

DX戦略書

新生堂薬局のパーパス

「健康寿命の延伸と、社会保障費の抑制に貢献する」

ビジョン

「地域一番のヘルスケアステーション®にする」

それぞれの地域で、地域の実情に合った医療・介護・予防・生活支援・住まい等を確保する「地域包括ケアシステム」の一翼を担うべく、ヘルスケアステーション®＝次世代調剤併設型ドラッグストアをドミナント展開いたします。

1. 企業経営の方向性及び情報処理技術の方向性の決定

1978年11月福岡市南区に「新生堂薬局」として創業。1984年3月に株式会社化し、福岡県、熊本県を中心に調剤薬局、ドラッグストアの出店を拡大、2023年11月現在、調剤薬局を87店舗、ドラッグストアを50店舗（両者の併設店を26店舗）展開しています。また、関連会社を5つ持ち、訪問看護事業の「新生堂訪問看護ステーション」、ドラッグストアのアウトレット店「ECOLET PLUS」、コンビニエンスドラッグストア「Smart Style」、女性だけの健康体操教室「Curves」のFC展開など、新業態・新分野の市場開拓にも積極的に取り組んでいます。

現在、日本は超高齢社会となり、医療費は増え続け、2020年の社会保障費は132兆円、23年度予算は134兆円となり、さらに2040年には190兆円になると言われています。

今後の社会において、ドラッグストアが地域医療を担う存在にならなければ、日本の医療費の増大は、これからも続くものと考えており、「モノ売り」だけのドラッグストアから、「ヘルスケアステーション®」という新業態を構築して参ります。その為に、「優れたテクノロジー」を導入することで対物業務は機械化させ、「温もりあるコミュニケーション」つまり対人業務ができる人財を育てる研修体制を充実させ、お客さま一人ひとりの役に立つ、健康な暮らしについて適切なアドバイスができる企業を目指して参ります。

2. 企業経営及び情報処理技術の活用の具体的な方策(戦略)の決定

当社のビジョンである「地域一番のヘルスケアステーション®」を実現するための、具体的な戦略例は以下の通りです。

事例①

調剤薬局における「自動入庫払い出しロボット」の積極的な活用です。

このロボットは、過去の処方箋データをAIが分析し、各医薬品を最も効率の良い場所に自動入庫し、毎晩、棚の陳列変更と清掃を行うとともに、処方箋データを読み込んでロボットが自動で払い出しをします。

このロボットを導入した店舗では、利用者の店舗滞在時間を増やすことなく、薬剤師の接客時間を平均3倍以上に増やすことに成功しており、特に、丁寧な説明とカウンセリングが不可欠な高齢者への対応に大きな効果を発揮しています。

こうしたロボットとAIを活用したDX化は、業界でも極めて先進的な取り組みであると同時に、少子高齢社会の中で増え続ける処方箋と労働人口の減少への対応や、ピッキングの自動化によるヒューマンエラー（投薬事故）の防止にも大きく貢献しています。

事例②

「健康台帳®」の開発・運用更にはドラッグストア業界全体への普及です。

弊社は、ドラッグストア店舗の店頭での医薬品・健康食品のカウンセリング販売をサポートする為、「健康台帳®」というツールを開発ベンダーと共同開発しました。

既に、弊社のドラッグストア全店に導入しております。これにより、「セルフメディケーション」をサポートする身近な存在である「薬屋」の立場に立ち、一般用医薬品、健康食品及びサプリメントに関する商品データと顧客データを一元管理することが実現可能となりました。

この台帳には、顧客の一般用医薬品、健康食品、サプリメントの購入履歴、これまでのカウンセリング履歴（例：高血圧である、糖尿病である、アレルギーがある等）、販売員の対応履歴の3つのデータが記録されており、例えば高血圧の顧客の場合、AIが自動的に、服用に注意が必要な一般用医薬品、健康食品、サプリメント等はタブレット上の推奨商品リストから削除される仕組みとなっています。

また、それらのデータをクラウドサーバーで管理しているため、全店舗でデータが共有されており、どの店舗のどの販売員であっても、各顧客の相談に対して正しいカウンセリングが可能となり、場合によっては、商品をお勧めするのではなく、医療機関の受診勧奨も可能となっています。

2022年4月から国内でスタートした「オンライン診療・リフィル処方箋」を受け、将来的には地域医療の担い手として、ドラッグストアからの受診勧奨とオンライン診療、そして医師が発行する処方箋に基づく服薬指導、これらをオンラインで一元的に対応できる仕組みとすることも目指しています。

最終的に、薬局、ドラッグストア、さらには小売業という枠組みをも脱却し、地域・住民の健康に関する全ての情報とソリューションを提供できる「ヘルスケアステーション®」を確立し、包括的なデータに基づく「Rightカウンセリング」と、セルフメディケーションを通じた、早期発見・早期治療開始・治療継続・重症化予防というセルフメディケーションの推進と社会保障費の抑制という好循環サイクルの確立を目指しています。

