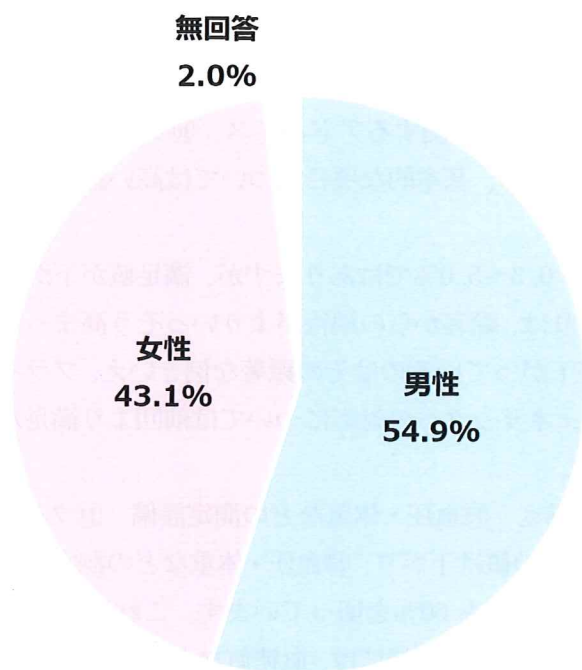


**class A CDS(全国一斉顧客満足度調査)2015**

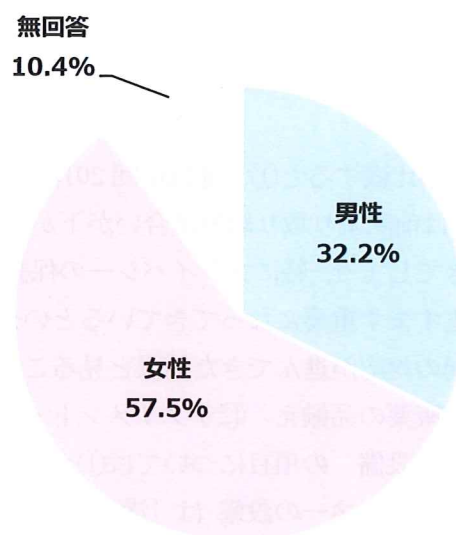
# CDS(全国一斉顧客満足度調査)結果

## 回答者プロフィール

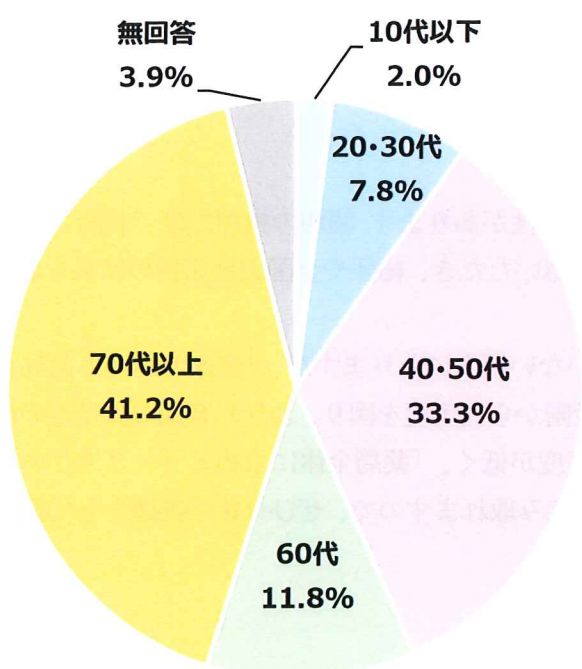
### ■【店別】性別



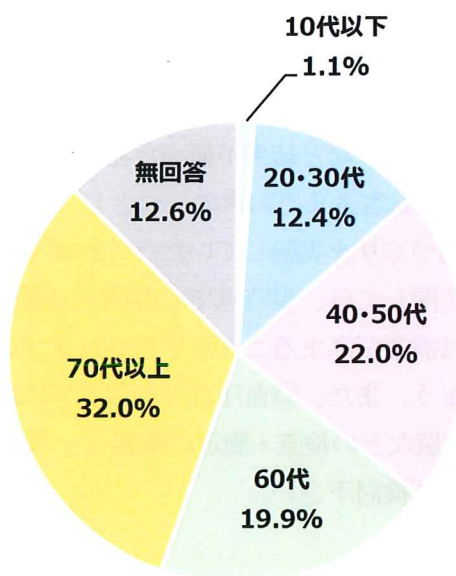
### ■【全国】性別



### ■【店別】年齢



### ■【全国】年齢



## 【CDS 2015 について】

### 1. 総評

CDS2015に参加した全薬局の結果を見ると、薬局への満足度（⑮この薬局への満足度）は、「満足」「やや満足」を合わせると全体の93.9%であり、満足度の高さがうかがえます。個別項目についても、①薬局への入りやすさ ②薬局内の清潔感 ③待合室の居心地 ④待ち時間の長さ ⑤プライバシーの保護 ⑥薬剤師・店員の応対 ⑦薬の説明の分かりやすさ ⑧健康相談のしやすさ ⑨健康管理に関するアドバイス ⑩ジェネリックへの対応 までが「満足」「やや満足」を合わせると80%を超えており、基本的な項目については高い評価を得ているといえます。

反面、経年比較すると①～⑨は前回2013年の実施時より0.3～5.0%ではありますが、満足値が下がっています。これらは前回より取り組み度合いが下がったというよりは、顧客からの期待がよりいっそう高まっていると捉えるべきでしょう。特にプライバシーの保護の満足度が下がっているのはその顕著な例といえ、プライバシーの保護はますます重要になってきているといえます。⑩ジェネリックへの対応については前回より満足が増えており、薬局の対応が進んできた結果と見ることができます。

⑪一般市販薬の品揃え ⑫サプリメント・健康食品の品揃え ⑬血圧・体重などの測定設備 ⑭クレジット・電子マネーの設備 の項目については①～⑩に比べると満足の値は下がり、⑬血圧・体重などの測定設備 ⑭クレジット・電子マネーの設備 は「満足」「やや満足」を合わせても60%を切っています。これは2.「薬局にあったらいいと思うサービス」の結果にも表れていますが、これからの薬局には、血糖値などの検査・測定、健康・栄養相談など、健康サポート薬局としての役割が求められていると考えられます。また、求められているサービスの中でも、すぐには改善しにくい項目もありますが、クレジット・電子マネーの設備のように導入しやすいものもあります。今回の調査を機会に、何をすることが顧客サービスになるか、改めてご検討いただければ幸いです。

### 2. さかもと調剤薬局有限会社 について

フリーコメントなど結果が偏った見え方になっている可能性があります。個別の指標だけで判断されるのではなく、実際のお客さまのお声の一つとして参考にしてご確認いただき、総評や全国実施店舗の結果を参考に、より良い店舗づくりを実践していただければ幸いです。

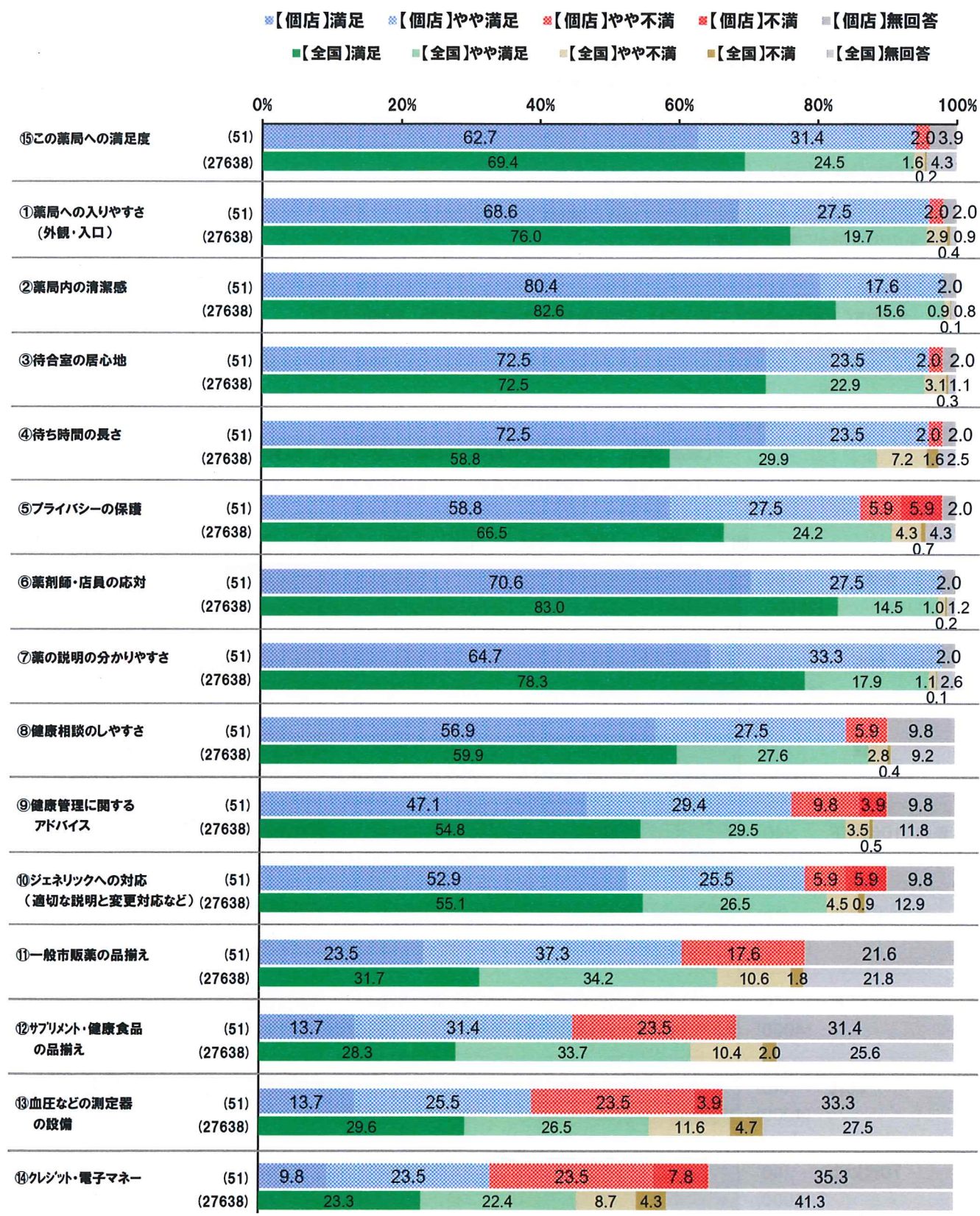
⑪～⑭に関しては、現時点でお客様が必要を感じていない傾向にありますが、「健康サポート薬局」の点からも今後は需要が高まることが予想されますので、今の段階から充実度を図り、よりお客様の満足度の向上につなげましょう。また、⑬血圧などの測定器の設備の満足度が低く、「薬局全体に求めるサービス」の項目を見ても、血糖値などの検査・測定の顧客ニーズが高いことが読み取れますので、ぜひ今後の課題として測定器の導入・活用をご検討下さい。



