

セルフディケーション推進において 求められる情報発信機能

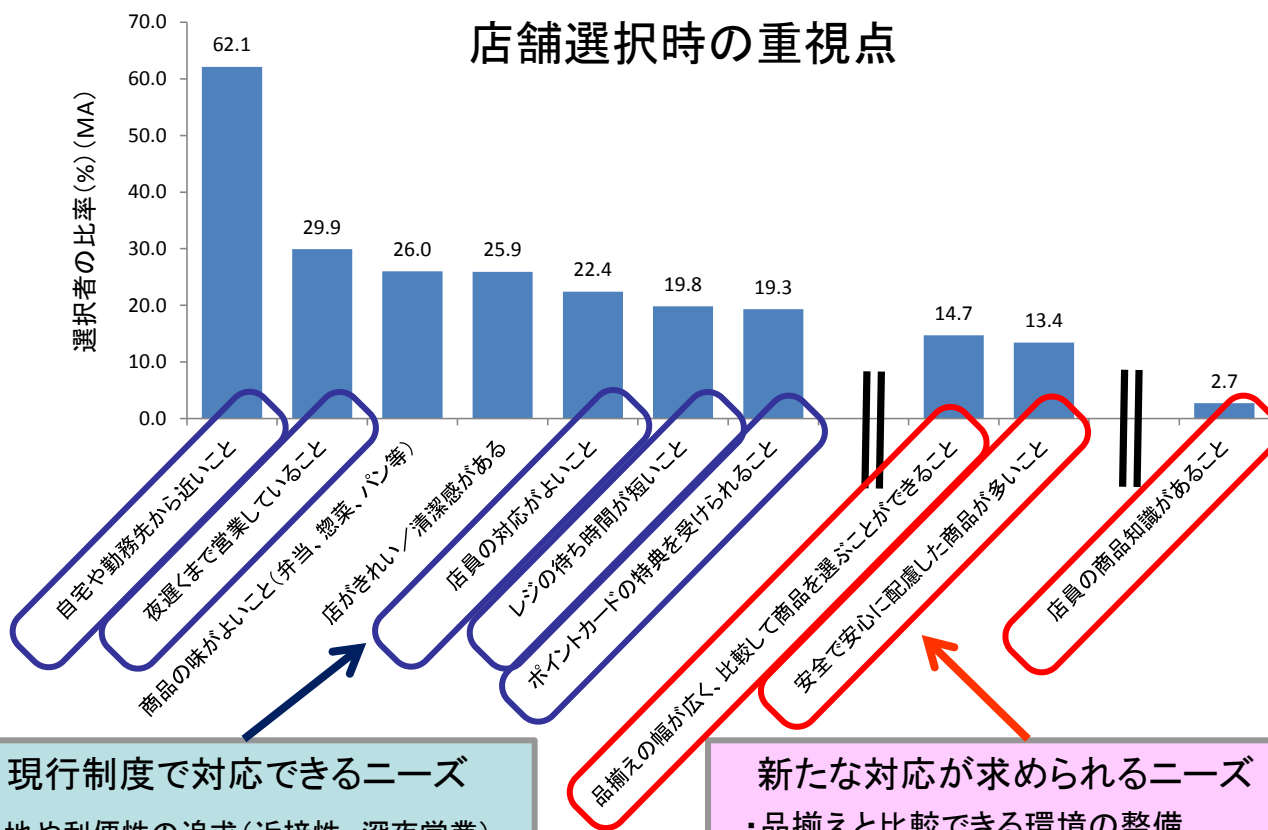
平成27年1月

構成

- セルフメディケーション推進において求められる情報発信機能
- まとめ

セルフメディケーション推進において求められる情報発信機能

- 消費者は店舗を選択する際に、利便性や店員の対応等を重視している。
- 同時に、商品選択時のサポートや商品そのものが安全・安心に配慮されたものであること等も同様に重視されており、情報発信機能を強化することで潜在的な消費者ニーズに応えられる可能性がある。



