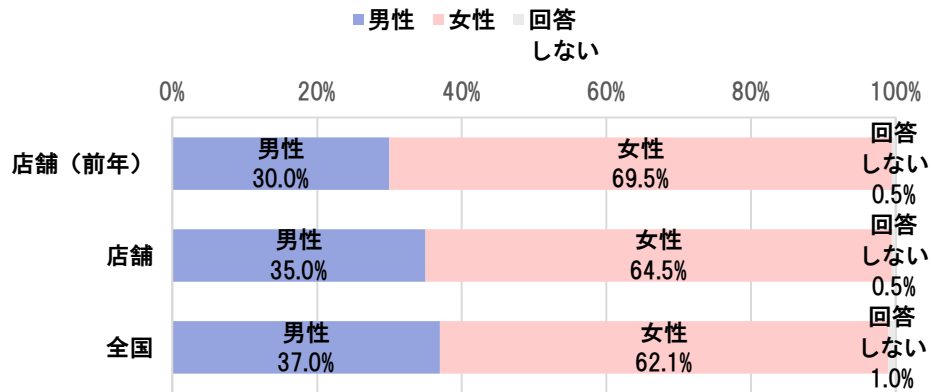


CDS（全国一斉顧客満足度調査）結果

①回答者プロフィール

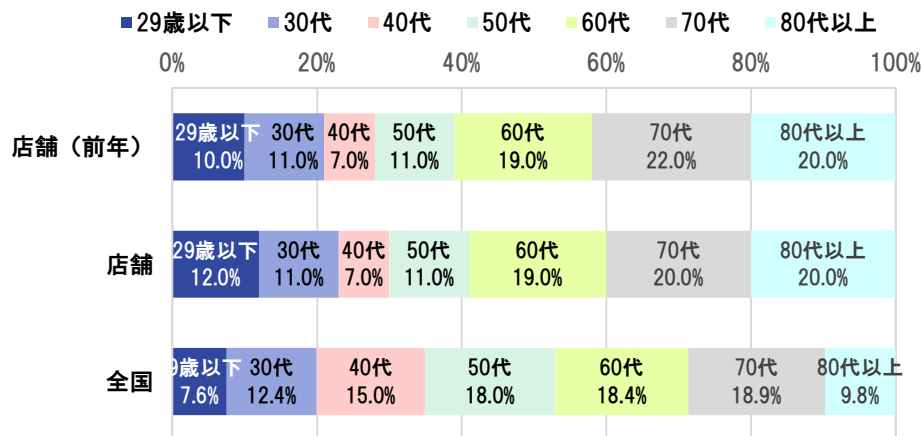
■性別

(回答者:店舗200名/全国13600名)



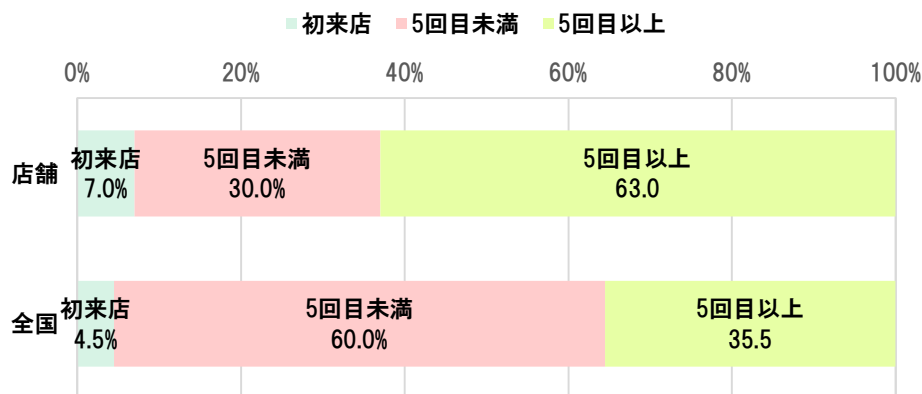
■年齢

(回答者:店舗200名/全国13600名)



■来店回数

(回答者:店舗200名/全国13600名)