回答者数(2015年度)=51名

## 満足度結果一覧〔2015個店/全国比較〕

(回答対象者数)





# CDS(全国一斉顧客満足度調査)結果

## グラフの見方[2015個店/全国比較]

※グラフの上段/下段について

〔上段〕(濃いグラフ)

各個店の2015アンケート結果を掲載している。

アンケート回答対象者のうち、性別を「男性」と回答した人は100名。

そのうち40%が「満足」と回答している。

〔下段〕(淡いグラフ)

全国の2015アンケート結果を掲載している。

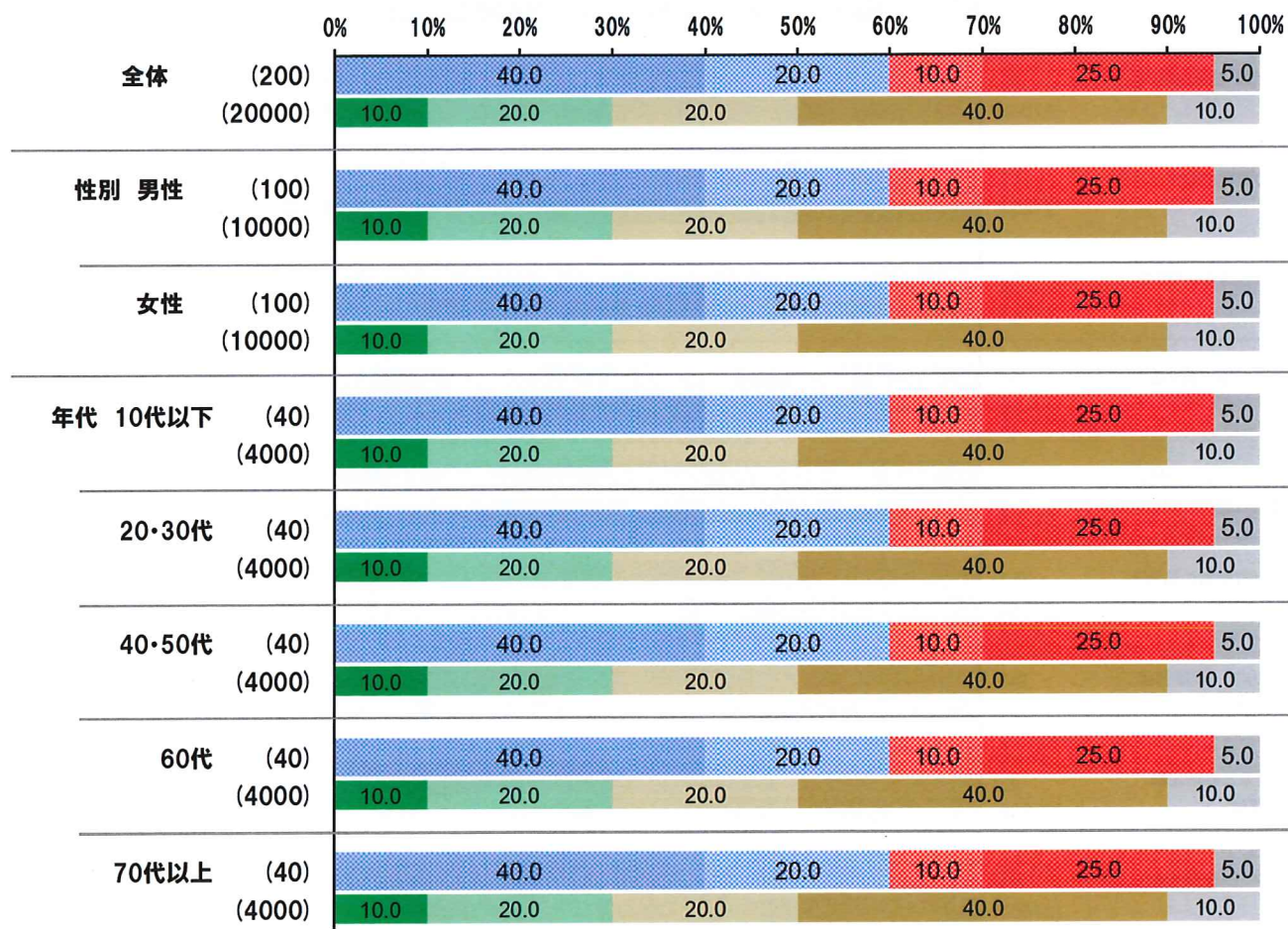
アンケート回答対象者のうち、性別を「男性」と回答した人は10000名。

そのうち10%が「満足」と回答している。

【注意】

各個店(上段)と全国(下段)では、回答者数が大きく違うため、単純に%の大きさを比較はできない。

※【個店】満足 ※【個店】やや満足 ※【個店】やや不満 ※【個店】不満 ■【個店】無回答  
■【全国】満足 ■【全国】やや満足 ■【全国】やや不満 ■【全国】不満 ■【全国】無回答