この健康台帳®を用いたビジネスモデルは、日本の社会保障費の適正化におけるキーフクターの一つであり、ドラッグストアにおけるセルフメディケーションの拡大にも

繋がると考えており、これらを業界全体に広げるべく、「健康台帳®」の販売にも積極的に取り組んでいます。

2, (1) 戦略を効果的に進めるための体制の提示

経営管理本部にDX推進部を設置(DX関連部署は2020年10月～)しています。

専任部長1名、専任MGR1名、さらに各部署の部次長やDXに携わる担当者など10名を兼任で所属させ、DMP(data management platform)構築チーム、DX情報共有チーム、DXサポートチームに分けて、各部のDX開発の進捗、運用状況、問題点の把握を網羅的に行う体制を整えています。

・人財育成

データ分析人財の育成

ID-POS、アプリ、顧客サービスツール等を介して集積した様々なデータをGCP(Google Cloud Platform)に格納することでDMPを構築し、データ分析環境を整え、DataPortal、Bigquery、Pythonを使用したデータ分析の教育を実施

・RPA活用人財の育成

GAS(Google App Script)、ChatGPTを使用して業務の自動化を行える人財教育の実施

・社内DX研修の実施

GoogleWorkspaceの使い方、ITツールによる効率的な働き方、コミュニケーションの取り方、等の社内教育を行いコミュニケーション、セキュリティの向上を目指しています。

2, (2) 最新の情報処理技術を活用するための環境整備の具体的方策の提示

当社は、ビジョン実現に向けたDX戦略を実践するために、項目を定め、DX推進に向けたITシステムの導入と環境整備を推進しています。

① 業務効率化による作業の削減と作業の精度向上

ア、店舗の指示

本部から店舗へ向けた業務指示の実行管理に特化したクラウド型の多店舗向けソリューション(サービス名「店番長」)の導入

イ、AIの活用

契約書のリスクの洗い出しなどこれまで人手と時間をかけるしかなかった契約業務をAIが搭載された契約審査ツール(サービス名「Legal Force」)を導入し、効率化と審査精度向上を実現

② コスト削減

ア、管理業務の効率化

電話やFAX・郵便・相対など時間とコストをかけて行われているやり取りを効率化し、生産性向上・時短とコスト削減・ペーパーレスによりエコを実現しており、積極的にITツールを導入しています。導入例としては、リベート管理ツールとしての活用としてKINTONE、請求事務の電子化ツールとしてBtoBプラットフォーム、交通費の精算業務の効率化として楽楽精算、稟議決裁のペーパーレスとしてサテライトオフィスなどの導入

3. 戦略の達成状況に係る指標の決定

(1)健康台帳[®]開発と採用ドラッグストアの拡大

- ・2024年:受診勧奨機能開発 採用1企業:50店舗採用、
- ・2025年:処方せん機能開発 採用3企業:店舗数1470店舗採用 シェア率7%
- ・2026年:分析機能開発 採用4企業:店舗数2670店舗採用 シェア率13%

(2)人財教育

- ・2024年:分析技能・RPA技能の社内資格の制度化
- ・2025年:社内資格制度の運用開始

4. 実務執行統括責任者による効果的な戦略の推進等を図るために必要な情報発信

当社が強化している「健康にくらせるまちづくり」としてのヘルスケア産業の役割です。今後はさらに、「優れたテクノロジー」の導入と「温もりあるコミュニケーション」のある人財を育てる研修体制を充実することで、お客さまお一人おひとりの役に立ち、健康な暮らしについて適切なアドバイスができる社員の育成に力を注いで参ります。

また、ドラッグストアと調剤薬局との併設店を増やすとともに、関連会社の株式会社ライフネスが展開する健康体操教室や訪問看護ステーションと一丸になり、子供からお年寄りまで、なんでも気軽に安心して相談できる「ヘルスケアステーション」の構築を進めていきます。さらに、それに伴うサービスの充実を実現し、地域の方々とのお付き合いをさらに深めて参ります。いつの時代でも、健康は誰しもの願いです。私たちは、これからも地域のお客さまの“健康な暮らしのお手伝い”をさせていただきます。

新生堂薬局は、お客さま、ならびにお取引先さま、従業員に思いやりのある「健康な暮らし」の良きパートナーとしての企業を創造して参ります。

代表取締役社長兼CEO水田怜

(5)実務執行統括責任者が主導的な役割を果たすことによる、事業者が利用する情報処理システムにおける課題の把握

「DX推進指標」による自己分析を行い、IPAの自己診断結果入力サイト

(<https://www.ipa.go.jp/ikc/info/dxpi.html>)

(6)サイバーセキュリティに関する対策の的確な策定及び実施

当社は2021年7月よりSECURITY ACTION制度に基づき、二つ星を宣言しています。