

薬局の未来を創る
CDS（全国一斉顧客満足度調査）
実施について

地域に必要とされ続けるための「対話」の第一歩

はじめに：CDSの本質とは

CDSは、単なるアンケートではありません。

- 「薬局が何を提供したいか」の確認するのではなく、
- 「地域の方が薬局に何を求めているか」を深く知るための取り組みです。



なぜ今、CDSが必要なのか

調剤報酬改定により、薬局の価値は「対物」から「対人」へと大きくシフトしました。



地域連携・在宅対応



健康サポート機能



継続的な服薬フォロー



かかりつけ機能の強化

“どう感じられているか”が問われる時代です。

「実施」ではなく「信頼」を問う



📌 業務の「実施」

フォローをした、在宅に行った。これらは多くの薬局が取り組んでいる最低限のラインです。



♥ 真の「信頼」

相談しやすい、安心できる。患者様がこう感じて初めて「地域に必要とされる薬局」となります。

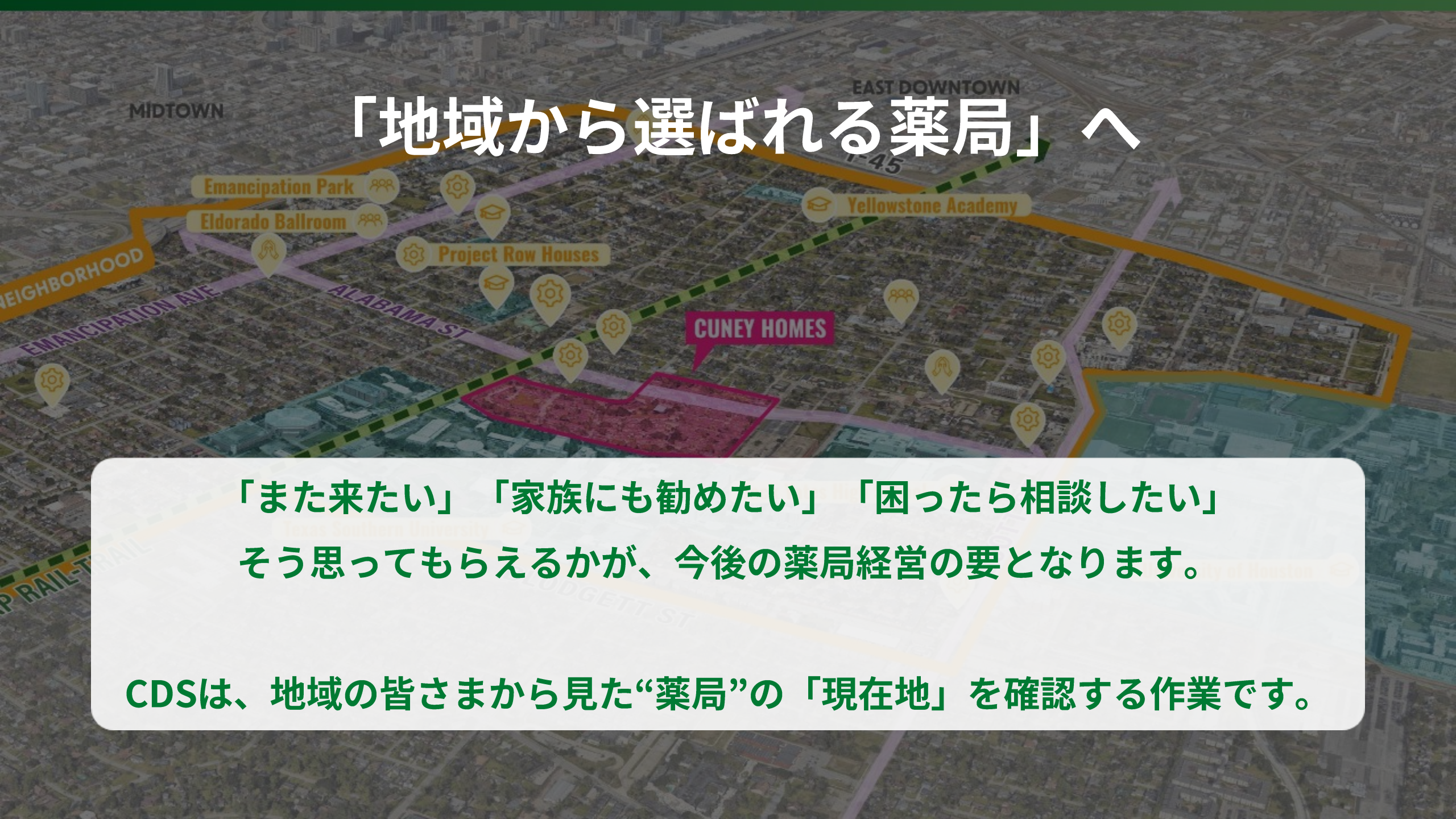
“薬局視点”だけでは不十分



私たちは「丁寧にやっている」つもりでも、患者様は「忙しそうで声をかけづらい」と感じているかもしれません。

この「提供価値」と「実感価値」の差を知るために行うのがCDSです。

「地域から選ばれる薬局」へ



「また来たい」「家族にも勧めたい」「困ったら相談したい」
そう思ってもらえるかが、今後の薬局経営の要となります。

CDSは、地域の皆さまから見た“薬局”の「現在地」を確認する作業です。

声掛けの基本

「より良くしたい」を先に

「皆さまにとって、もっと相談しやすい薬局にして
いきたくて、お声を集めています」

個人の意見の重要性を伝える

「普段ご利用いただいている方のお声が、一番参考
になるんです」



心理的ハードルを下げる工夫

具体的に「簡単」を伝える