さかもと調剤薬局有限会社

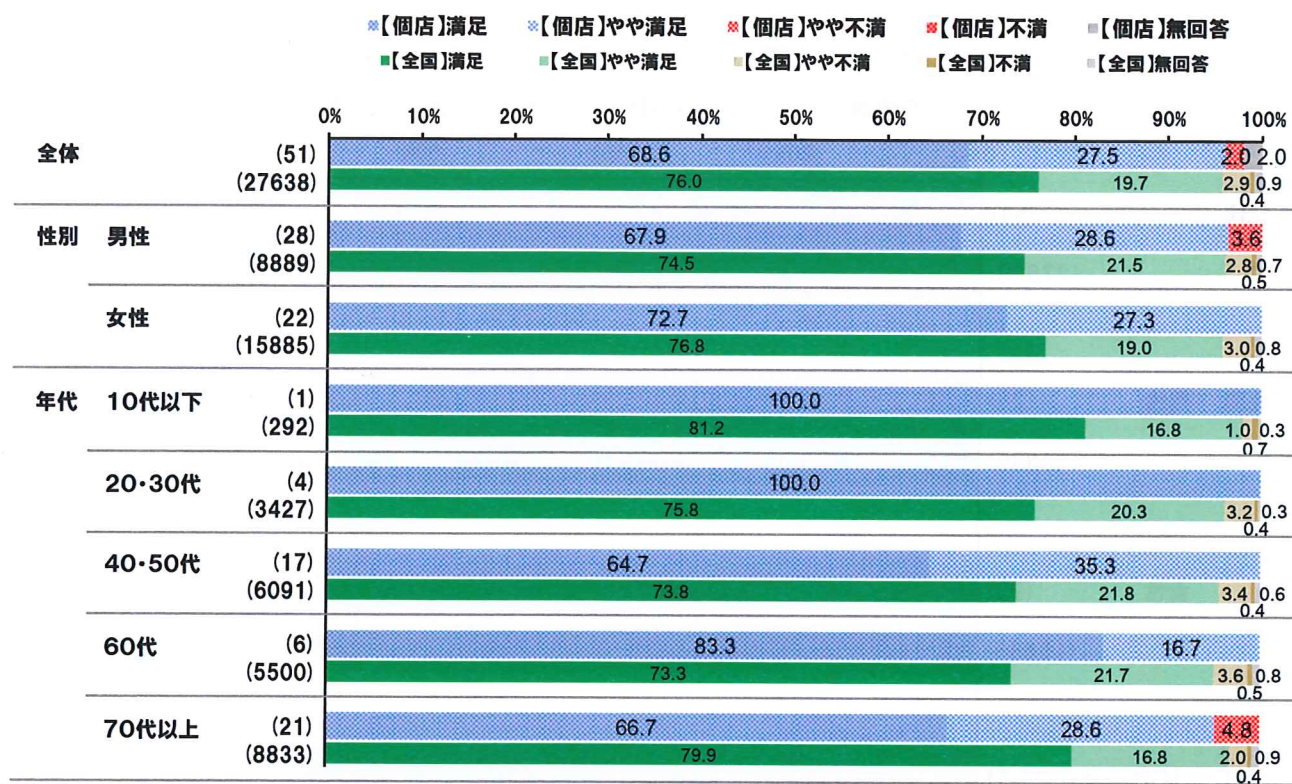


# CDS(全国一斉顧客満足度調査)結果

回答者数(2015年度)=51名

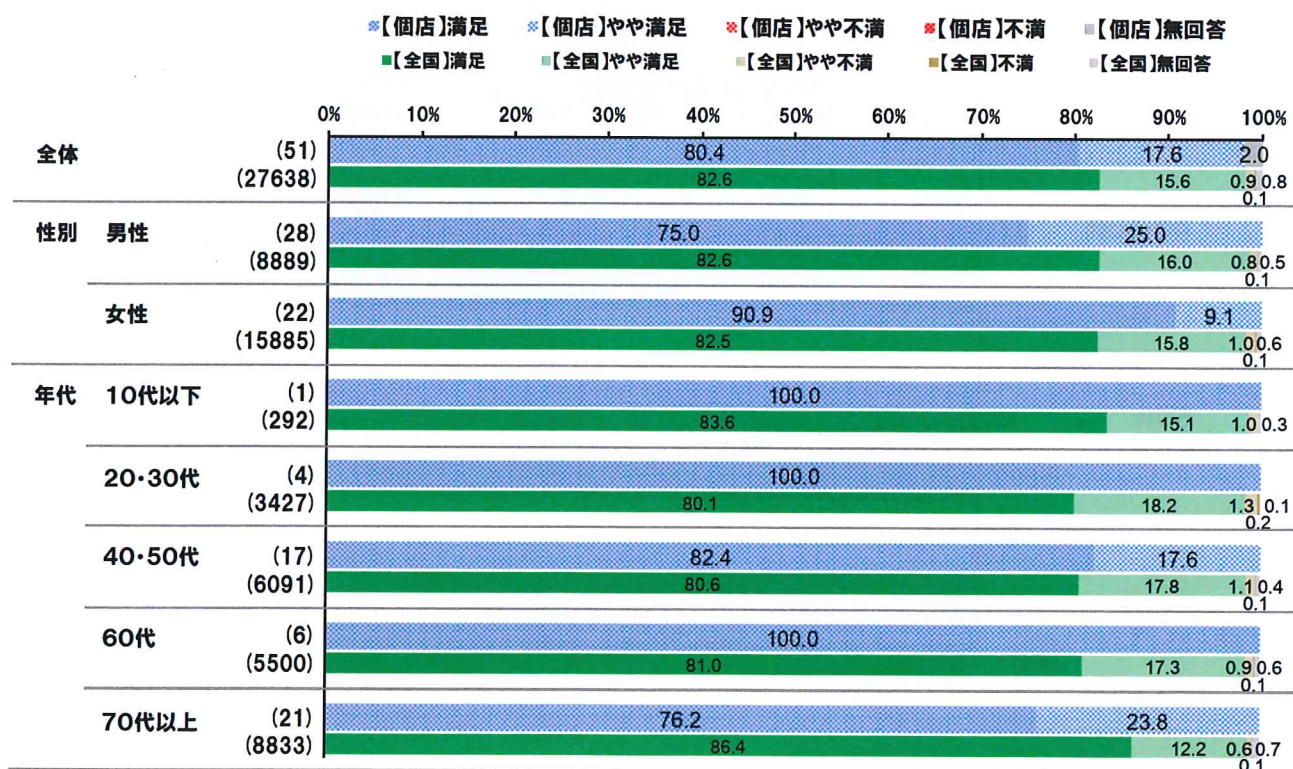
## ①薬局への入りやすさ(外観・入口)の満足度

(回答対象者数)



## ②薬局内の清潔感の満足度

(回答対象者数)



さかもと調剤薬局有限会社



# CDS(全国一斉顧客満足度調査)結果

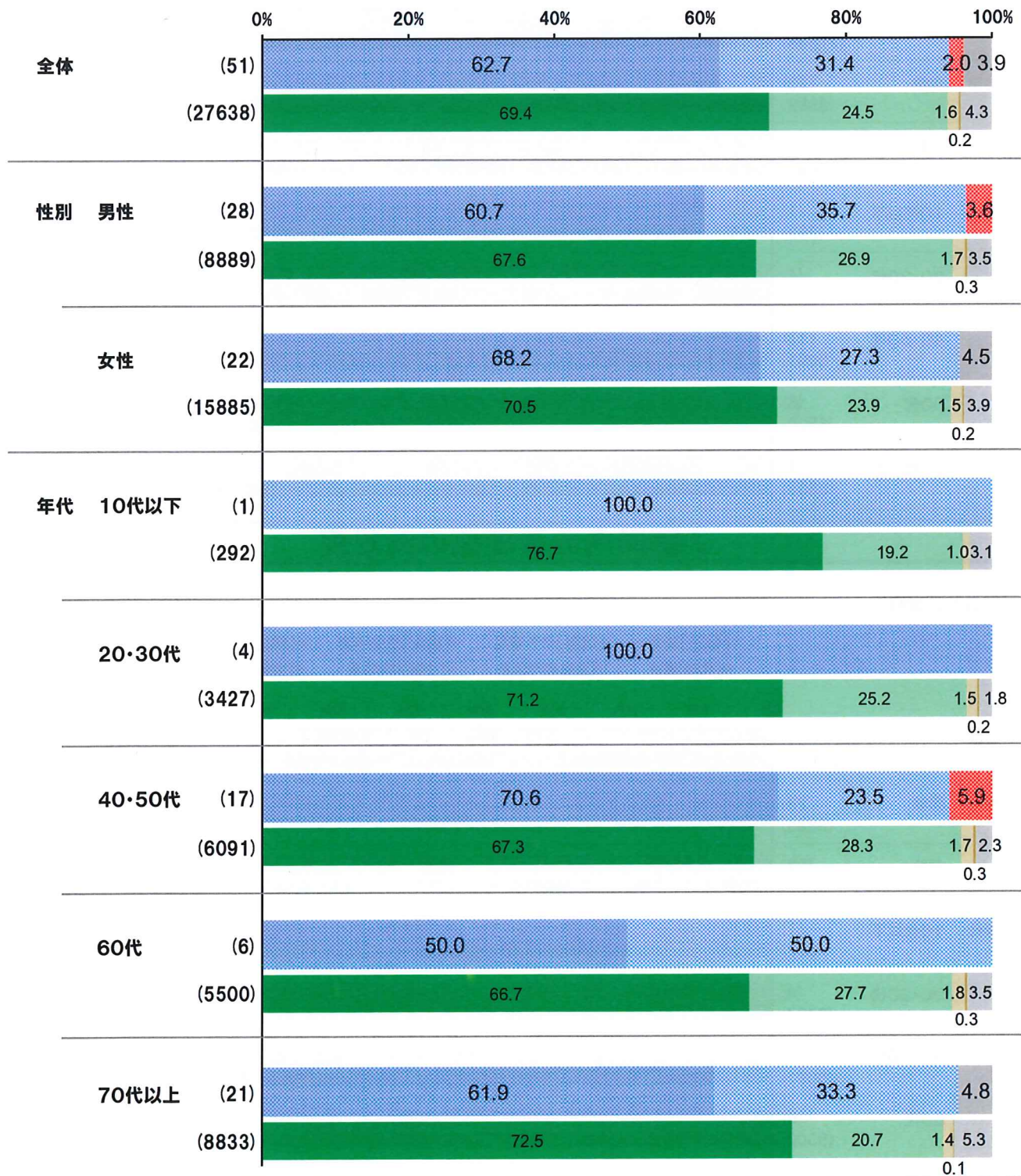
回答者数(2015年度)=51名

## ⑮この薬局への満足度[2015個店/全国比較]

(回答対象者数)

