

来春「改正薬事法」施行に伴い、「登録販売者制度」導入へ

ミステリーショッピングリサーチ

激変間近！ドラッグストア業界、生き残りかけた覆面調査

来春施行される改正薬事法に伴い、薬剤師資格をもたなくとも新資格を取得すれば薬の販売が可能になる「登録販売者制度」が導入される。この登録販売者制度を活用し、店舗拡大を狙うドラッグストア業界はもちろん、大手総合スーパーやコンビニエンスストア、流通業界といった異業種も、ドラッグ売場、新設出店を計画し、ますます市場競争が激化することが予想されている。

医療の地域密着化が刻一刻と迫る中、危機意識をもつ大阪のドラッグストアが、勝ち残りをかけ導入したのは、「覆面調査（ミステリーショッピングリサーチ、以下 MSR）」。

【顧客感動満足時代到来！競争激化のドラッグストア業界で生き残るために】

大阪の泉北、堺を中心にドラッグストア、薬局を展開する株式会社イレブン（代表・植屋 茂康氏）では、MSR を 2008 年に導入した。理由としては、改正薬事法が施行され、来春から国内での市場激化が必須のなかで、メーカーも含めた同じ業界内での共倒れを危惧したことが大きいという。

現在の市販薬市場は 6200 億円。新制度が導入され市場が更に活性化することで、店舗数が急増すると、以前の米国と同じ状況を招くのではと懸念する。それは 15 年前、米国でドラッグストアが乱立したときのこと。1000 坪規模の大型店が次々と誕生するなか、数年で多くの企業が倒産、合併が相次ぎ、現在残っているのは、ウォルグリーンというストアのみという。同状況が来春以降、国内でも起きるのではと、生き残るため「地域密着」「高い専門性」が必須であると結論付けた結果、MSR の導入を決めたという。

実際に導入することで、特に「2・6・2の法則」の真ん中にあたる 6 割の従業員（スタッフ・パート含む）の接客態度がより良く改善され、店頭雰囲気も見違えたと、同代表は語る。

ミステリーショッピングリサーチは、調査員が客を装ってショップを訪れ、サービスや接客、施設内の状況を評価・報告する。この評価結果や報告を、サービス改善や CS（顧客満足度）、社内ホスピタリティ教育へ活かす。覆面調査（MSR）を提供するのは、株式会社 MS&Consulting（旧・株式会社日本エル・シー・エー、本社：東京都中央区）。MSR はこれまで「顧客満足度」を重視する飲食店や商業施設を中心に活用されてきたが、近年は他業種へ導入の動きが広がっている。最近では、プロ球団の東北楽天や千葉ロッテマリーンズ、某大手銀行なども「顧客満足度」を重視し、MSR を導入している。

世界的規模だと MSR は成長企業で、米国 MS 協会には、500 社が加盟、CS の格付け指標もあるが、まだまだ、日本での認知度は低く、格付け指標もないのが現状。CS（顧客満足）経営が注目される中、経済産業省がサービス業の生産性に注目、『サービス産業生産性協議会』を昨年発足したこともあり、今後も外食産業以外の消費低迷の打開策を求める企業が MSR を導入することが見込まれている。

■ お問い合わせや取材は、下記までお気軽にお問い合わせください ■

株式会社 MS&Consulting 広報窓口担当

西山 hirotaka.nishiyama@msandc.co.jp

TEL:03-5649-1185/FAX:03-5649-1186

●株式会社MS&Consulting (旧・日本エル・シー・エー) 会社概要

本社 : 〒103-0013 東京都中央区日本橋人形町3-11-10

2008年7月現在の会員登録数は170,000人、月間調査店舗数は約8,000店舗。

北海道から沖縄まで全国12万人のMSR調査員を配置し、1万店舗・施設で調査を実施。調査員は依頼した企業の店舗・施設に普通の客として来店し、店舗・施設の様子、スタッフのサービス内容や料理の味などを詳細にチェックして、コメントをレポートする。また、現状や同業態の標準値と比較し、改善すべきポイントや現状のトレンド等を報告。社員研修などの顧客満足度を改善するノウハウがあり、これまでに多数の飲食店や商業施設、金融機関などのサービスを改善した実績がある。

■顧客満足度やホスピタリティーを重視する企業の動向について解説できます

<ミステリーショッピングリサーチ事業責任者>

株式会社MS&Consulting 取締役 渋谷行秀氏

顧客満足度・従業員満足度・ホスピタリティを切り口に、
組織風土改善や人材育成を中心とした多数の支援実績を持つ。



●MSRの評価項目例

■総合項目			
誰かを連れてきたい、教えてあげたいと思いましたが	5:必ずそうする 4:そうするかも 2:たぶんしない 1:絶対にしない	} 信頼度を評価	
また来たいと思われましたか	5:必ず来たい 4:また来たい 2:たぶん来ない 1:絶対に来ない		
商品の品質は、いかがでしたか	5:感動 4:満足 2:一部不満足 1:不快	} 満足度を評価	
スタッフの気配り度合いは、いかがでしたか	5:感動 4:満足 2:一部不満足 1:不快		
スタッフは笑顔で、明るく接していましたか	5:感動 4:満足 2:嫌い 1:不快		
お店の活気、雰囲気はいかがでしたか	5:感動 4:満足 2:一部不満足 1:不快		
着用のイメージはいかがでしたか	5:感動 4:満足 2:一部不満足 1:不快		
お店の清潔度はいかがでしたか	5:感動 4:満足 2:一部不満足 1:不快		
■業務チェック項目			
1.入店～ご案内			
Q1. お客様の入店にスタッフはすぐ気づき対応してくれましたか。	1:できている 0:できていない 該当なし	総合項目：その日の総合的な評価をし、信頼度と満足度に関する項目を100点満点で採点します。 業務チェック項目：入店から退店までの一連の流れを採点します。できた場合は1点、できていない場合は0点、100点満点で採点、項目数は全部で50項目です。(自社専用の調査票も作成可能)	
Q2. 入店されたときに、「いらっしゃいませ」と元気良く、笑顔で気持ちよい挨拶がありましたか。またその他のスタッフからの声はありましたか。	1:できている 0:できていない 該当なし		
Q3. ポイントカード等、お得な情報についてきちんと説明がありましたか。	1:できている 0:できていない 該当なし		
Q4. お客様の好みや目的、要望などを良く聞いた上で、商品をご提案してくれましたか。	1:できている 0:できていない 該当なし		
Q5. 購入を決めた際、関連商品の提案はありましたか。	1:できている 0:できていない 該当なし		
2.会計～見送り			
Q6. お会計はスピーディーに行われていましたか。(お待たせしませんでしたか。)	1:できている 0:できていない 該当なし		
Q7. 包裏を待っていた時、またはギフトを受け取った時、スタッフさんから、「他にお買い物はよろしいですか?」などの声掛けがありましたか。	1:できている 0:できていない 該当なし		
Q8. お会計のミスがありませんでしたか。またお会計についての安心感を感じられましたか。	1:できている 0:できていない 該当なし		
Q9. お帰りの「ありがとうございました」には感謝の気持ちが感じられましたか。また帰りのスタッフからも挨拶がありましたか。	1:できている 0:できていない 該当なし		
Q10. 出門まで出て(レジ前)、きちんとお見送りをしていましたか。	1:できている 0:できていない 該当なし		

※調査票より抜粋

■ お問い合わせや取材は、下記までお気軽にお問い合わせください ■

株式会社 MS&Consulting 広報窓口担当

西山 hirotaka.nishiyama@msandc.co.jp

TEL:03-5649-1185/FAX:03-5649-1186