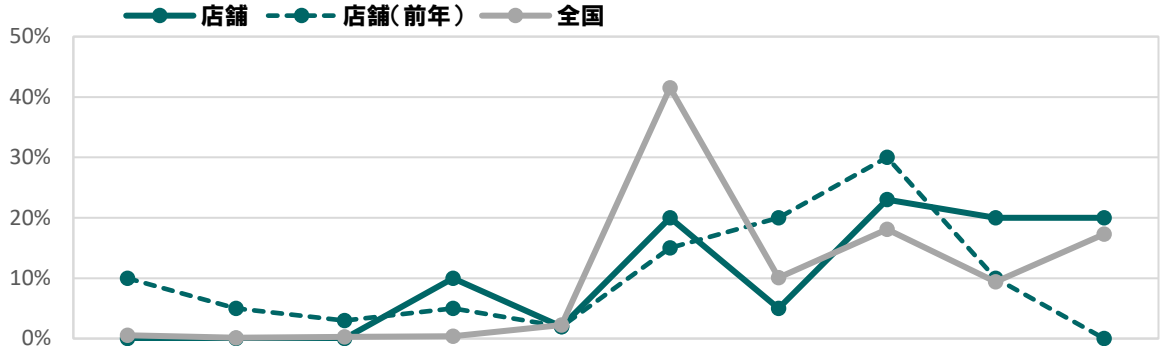
CDS（全国一斉顧客満足度調査）結果

②薬局の総合満足と満足点

■総合満足度

平均：8.6点／偏差値：61

(回答者：店舗200名/全国13600名)

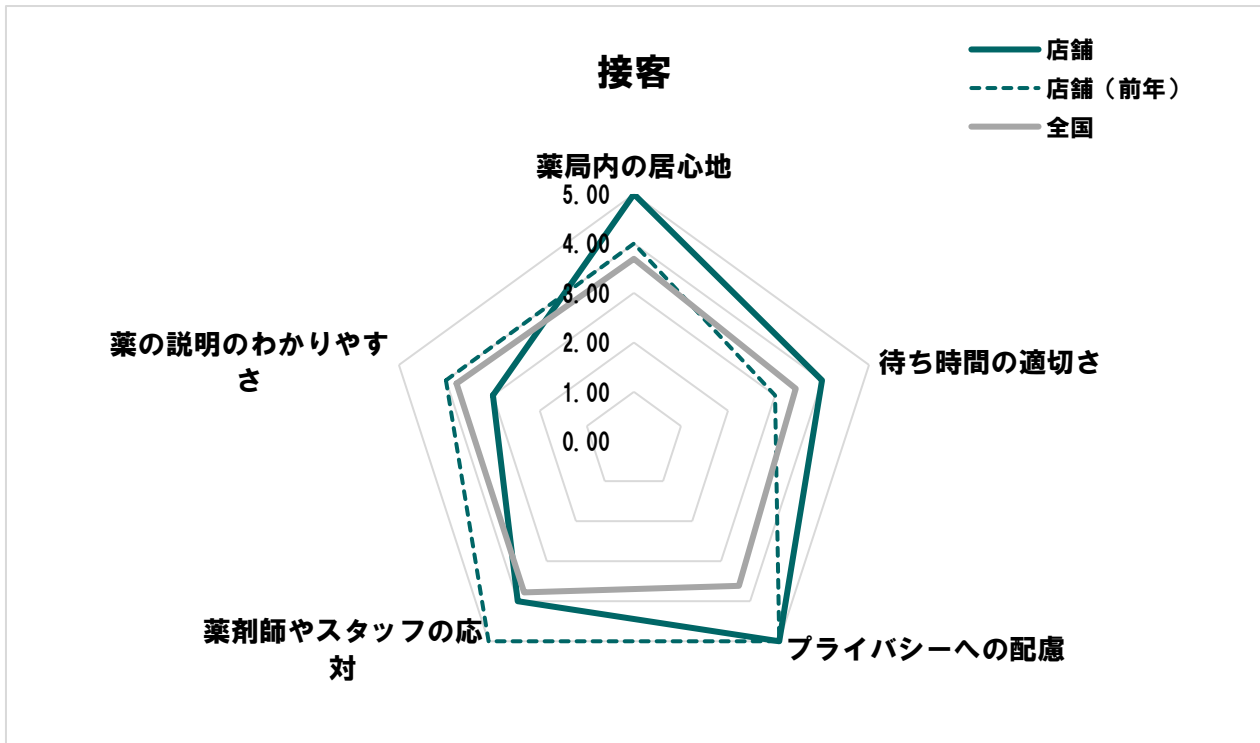


	1 期待していない	2	3	4	5 期待以下	6 期待通り	7	8	9	10 期待を超える
店舗	0.0	0.0	0.0	10.0	2.0	20.0	5.0	23.0	20.0	20.0
全国	0.5	0.1	0.3	0.4	2.3	41.5	10.1	18.1	9.4	17.3

単位：%

■満足点（接客）

(回答者：店舗200名/全国13600名)