■【個店】満足 ■【個店】やや満足 ■【個店】やや不満 ■【個店】不満 ■【個店】無回答

■【全国】満足 ■【全国】やや満足 ■【全国】やや不満 ■【全国】不満 ■【全国】無回答



さかもと調剤薬局有限公司

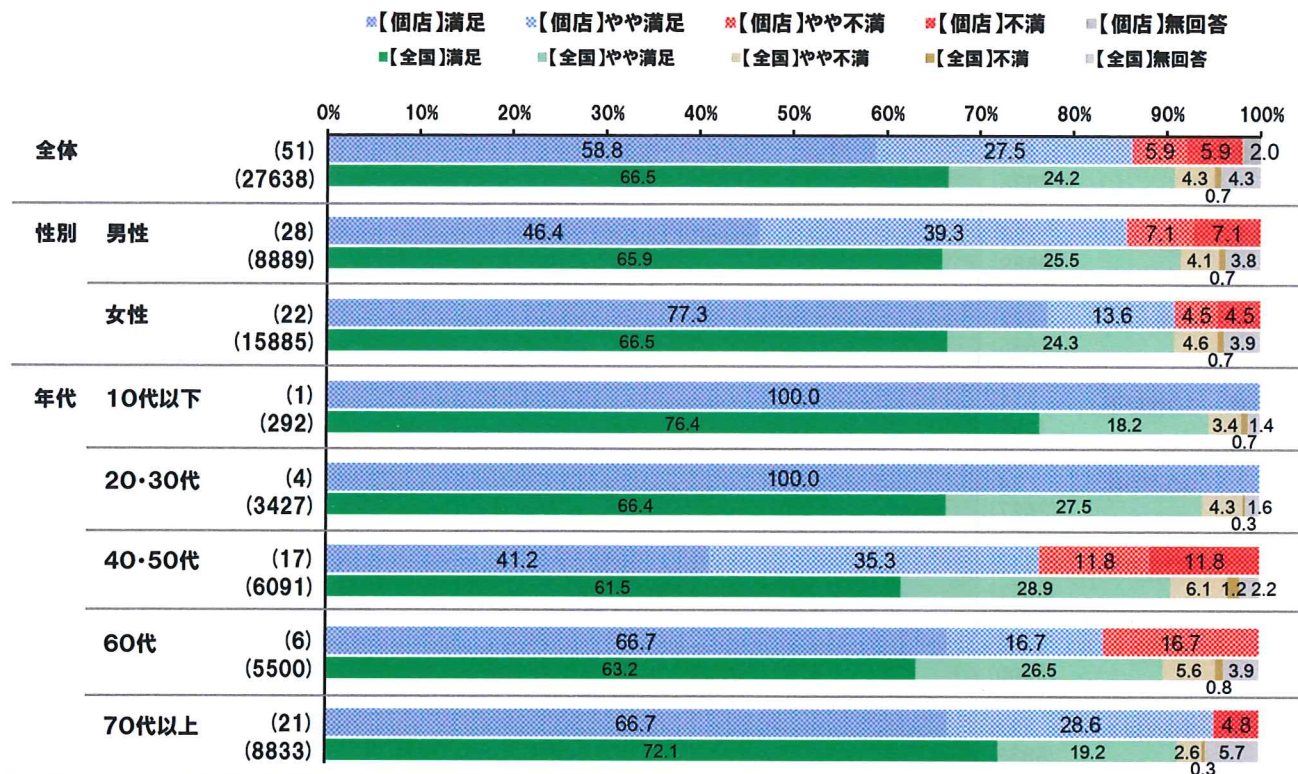


# CDS(全国一斉顧客満足度調査)結果

回答者数(2015年度)=51名

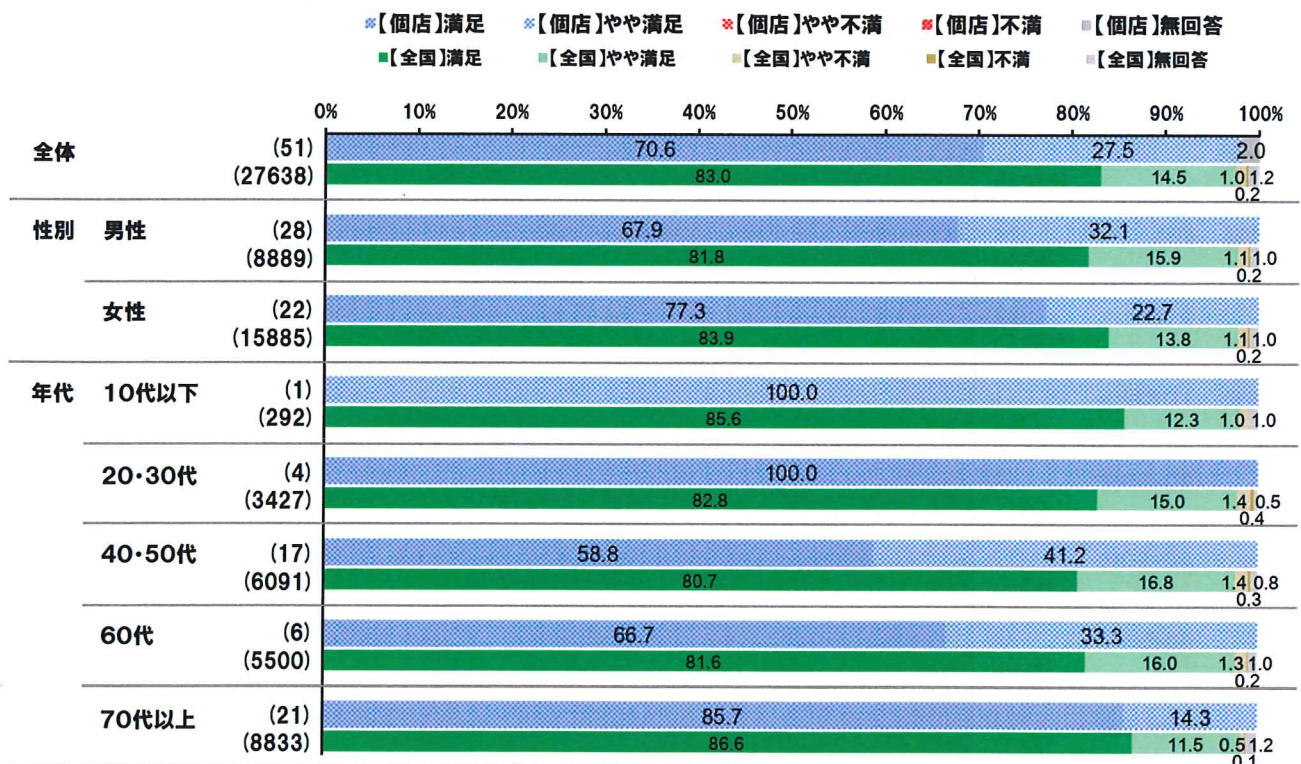
## ⑤プライバシーの保護の満足度

(回答対象者数)



## ⑥薬剤師・店員の対応の満足度

(回答対象者数)



