

平成 29 年 3 月 6 日  
日本調剤株式会社

～患者さまに喜ばれ、選ばれる薬局・薬剤師を目指して～  
社内表彰制度「JP-CS アワード 2017」表彰式を実施

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:東京都千代田区丸の内、代表取締役社長:三津原博)は、平成 30 年 2 月 9 日(金)に、患者さま対応に優れた薬局スタッフを表彰する社内表彰制度「JP-CS アワード 2017」個人表彰の表彰式を開催しました。



日本調剤では、「薬局サービスの向上には薬剤師を始めとした社員教育が最優先である」という考えのもと、創業から一貫して薬局スタッフ教育に注力しており、特に CS(Customer Satisfaction)の向上は、「患者さまに喜ばれ、選ばれる薬局・薬剤師」につながると考えています。

そして日本調剤の考える CS とは、挨拶・言葉遣い・身だしなみといった“接客”だけではなく、“ホスピタリティ”を重視しています。CS とは、患者さまに安心してお薬をお使いいただき、治療や QOL(quality of life)向上への希望を持っていただくための大切な心構えであり行動である、と考えており、薬局スタッフが専門職としていかに信頼していただき職能を発揮できるかを評価基準に、2008 年から社内表彰制度「JP-CS アワード」を設置しています。

「JP-CS アワード」には、店舗表彰・個人表彰・ロールプレイ大賞の 3 部門があり、店舗表彰および個人表彰は、年 1 回実施している「患者さま満足度調査」の結果をもとに、患者さま対応に優れた店舗・スタッフを選出しています。

今回の個人表彰では、「患者さま満足度調査」において、患者さまからいただいた回答で高評価をいただいたスタッフ(薬剤師および医療事務)の中から各支店 1 名、合計 16 名を選出し、表彰しています。

なお、個人表彰の表彰者にはさらなるスキルアップを目指す「ホスピタリティ研修」を、9日～10日の2日にわたり実施いたしました。

外部講師を招いた研修では、座学のほかグループワークでホスピタリティについてディスカッションし、場所を移して河村能舞台(京都市上京区)で行なわれた研修においては、能の所作や演出を通じて心を磨き、ホスピタリティ精神とはなにかを深く考える2日間となりました。



今後も日本調剤では、「患者さまに喜ばれ、選ばれる薬局・薬剤師」を目指して、地域医療に貢献できる人材育成にさらに力を入れてまいります。

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

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います。現在では、全都道府県に調剤薬局を展開し約3,000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を積極的に進めており、さらに超高齢社会に必要とされる良質な医療サービスを提供する「日本のかかりつけ薬局」を目指して取り組んでいます。

#### <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皆さまにご理解いただくために、随時、発行しています。超高齢社会を迎え、地域における医療の重要性が高まる中、身近な医療提供、健康管理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