

平成 30 年 8 月 8 日

日本調剤株式会社

～お客さまに“自ら寄り添う” 対応を目指して～
接客スキルに優れた薬局スタッフ NO.1 を決める
「第 2 回ロールプレイ大賞」を開催



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)では、平成 30 年 9 月 9 日(日)、ベルサール東京日本橋(東京都中央区)において、店舗での接客サービスをロールプレイで再現し、優れたスタッフを表彰する「第 2 回ロールプレイ大賞」を開催します。

本賞は、当社の薬局での取り組みや成果を発表する「第 3 回日本調剤グループ学術大会」との併催となっており、いずれも社外の方の見学・聴講の申込を受け付けています。

当社では創業以来、薬局スタッフの患者さま対応力の向上に力を入れており、平成 20 年から社内表彰制度として、患者さま対応に優れた薬局・スタッフを称える「店舗表彰(BPB)」と「個人表彰(BSH)」を毎年開催しています。昨年からは、舞台上に設置した模擬薬局を用いて、薬剤師・医療事務が店舗での接客サービスをロールプレイで再現することでその対応スキルの高さを競う「ロールプレイ大賞」を、新たな表彰制度として設けております。

なお今年は、昨年からさらに一步進んだ対応を目指し、来局されたお客さまの気持ちを汲み取る“共感力”と、お客さまのニーズに的確なアドバイスを行う“提案力”を含んだ、“自ら寄り添う”接客にポイントを置いて審査・評価します。

ステージ上に再現された模擬薬局では、お客さまのお迎えから始まり、薬剤師であれば OTC 医薬品、医療事務であれば化粧品・サプリメントの販売を行い、最後のお見送りまで 6 分間、その対応スキルを競います。

今年の「第 2 回ロールプレイ大賞」は、全国 7 ブロックで予選会が行われ、勝ち抜いた 21 名が 9 月 9 日(日)に開催される本選に出場します。当日の審査員には、百貨店で長年接客に携わっている接客販売のプロフェッショナルをお招きし、厳正なる審査を経て、最優秀賞をはじめとする 5 賞を表彰します。

「第 2 回ロールプレイ大賞」の見学・聴講の申込は、当社ホームページ内「日本調剤の学術発表」ページから行えます(参加無料・申込〆切 8 月 31 日(金)正午まで。URL:<https://www.nicho.co.jp/corporate/profile/academic/>)。聴講者は、当日併催となる「第 3 回日本調剤グループ学術大会」もご覧いただけます。

日本調剤では、本大会の開催を通して薬局スタッフの接客力向上を目指し、「患者さまに選ばれる薬局・薬剤師・医療事務」の育成に力を入れてまいります。

【第2回ロールプレイ大賞】実施概要】

日 時:2018年9月9日(日) 10:00-16:20

開催場所:ベルサール東京日本橋(東京都中央区)

形式:来局が初めてのお客さまに対して、お迎えから商品の販売(OTC医薬品、化粧品、サプリメント)、お見送りまでの接客ロールプレイを6分間行う。(対応途中でも6分間経過時点で終了)

※限られた時間で行うため、目的を鑑み、OTC医薬品販売時の確認項目を満たしているかは問わない。

協力:株式会社三越伊勢丹ヒューマン・ソリューションズ

見学申込方法:当社ホームページ内申込フォームから応募

<https://www.nicho.co.jp/corporate/profile/academic/>

見学申込〆切:8月31日(金)正午

※同会場で、「第3回日本調剤グループ学術大会」を同時開催予定です。見学者の方は、どちらも自由にご覧いただけます。

※応募者多数の場合には抽選となる場合があります。参加可否につきましては別途メールにて通知いたします。

※当日はご登録いただいたメールアドレスにお送りする参加受付メールを印刷してお持ちください。

※会場内での撮影・録音はご遠慮ください。

【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:03-3201-1510

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