さかもと調剤薬局有限公司

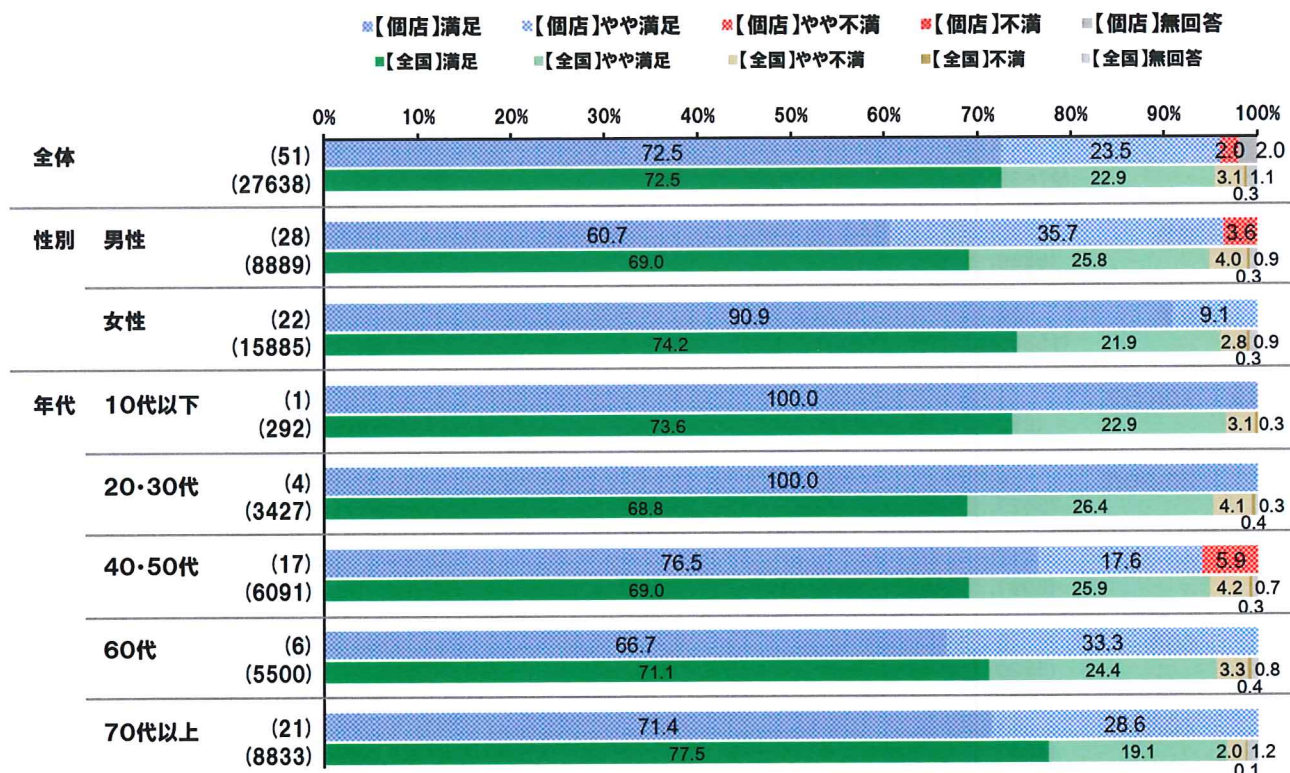


# CDS(全国一斉顧客満足度調査)結果

回答者数(2015年度)=51名

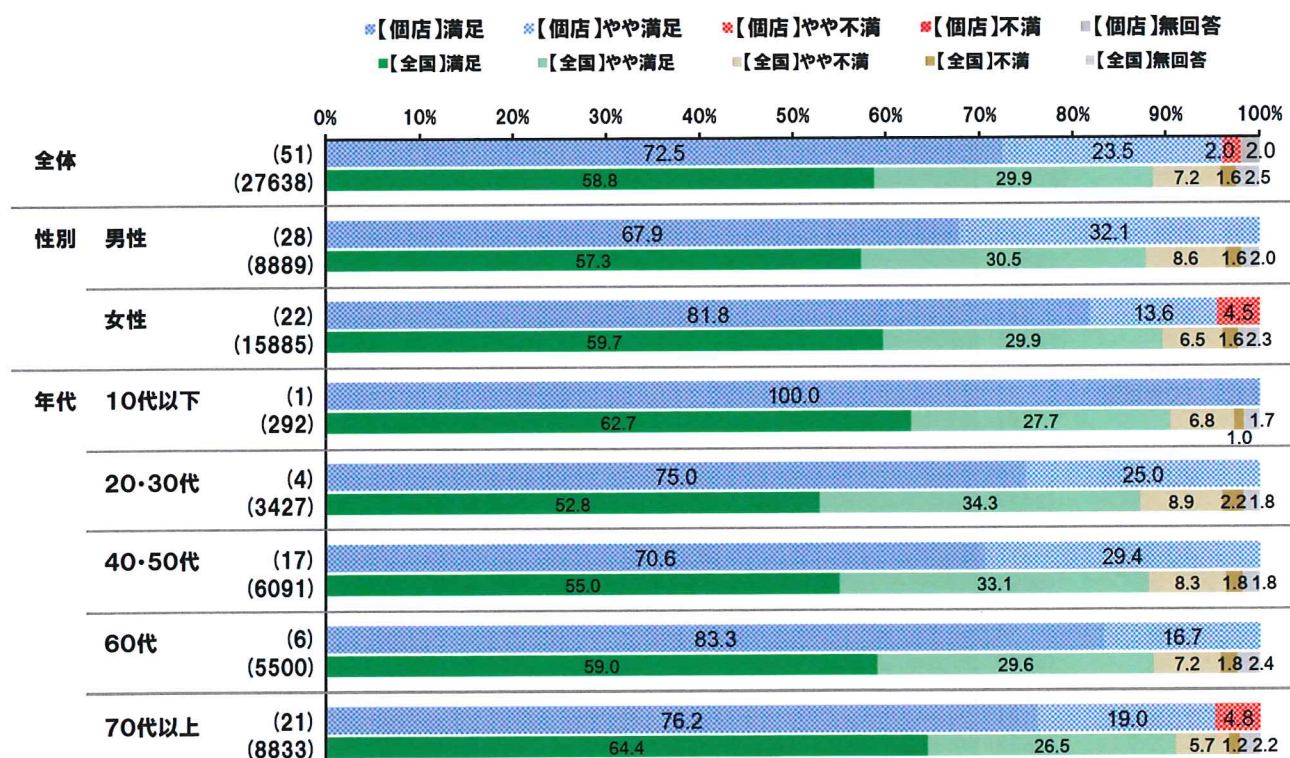
## ③待合室の居心地の満足度

(回答対象者数)



## ④待ち時間の長さの満足度

(回答対象者数)



さかもと調剤薬局有限公司

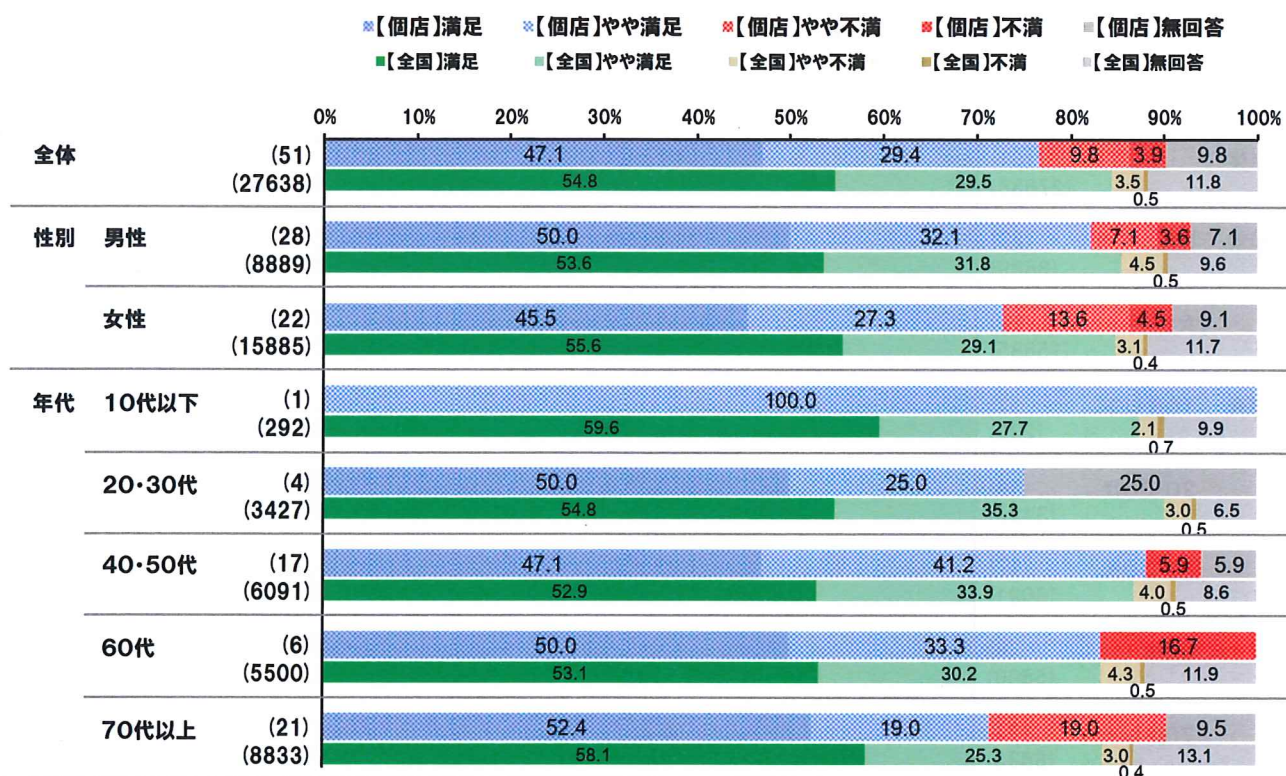


# CDS(全国一斉顧客満足度調査)結果

回答者数(2015年度)=51名

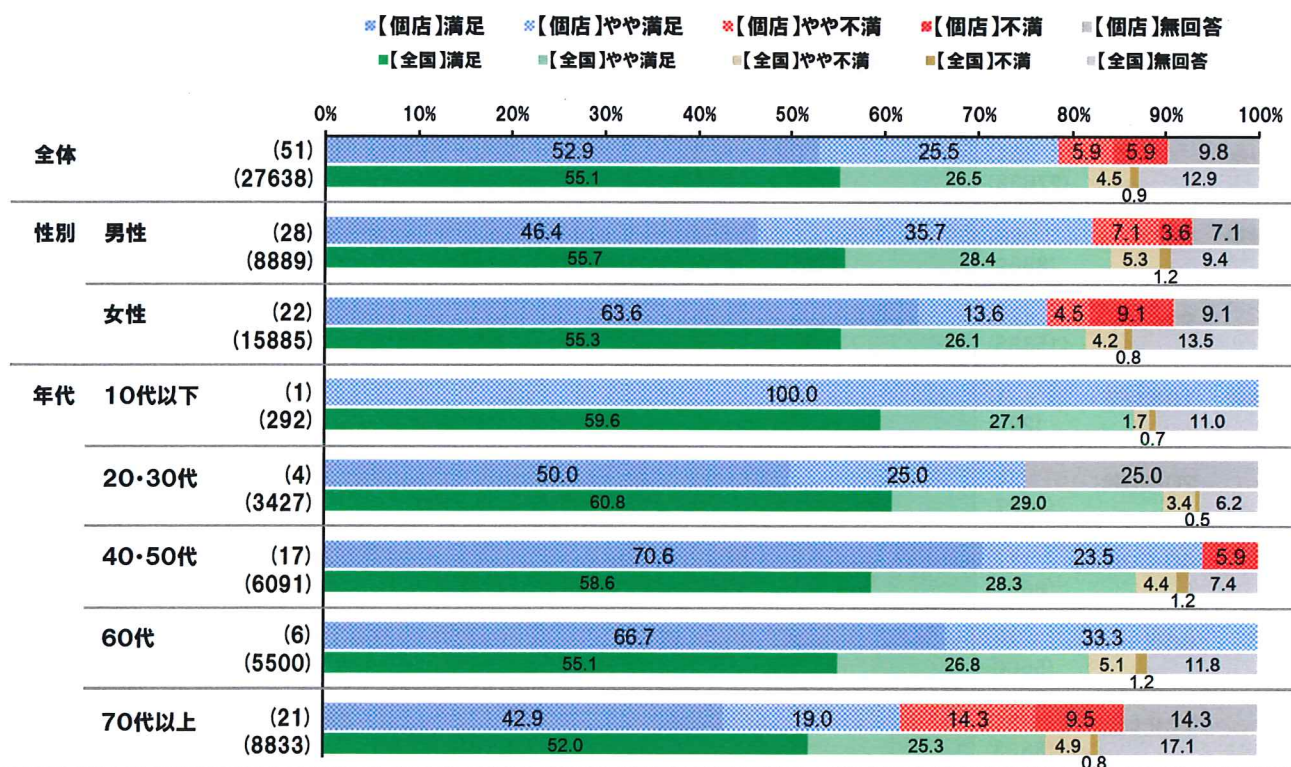
## ⑨健康管理に関するアドバイスの満足度

(回答対象者数)