出典: 流通経済研究所
「消費者の業態・店舗選択に関する調査報告書」

調査方法: インターネット調査
調査時期: 2011年11月
調査対象: 東京圏に在住する20~69歳の女性1,336名

※調査結果は第1回研究会資料より再掲

現行制度で対応できるニーズ

- ・立地や利便性の追求(近接性、深夜営業)
- ・店員の対応の向上
- ・ポイントカード等の特典の整備

新たな対応が求められるニーズ

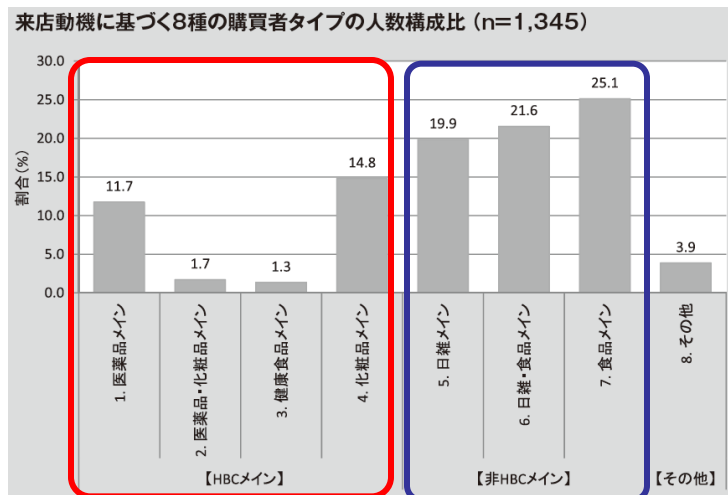
- ・品揃えと比較できる環境の整備
- ・安全・安心に配慮した商品の拡充
- ・店員による商品知識の向上

情報発信機能を強化することで、潜在的な消費者のニーズに応えられる可能性がある

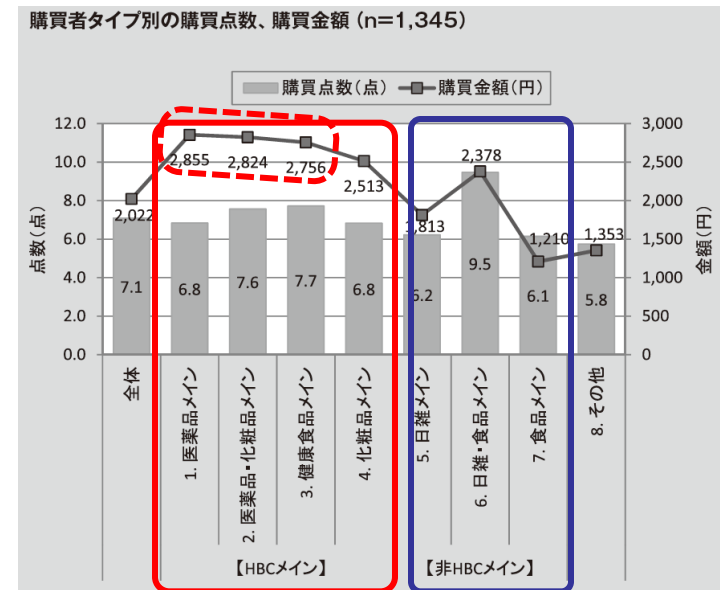
(参考)消費者によるドラッグストアの来店動機

- ドラッグストアの来店動機は大別して、医薬化粧品類(HBC)を主にする顧客と、それ以外の食品・日用雑貨(非HBC)を主とする顧客に分けることができる。
- ドラッグストアにおいては、HBCを主に利用する顧客は客単価が高く、高単価の商品を購入する傾向が見られる。HBCの品揃えの充実や薬剤師・登録販売者等の専門的知見を有する人材の活用を進めていくことはできないか。

ドラッグストアの来店動機



来店動機別の購買点数・金額



出典: 流通経済研究所 消費者調査

(鈴木(2014)「ドラッグストアにおける購買者の来店動機に着目した購買特性分析および品揃えに関する検討」『流通情報』No.508)

