薬急便 遠隔接客 AI アシスタント」「薬急便モバイルオーダー」および本取り組みのご説明、デモンストレーション、質疑応答、タッチ&トライ

【報道公開に関するお問い合わせ先】

日本調剤株式会社 広報部 堀口

TEL:03-6810-0826

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