## ⑩ジェネリックへの対応（適切な説明と変更対応など）の満足度

(回答対象者数)



さかもと調剤薬局有限会社

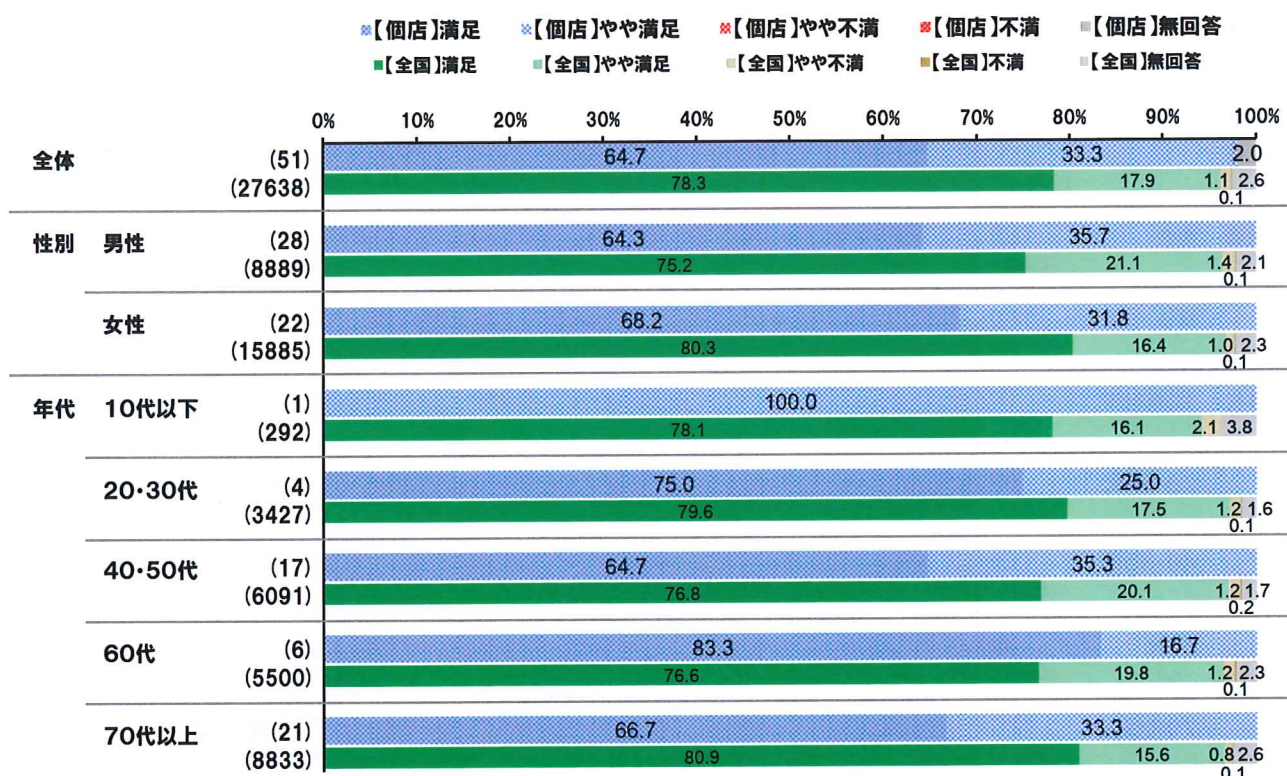


# CDS(全国一斉顧客満足度調査)結果

回答者数(2015年度)=51名

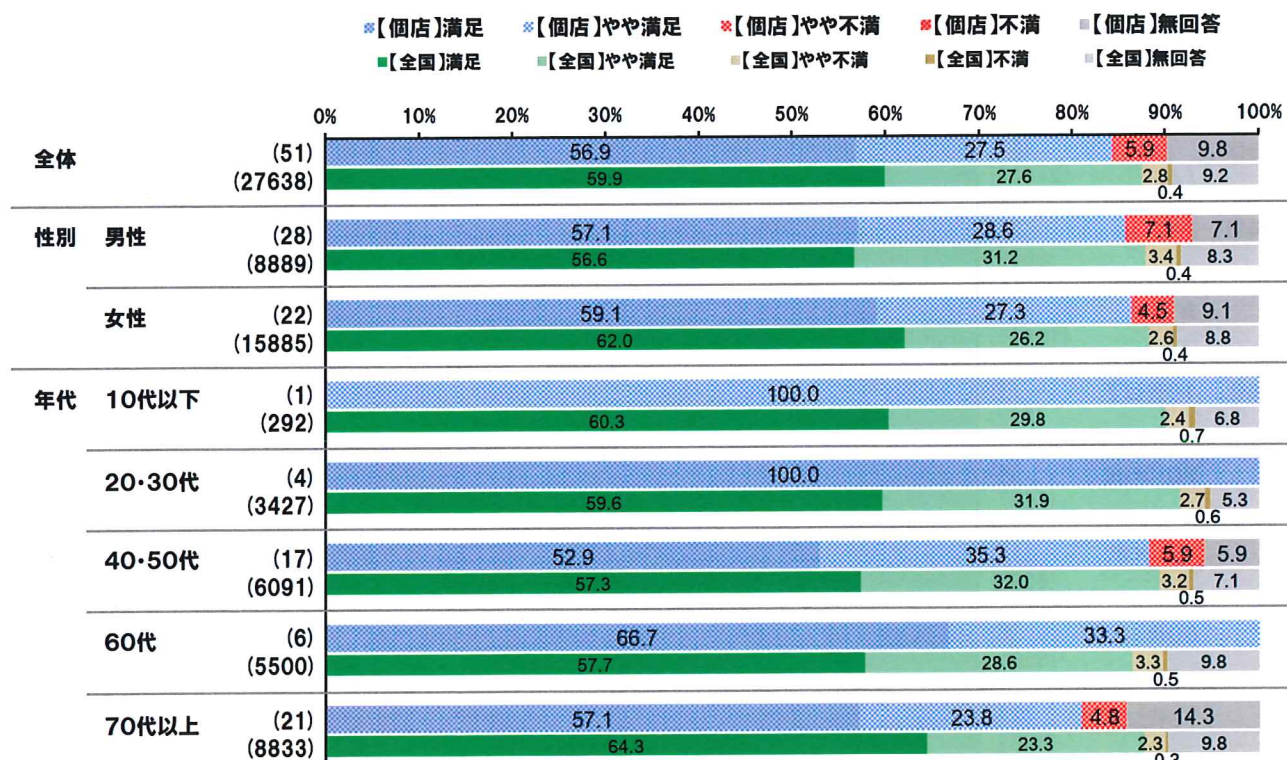
## ⑦薬の説明の分かりやすさの満足度

(回答対象者数)



## ⑧健康相談のしやすさの満足度

(回答対象者数)