調査方法: 面接調査 ※来店時に来店動機となる商品を質問

調査時期: 2013年6月

調査対象: 関東地方のドラッグストアに来店し、商品購買を行った1,345名

HBCメイン顧客は非HBCメイン顧客より、購買点数は少ないものの購買金額が高い
 →高単価商品の購買に積極的な傾向

(参考) 消費者によるドラッグストアの来店動機・要望等

□ ドラッグストア利用店舗に対する感想・要望

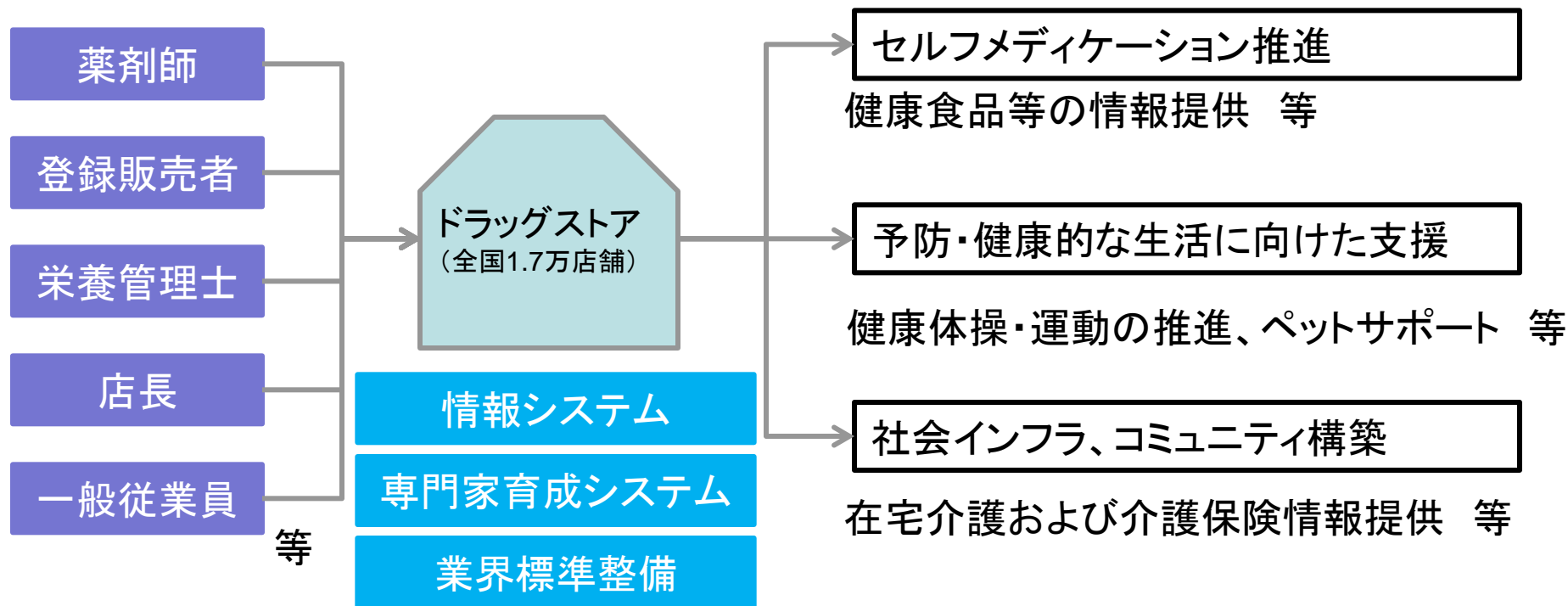
No.	回答	No.	回答
	<店舗に関する回答(営業時間・品揃え等)>		<接客に関する回答(接客・情報提供)>
1	いろんな物が揃っていて便利。	21	店員さんの接客が、感じが良いです。
2	シンプルで買いやすく、自分にとって良い店。	22	処方の方が優しい。商品の説明を丁寧にしてくれる。
3	近いので毎日のように来店している。品揃えも豊富なので、その辺のスーパーより便利。	23	薬剤師が目薬の相談に乗ってくれたので助かった。
4	家がすぐ近くで便利。店が広くて、商品が豊富。	24	肌のチェックコーナーがあるが、店員がいないのでやってもらえなかった。コーナーを作る以上は、人が付いてほしい。
5	紙おむつの種類が揃っていて良い。	25	化粧品サンプルがもらえると嬉しい。家で実際に使ってみたいので。
6	店内が明るくて商品が見やすい。健康食品の店が駅の向こうの線路沿いにあるが、そこで売っているような食品やサプリメントなど、子供に安心な物を扱ってくれと嬉しい。	26	たまに、レジに人がいない時があるので、何とかしてほしい。
7	遅くまでやっていて良い。品揃えが豊富。	27	商品について訊きたかったのに、店員が売場におらず、レジも混んでいて、なかなか訊くことができなかった。
8	まだ数回しか来たことがないが、どこに何があるかすぐ分かりやすい陳列が良い(整然としていて、天井に案内ボードがある)。	28	夜遅くなると、薬剤師さんが必要な薬が買えないので困る。
9	いろんな商品が置いてあるので、買物が一度(ひとつの店)で済んで良い。猫のエサの種類が多くて良い。	29	夜、薬剤師がいないと買えなくなる商品があるので、困ることがある(売場が区切られて、入れなくなる)。
10	広くてきれいで良い。シャンプーとかの品揃えが多い。	30	医薬品のレジが別になっているのが面倒です。
11	営業時間が遅くまでやっているのが便利。	31	処方箋薬局で薬が品切れの時、郵送してもらえるとありがたい。
12	近くで便利。お肉や野菜はスーパーで買って、それ以外は大体ここで買う。	32	ウォーターサービスがあるのが良い。
13	処方箋のついでにいろいろ買えるのでとても便利。		
14	近くにスーパーなど店がないので、いろいろ売っていて助かる。		
15	欲しい商品が品切れの時間がけっこうあるので、その点を注意してほしい。		
16	肉とか魚もあったら便利だと思う。		
17	値段が全体的に安い。ポイントが付くのが良い。		
18	ポイントで商品と交換できるのが嬉しい。		
19	ポイントが貯まるので利用している。		
20	ポイント5倍デーがいつなのか、不定期なので分からない。たまたまチラシを見た時とかしか分からない。昨日たくさん買物したのに、今日も来たら5倍だったので腹が立った。		