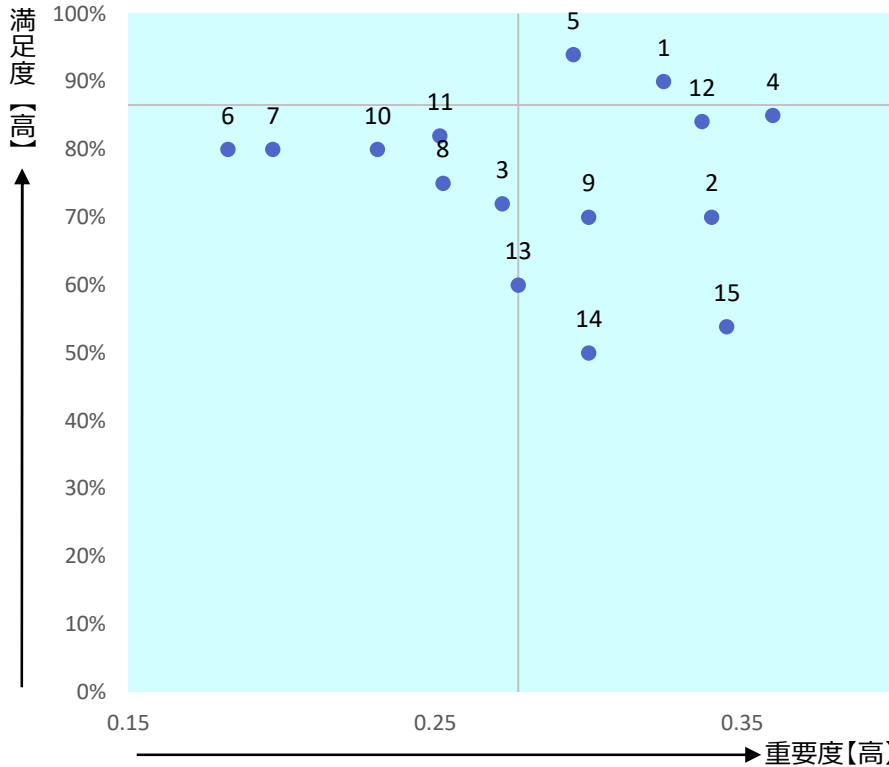


CDS（全国一斉顧客満足度調査）結果

③薬局の満足・不満足点と重要度（マトリクス）

■【店舗】

（回答者：200名）

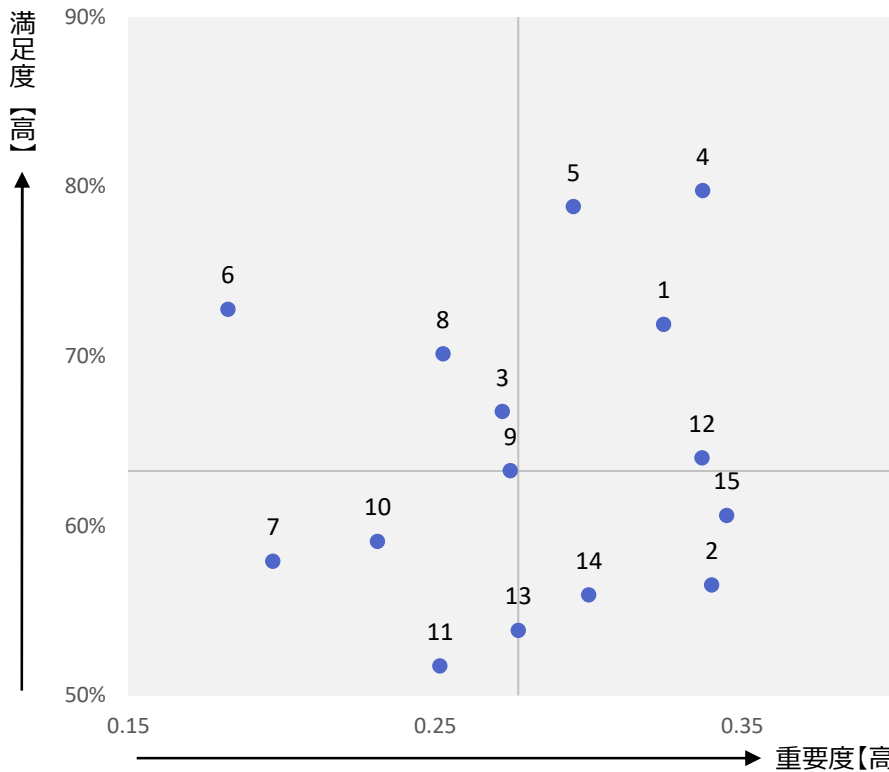


【番号対応表】

1. 薬局内の居心地
2. 待ち時間の適切さ
3. プライバシーへの配慮
4. 薬剤師やスタッフの応対
5. 薬の説明のわかりやすさ
6. クレジットカードや電子マネーなど
7. 血圧、体組成計などの測定機器
8. 電子お薬手帳の取り扱い
9. 休日や夜間の対応
10. 市販薬の品揃え
11. サプリメントや健康食品の品揃え
12. 健康に関する相談
13. 試食会やセミナーなどの健康イベント
14. 介護（在宅医療）についての相談
15. 症状に合った医療機関を紹介してくれる