さかもと調剤薬局有限公司

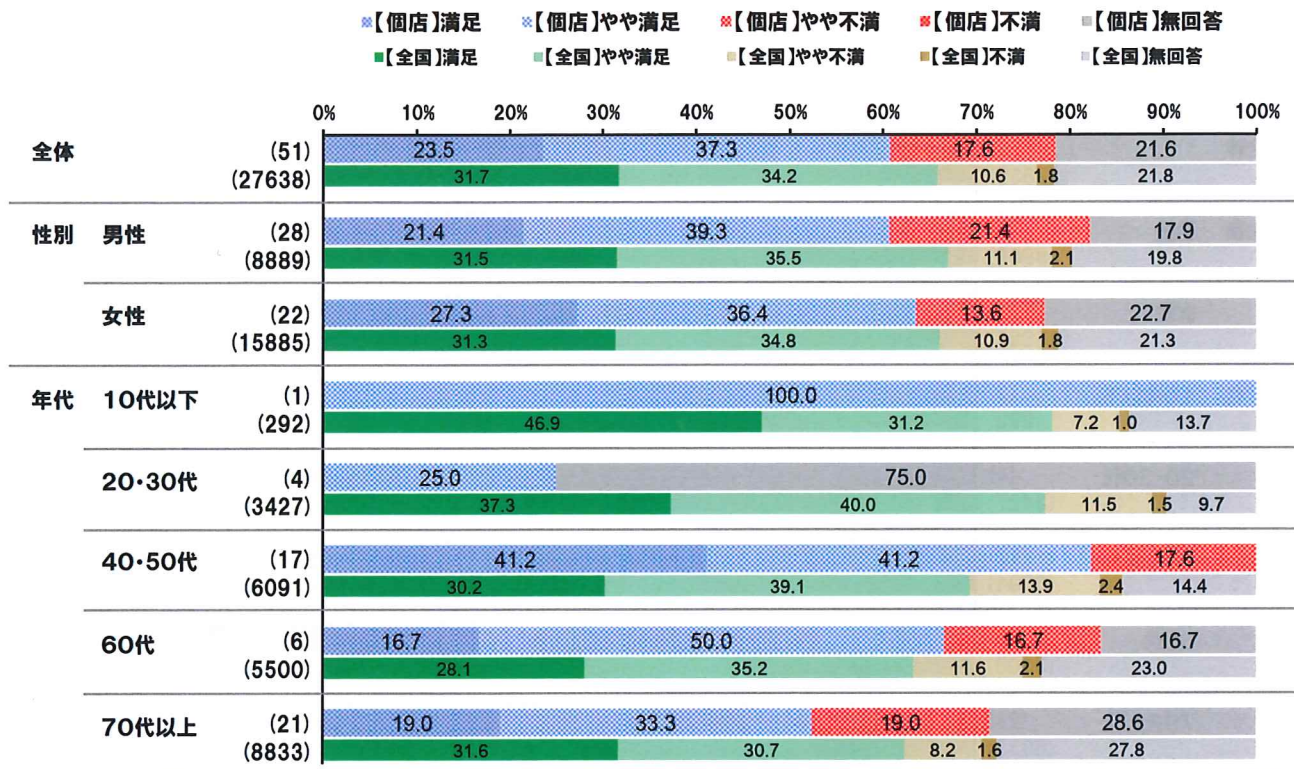


# CDS(全国一斉顧客満足度調査)結果

回答者数(2015年度)=51名

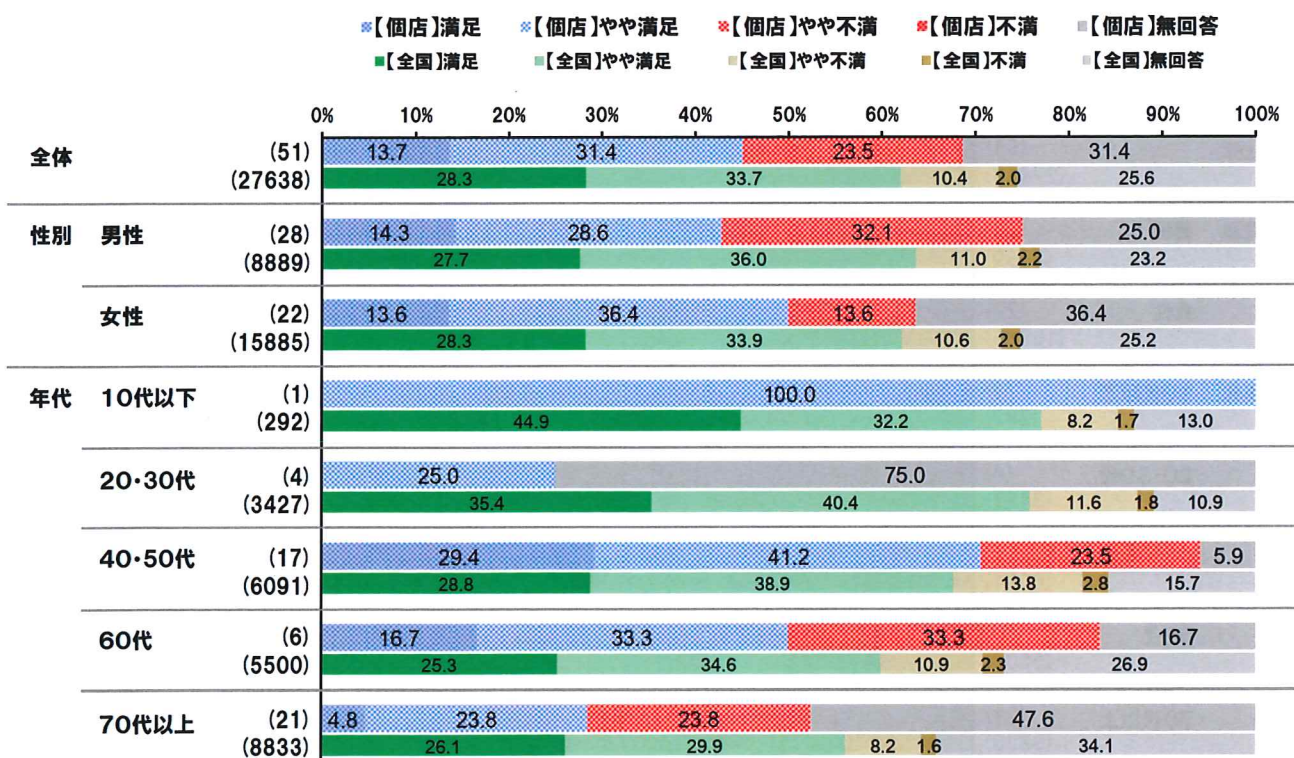
## ⑪一般市販薬の品揃えの満足度

(回答対象者数)



## ⑫サプリメント・健康食品の品揃えの満足度

(回答対象者数)