(まとめ)

ドラッグストアのインフラと、求められるサービス・付加価値

- ドラッグストアでは、国民のセルフメディケーションの推進に向け、ヘルスケアに関する各種のサービス・付加価値提供を担う拠点としての役割が求められる。
- 将来的には新たなサービスや付加価値の提供範囲についても関係者と調整をしつつ検討する必要がある。

□ ドラッグストアのインフラと、求められるサービス・付加価値



出典：流通経済研究所(2015)作成資料

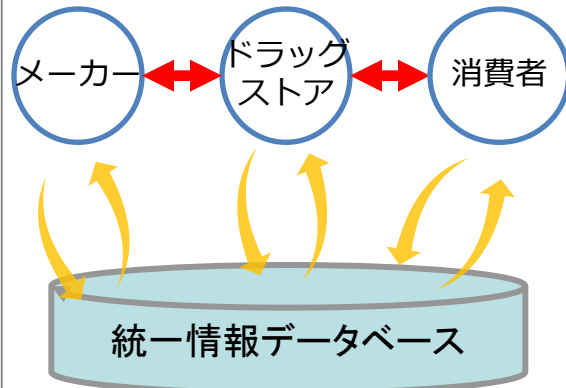
(参考) 具体的なサービス・付加価値の提供イメージ

- ドラッグストアでは、国民のセルフメディケーションの推進に向け、ヘルスケアに関する各種のサービス・付加価値提供を担う拠点としての役割が求められる。
- 将来的には新たなサービスや付加価値の提供範囲についても関係者と調整をしつつ検討する必要がある。

健康食品の情報提供

- ・業界標準の商品体系の立案
- ・統一情報データベースの構築
- ・専門販売員の育成 等

<イメージ>

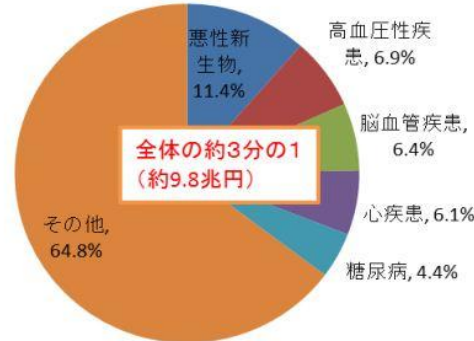


メーカー・小売・消費者は統一のデータベースにアクセスして商品情報を管理できる。

健康体操の情報発信

- ・健康維持のための運動の普及
- ・適切な運動指導手法の検討
- ・フィットネスの活用促進 等

医科診療医療費に占める生活習慣病の割合
(平成23年度)



出典：厚生労働省「平成23年度国民医療費」

在宅介護・介護保険

- ・在宅介護食の販売
 - ・適切な商品選択のサポート
 - ・介護情報提供員制度の拡大 等
- ドラッグストアにおける介護食品の展開



介護用品コーナーで陳列



食品コーナーで陳列

「介護情報提供員制度」

JACDS認定
「介護情報提供員」制度

お待たせしました2013年4月から受講開始!

ヘルスケアアドバイザー認定者、受講者[®]は無料
「改正介護保険法等」(平成23年6月成立)に対応

お申込み受付中

(参考)在宅調剤への対応

- 在宅医療の促進に向け、自宅や介護施設に処方箋医薬品を届ける在宅調剤を推進する動きが見られる。
- 在宅調剤の進展により薬剤師に求められる役割が広がることが予想される。宅配体制の整備や、地域との連携などが必要になる。

在宅調剤の背景とドラッグストアの対応

在宅調剤に向けた動き

在宅調剤

自宅や介護施設などで療養している患者に処方箋医薬品を配送し、薬剤師による服用等の指導を行うサービス。

平成24年4月

診療報酬改定に伴い、在宅調剤に対する報酬加算が新設される。

平成26年4月

診療報酬改定の重点課題のひとつとして在宅医療の充実が提起される。

ドラッグストアの対応

【ココカラファイン】

グループ217店舗のうち57店舗で在宅調剤を行っている(2012年)。

将来的には、グループ内の店舗を在宅調剤の各店舗とサテライト店舗に編成し、地域のヘルスケアネットワークを形成したいとしている。

【クリエイトSDホールディング】

2012年から在宅調剤に注力し、横浜市および川崎市を中心に訪問調剤の拠点整備を行っている。