



Press Release

〒811-1364
福岡市南区中尾3丁目12-17

報道関係各位

2022年(令和4年)5月27日

正確な商品情報と顧客情報に基づく一般用医薬品の正しいカウンセリングを実現

日本初！「ヘルスケア・カウンセリング」プラットフォーム 『健康台帳®』を開発、販売を開始

2022年4月より新生堂薬局ドラッグストア全店に導入スタート！

株式会社新生堂薬局(本社:福岡市南区/代表取締役社長 水田怜 以下新生堂薬局)は、新生堂薬局のマーケティングを担当する子会社の株式会社 Newromics とドラッグストア向けのマーケティングサービス専門会社である株式会社Marketing Methodology & Innovation(本社:東京都江東区/代表取締役 小杉穂高 以下MMI社)との3社共同により、正確な商品情報と顧客情報に基づく、一般用医薬品の正しいカウンセリングが実現出来る日本初のヘルスケア・カウンセリングプラットフォーム「健康台帳®」を開発いたしました。

このシステムを利用することで「どの店」でも「スタッフの経験年数」に関係なく、お客様に寄り添った健康相談や一般用医薬品の最適なご提案が可能となります。

新生堂薬局では、2021年11月より実証実験を行い、2022年4月にはドラッグストア全店への導入が完了し、5月より本格的な運用が開始されております。



商品台帳

顧客台帳

商品情報の検索

カウンセリング情報
購買履歴

ドラッグストアでは、病院に行くほどではない体調不良、例えば「頭痛」「咳」「腰痛」「湿疹」などのお薬を、お客様ご自身でお気軽に購入することも可能です。しかし、一般用医薬品との併用に注意が必要なアレルギーや生活習慣病などの既往症をお持ちの方や、飲み合わせが禁止されている医療用医薬品やサプリメントが多くあるので、その都度お客様にお伺いしなくてはなりません。

更に現状では、薬剤師以外の販売員に医薬品の知識や商品情報が不足していたり、お客様の健康情報が正確に把握できていなかったりするため、正しいカウンセリングが出来ていない状況が数多く見受けられます。

今回、日本初のヘルスケア・カウンセリングプラットフォームとして開発された「健康台帳®」は、お客様の会員カードの情報と連携し、店頭でお伺いしたアレルギーや既往歴などのカウンセリング内容や、お勧めした商品及び実際に購入された商品を記録し、そのデータを蓄積することで、前回接客した従業員が不在でも、他の従業員が「健康台帳®」に記録されたデータを閲覧しながら接客することができます。つまり、「どの店」の「どのスタッフ」でも、正確な商品情報と顧客情報に基づく正しいカウンセリングが可能となるのです。

また、長期にわたり同じ薬を購入し続けているお客様には、一般用医薬品の継続服用を勧めるのではなく、病院へ行くことを勧める「受診勧奨」をサポートする機能を搭載しております。この「受診勧奨」を行うことで、病気の早期発見・早期治療開始が可能となり、重症化を予防することにつながります。「受診勧奨」から始まる疾患の重症化防止は、日本の社会問題である地域の社会保障費の適正化にも寄与することになります。

新生堂薬局は、この「健康台帳®」が地域医療の一翼を担う「ヘルスケア・ステーション™」の役割を果たすことができると同時に、このプラットフォームを全国のドラッグストア企業にも拡大することによって、ドラッグストア業界全体の社会的価値を再構築できるものと考えております。

■「健康台帳®」とは？

■「商品検索」を利用し、お客様がお探しの商品を検索する

The screenshot shows the main interface of the Kōken Tōzō app. At the top, there's a header with a location icon, a 'Check-in' button, and a 'Logout' button. Below the header, the date '2022/02/17' and 'MMI Staff 8 Main Department' are displayed. A navigation bar at the bottom left includes 'Top Page', 'Consultation', 'Product Search', and 'Logout'. The main content area has a teal header 'Consultation' with the sub-instruction 'Please tell us about your allergies and any medications you are currently taking.' Below this are several search options: 'Search by drug type', 'Search by symptoms and body part', 'Search by purpose', 'Search by nutrient or component', 'Manufacturer search', and 'Search by product name or barcode'. The overall design is clean and modern.