さかもと調剤薬局有限会社

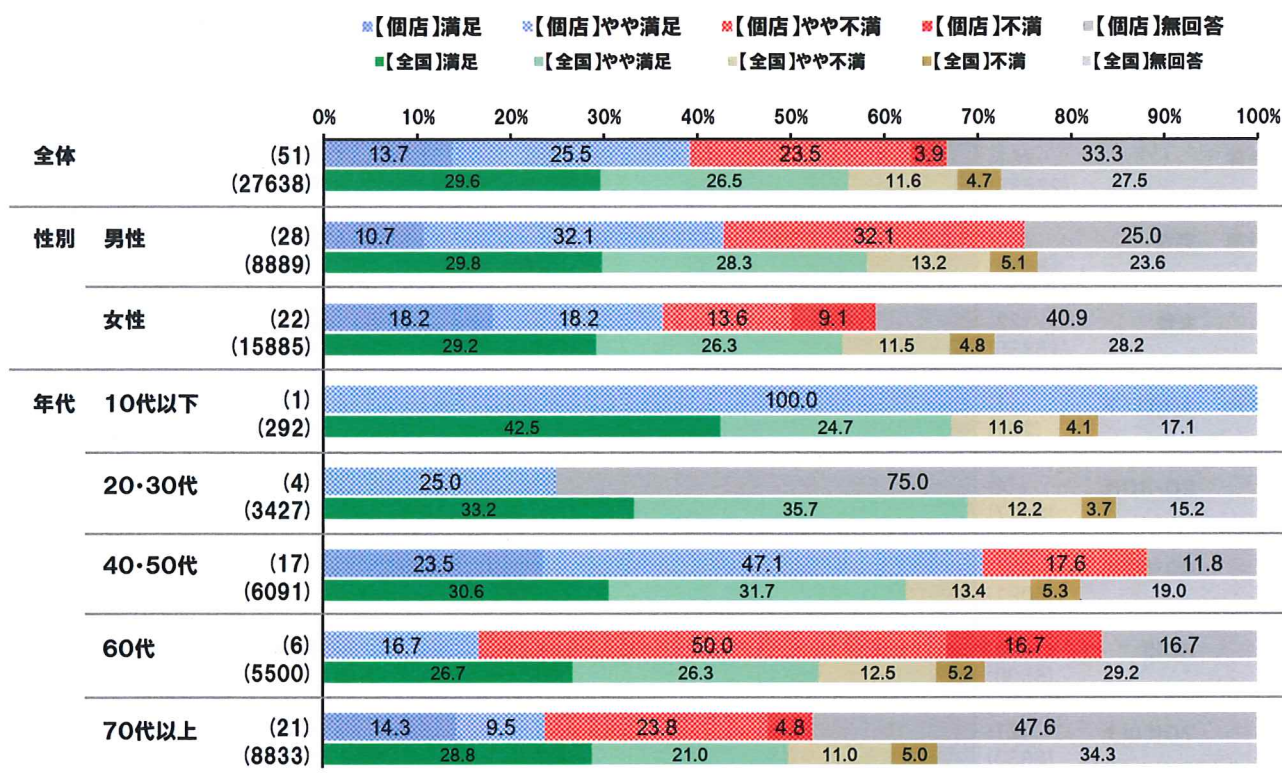


# CDS(全国一斉顧客満足度調査)結果

回答者数(2015年度)=51名

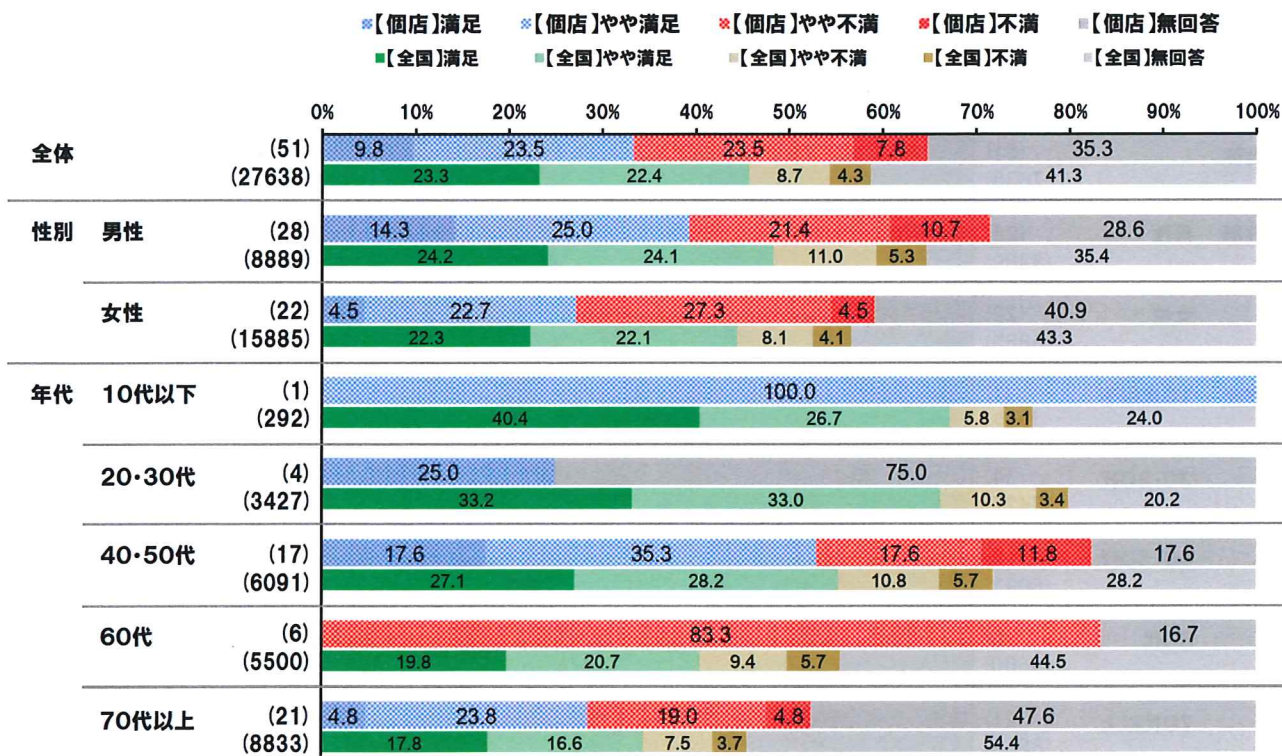
## ⑬ 血圧・体重などの測定設備の満足度

(回答対象者数)



## ⑭ クレジットカード・電子マネー設備の満足度

(回答対象者数)



さかもと調剤薬局有限公司

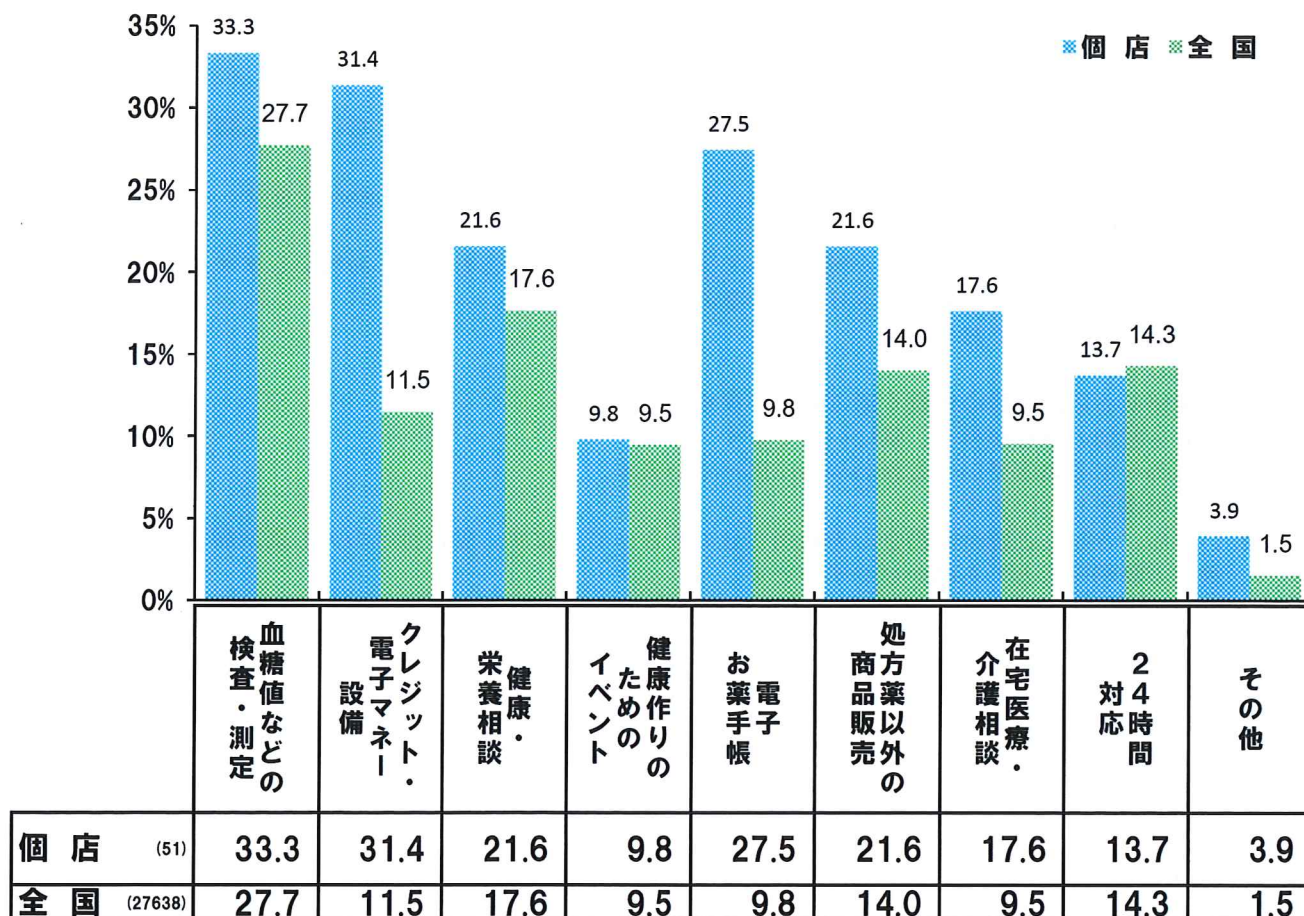


# CDS(全国一斉顧客満足度調査)結果

回答者数(2015年度)=51名

## 薬局全体に求めるサービス[2015個店/全国比較]

(回答対象者数)



### グラフを見るときのポイント

#### ①全国と比べて大きな差がある箇所をチェックする。

全国と比較して数値が高い箇所は、顧客のニーズが特に高いサービスです。

全国と比較して数値が低い箇所は、顧客のニーズが低いまたは対応済みのどちらかが考えられます。どちらなのか現状を確認してみましょう。

#### ②設問1「この薬局に対する満足度」と合わせてみる。

「血圧・体重計などの測定設備」「クレジット・電子マネー設備」「処方せん以外の商品販売」

は、設問1の⑬、⑭、⑪と合わせて見てみてください。また、自由回答にも改善の繋がる手がかりになるコメントがあるかもしれないので、参考にしてみましょう。

※グラフはいずれもパーセントで表示しています。

回答者数の総数が少ない場合は、少数の意見も大きな数値として表れてしまいますので、総数を踏まえてグラフを見てみてください。



## CDS(全国一斉顧客満足度調査)結果

回答者数(2015年度)=51名

### 【店別】ご意見・ご要望[良い点]

■ご意見・ご要望(一覧) ※アンケートにご記入いただいたものをそのまま掲載

#### <良い点>

- 現在の状況、対応を続けてほしい。
- クスリに関してはご親切なアドバイスをいただき感謝しております。こちらからも相談しやすいので助っています。
- 薬をもうら時のイスが2人がけソファは、小さな子供がいるのでとても助かります。
- 大変親切に対応して頂いております。
- とても感じが良く、気持ち良く利用させて頂いてます。今後とも宜しくお願いします。
- いつも親切丁寧に対応して下さり、待合室の居心地よいです。
- 皆様親切で満足しております。
- 満足しています。
- 清潔感ある店内で居心地良く過ごせています。
- とても親切で感じが良く、気にいってます。
- 好感のもてる対応でいつもさわやかに思っています。
- 現在で満足しています。
- いつも、さかもと調剤薬局さんを利用させてもらっています。受け付けの人も薬剤師さん達も親切で説明等もとてもわかりやすいです。

さかもと調剤薬局有限会社

## CDS(全国一斉顧客満足度調査)結果

回答者数(2015年度)=51名

### 【店別】ご意見・ご要望[悪い点]

■ご意見・ご要望(一覧) ※アンケートにご記入いただいたものをそのまま掲載

#### <悪い点>

- 大手とのポイントサービス。
- 店舗、入口はOKですが駐車場の出入に若干難あり(やや不満)
- 昔のように医院内で処方してもらいたい、時間とお金が二重にかかる
- 薬局は、医者が指定して薬を出すだけの事なので、よけいな相談する必要なし。よけいな薬も健康食品も、その薬局がもうけたいためと思う。
- 薬剤師さんによって説明の時くわしさ等が違う。人によると思っているが、少し残念に感じる時がある。
- ⑧~⑭必要としていない。
- お客と薬剤師の話が待合室にいても聞こえる。
- 今後もますます向上を忘れず研究努力してください
- ますます優しい店を目標にしてください