■【全国】

（回答者：13600名）



【番号対応表】

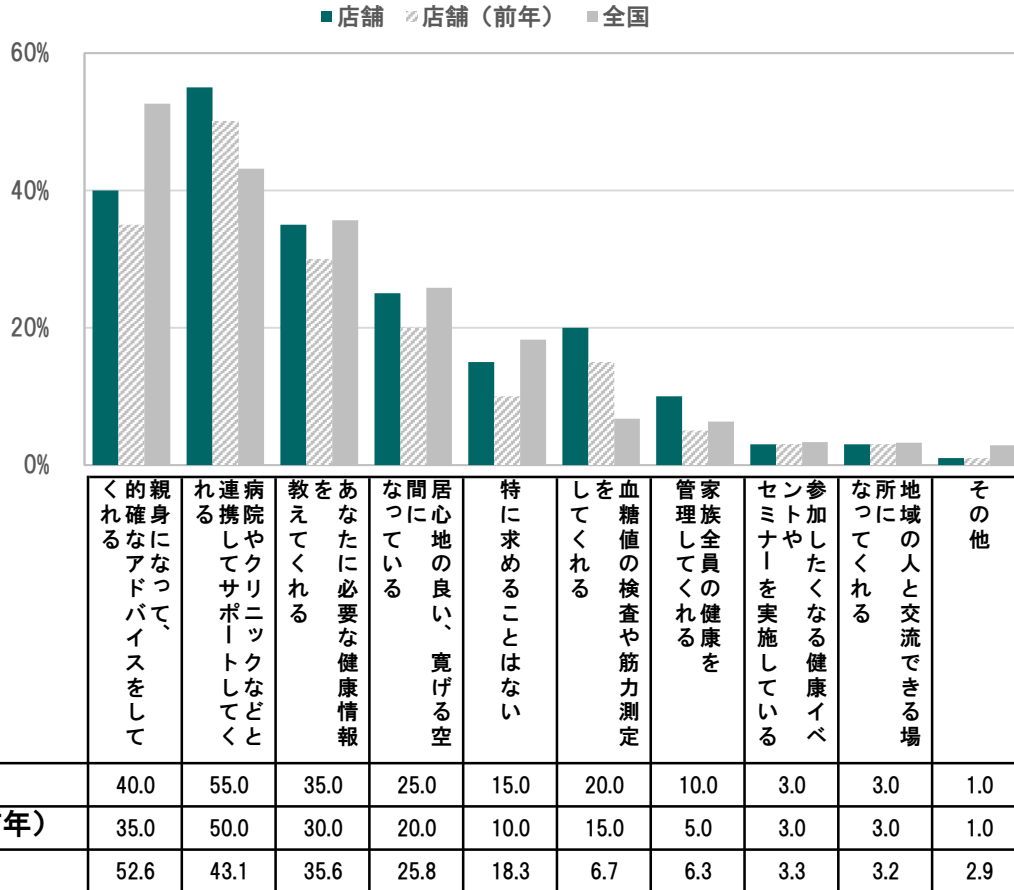
1. 薬局内の居心地
2. 待ち時間の適切さ
3. プライバシーへの配慮
4. 薬剤師やスタッフの応対
5. 薬の説明のわかりやすさ
6. クレジットカードや電子マネーなど
7. 血圧、体組成計などの測定機器
8. 電子お薬手帳の取り扱い
9. 休日や夜間の対応
10. 市販薬の品揃え
11. サプリメントや健康食品の品揃え
12. 健康に関する相談
13. 試食会やセミナーなどの健康イベント
14. 介護（在宅医療）についての相談
15. 症状に合った医療機関を紹介してくれる

CDS（全国一斉顧客満足度調査）結果

④求めること

■全国・店舗グラフ

(回答者：店舗200名/全国13600名)



単位：%

■薬局に求めること「その他の回答」

- ・薬の飲み合わせを教えてください
- ・日曜日も空いていると助かります。
- ・待ち時間を少なくしてほしい
- ・キャッシュレス支払いを充実してほしい
- ・血圧計を設置してほしい
- ・ドライブスルーで受け取れるようにしてほしい

CDS（全国一斉顧客満足度調査）結果

⑤薬局へのひとことメッセージ

さんぷる薬局

いつもアドバイスをくれてありがとうございます

薬を渡す際の説明が分かりやすいです。

子供が風邪をひきやすく助かっています

薬の飲み方を丁寧に教えてくださりありがとうございます。

皆さんいつも明るく接してくれます。

綺麗で居心地が良いです。

薬の情報だけでなく地域の情報も話すことが出来て親しみを感じています。