薬の種類や身体の部位別の症状でお薬の検索がスピーディーに行えます。また、お悩みや症状、栄養素別で商品を探すこともできます。

■「健康相談」のタブから、お客様の健康情報を聞きする

The screenshot shows the 'Consultation' tab of the Kōken Tōzō app. At the top, it displays 'Customer' information: 'Check-in' status, 'Consultation history' (カウンセリング履歴), and 'Unanswered' (未回答). The date '2022/02/17' and 'MMI Staff 8 Main Department' are also shown. Below this, a section titled 'Q1: Who is using the medicine?' asks 'Who uses the medicine?'. It includes radio buttons for 'Myself' (ご本人), 'Family (18 years old and above)' (ご家族 (18歳以上)), and 'Family (under 18)' (ご家族 (18歳未満)). A checked checkbox indicates agreement to provide family health information. The next section, 'Please enter the name of the person using the medicine.', has a text input field containing 'Hanako' (花子) and a clear button. The final section, 'Please enter the birth date or year.', has a date input field set to '2010/03/03' and a clear button. At the bottom are buttons for 'Product Search Top' (商品検索トップ), 'Clear' (クリア), and 'Save' (保存).

どなたが服用されるかを確認し、年齢やアレルギーの有無、治療中の病気の有無、妊娠中・授乳中かなど、お客様の健康情報を聞きします。

■「お客様情報をみる」を利用し、前回応対した内容を確認する

The screenshot shows a user interface for managing customer information. At the top, there are links for 'Check-in' (お問い合わせ) and 'Logout' (ログアウト). The date is 2022/02/18 and the staff member is MMスタッフ8 本部. On the left, a sidebar lists 'Latest Information' (最新情報), 'Health Information' (健康情報), 'Response History' (応対履歴), 'Introduction Products' (紹介商品), and 'Purchase History' (購入履歴). The main content area displays 'Latest Information' for 'Customer' (ご本人), showing details like age (31), allergies (なし), and treatments (なし). It also lists 'Supplements' (サプリメント) taken (ビタミン類, コラーゲン, 乳酸菌/ビフィズス菌) and breastfed (授乳中) status (はい). Buttons for 'Edit Health Information' (健康情報編集) and 'Confirm OK' (確認OK) are at the bottom. A search bar at the bottom right shows results for 'Eye fatigue' (目疲れ) and 'Dry eyes' (ドライアイ).

前回のカウンセリング内容を確認し、
健康状態に変わりはないか、今回
お探しの商品などお客様のニーズに
合わせた応対が可能になります。

■「応対内容入力」のタブから、応対した内容を記録する

The screenshot shows the 'Response Content Input' section. At the top, it says '2021/09/02 MMIスタッフ 薬院店'. The interface includes tabs for 'Introduction Product' (紹介商品), 'Response Note' (応対メモ), 'Blood Pressure Measurement' (血圧測定), and 'Exam Results' (検診結果). Under 'Introduction Product', a product card for 'クールワンせき止めGX' is shown with a 'Buy' button (購入) and 'NG' button. Below it, a list of SKUs is shown with selection buttons for 'Buy' or 'NG'. Another product card for '五十肩' is shown at the bottom. A 'Save' button (保存) is at the bottom right.

お客様へおすすめした商品を記録
します。
必要な情報はメモ機能に残しておく
ことも可能です。お客様のご要望が
あれば、血圧測定や健康診断の結
果も保存することができます。

新生堂薬局は今後も「健康にくらせるまちづくり」に貢献し、地域の皆様と歩み、いつの時代にも社会から必要とされる企業であり続けるために、地域一番の「ヘルスケア・ステーション™」を目指してまいります。

=本件の取材・お問合せ=

株式会社新生堂薬局 営業戦略部 / 梶原 TEL:092-541-0088

(10:00~17:00※土日祝除く)