「2~3分で終わります」「選ぶだけの質問が中心です」と伝えるだけで、着手しやすくなります。

補助体制を添える

「操作が分からなければお手伝いしますので、ご安心ください」の一言が参加率を劇的に変えます。

※回答内容を誘導しないよう、操作の補助に留める配慮が必要です。



紙でのアンケート回答という選択肢

Webアンケートの内容を紙に印刷して、記述いただくことも可能です。




※その際は、スタッフによる端末入力作業が必要となります。



回答率アップのための施策

感謝の気持ちを形に

アンケート回答率を向上させるために、以下のようなノベルティやお礼の品の提供も非常に有効です。

-  オリジナルノベルティグッズ
-  健康関連サンプルの提供
-  季節のちょっとしたお礼品





保険薬局

ノベルティアイテムは 仕入れマーケット で

手渡ししやすい個包装タイプが好評です。



丸美屋 *期間限定キャンペーン品

くちどけぶりかけのりとたまご(2.0g×30袋)



栄太楼

4種の飴シリーズ



加戸米飯株式会社 / サンコーおやつ

ごま入り味付けいりこ



調査の質問項目（概要）



満足度・接客

居心地、待ち時間、プライバシー、
対応の丁寧さ、説明の分かりやすさ



設備・品揃え

キャッシュレス対応、電子お薬手
帳、市販薬・サプリメントの充実度



相談・ニーズ

健康相談、介護、イベント、薬局へ
の自由なメッセージ・要望



スケジュールと重要事項

時期	アクション	内容
6月4日（木）	メール確認	アンケートURL・二次元コードが「株式会社PLUG」より届きます。
6月4日（木） ～6月30日（火）	動作確認	必ず全スタッフでテスト回答を行い、薬局名に間違いがないか確認。
7月1日（水） ～7月31日（金）	本番実施	ポスター掲示、チラシ配布、LINE等での周知を開始します。

※ポスター等のツールは6月上旬に郵送にてお届け予定

※メールが迷惑メールフォルダに入る可能性があります。「@plug-inc.jp」を確認してください。

周知方法の準備



ポスター（A2版）

郵送されるポスターを薬局内に掲示します。



配布用チラシ（A5）

配布用チラシ（A5）を患者様に配布します。



SNS/LINE活用

SNSでの投稿やLINEのメッセージを活用します。



タブレット用意

薬局でも予備の端末としてタブレット等を用意します。

みんな元気で
より良い薬局づくりのために/
WEBアンケートにご協力ください

「接客や設備等、当店の満足度」「薬局に求めること」
など、どんなことでもお聞かせください。

アンケート
回答は
こちら→

所要時間 **2分**

WEBアンケートご回答締切 **7/31(金)**まで

二次元コード
貼付位置

ご回答にあたって

スマートフォン、タブレット
から二次元コードを読み
取り、アンケートにお答え
ください。

このアンケートは匿名での回答
となります。個人情報を入力
することはありません。

《掲示用ポスター（A2版）》

郵送でお届け。6月4日～5日頃にお送りするメールに添付されている、二次元コードを印刷し貼り付けて、薬局内に掲示してください。

紙のアンケート記入用紙

モバイル端末での回答が難しい方向けに、紙アンケートをご用意しております。
必要に応じて印刷のうえ、ご活用ください。

《ご利用時の注意点》

※紙アンケートで回収した内容は、アンケート実施期間内（7月31日まで）

に、薬局スタッフ様にて回答URLからご入力をお願いいたします。

※アンケートは、すべての設問への回答完了をもって回収完了（1件としてカウント）となります。入力漏れがある場合は回答を完了できず、回収数へ反映されません。

※紙アンケートをご利用の際は、必ず全設問にご回答いただくよう、来局者さまへご案内をお願いいたします。

薬局についてのアンケート class A CDS 2025

より良い薬局づくりのため、率直なご意見・ご要望をお聞かせください。
ただし、当薬局ではより良い薬局づくりのために、アンケートを実施しております。
お気づきのこと、ご要望等ございましたら、どんなことでもお聞かせください。
※選択式の設問は全て必須となります。
※このアンケートは匿名での回答となります。個人情報を記載することはありません。

■あなたご自身について、お伺いします。あてはまるものにチェックをつけてください。

性別	<input type="checkbox"/> 男性	<input type="checkbox"/> 女性	<input type="checkbox"/> 回答しない				
年齢	<input type="checkbox"/> 29歳以下	<input type="checkbox"/> 30代	<input type="checkbox"/> 40代	<input type="checkbox"/> 50代	<input type="checkbox"/> 60代	<input type="checkbox"/> 70代	<input type="checkbox"/> 80代以上

Q1. この薬局にご来局いただいたのは何回目でしょうか。
 初めて利用した 2回から4回利用した 5回以上利用している

Q2. この薬局に対するあなたの満足度をお選びください。該当する数字に○をつけてください。

	期待を上回る	期待を越える	期待通り	期待を下回る	期待を大幅に下回る					
	←				→					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Q3. この薬局の以下の事項について、それぞれあてはまるものにチェックをつけてください。

●接客	満足	やや満足	やや不満足	不満足
薬局内の居心地				
待ち時間の短縮				
プライバシーへの配慮				
薬剤師やスタッフの応対				
薬の説明のわかりやすさ				

それぞれあてはまるものにチェックをつけてください。
満足 やや満足 やや不満足 不満足 回答しない

あてはまるものにチェックをつけてください。【複数回答可】

実施している

してくる

店舗の検査や能力測定をしてくれる
 その他
※具体的にお書きください（
 特に求めることはない

Q5. 薬局に対して、ゼロ一言メッセージをお願いします。

アンケートは以上となります。ご協力ありがとうございました。
2 / 2 ページ

お客さまからいただく一つひとつの「声」は、薬局をより良くする大切なヒントです。

回答数が多いほど、全国平均との比較や薬局の強み・課題がより明確になります。

ぜひ積極的なお声かけ・ご案内にご協力をお願いいたします。



お客さまの「声」を、薬局の「力」に変えていきましょう！
