

CDS全国一斉顧客満足度調査 2024

株式会社クラスAネットワーク

〒150-0001

東京都渋谷区神宮前5-47-11

青山学院アスタジオ

TEL:03-5778-9388 FAX:03-6368-5322

CDS（全国一斉顧客満足度調査）結果

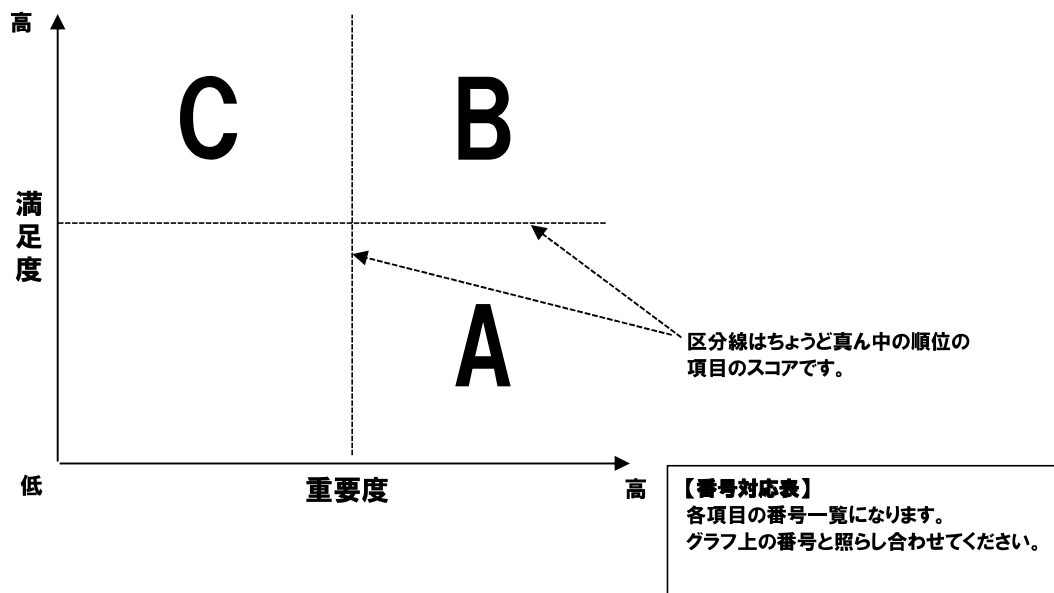
チェックポイント

■③薬局の満足・不満足点と重要度（マトリクス）のチェックポイント グラフ上の各項目の位置を確認する。

A の位置にあるものは、薬局の全体的な満足度との関係が強いが、満足度が低いところです。

B の位置にあるものは、薬局の全体的な満足度との関係が強く、満足度も高いところです。

C の位置にあるものは、薬局の全体的な満足度との関係性は弱いですが、満足度が高いところです。

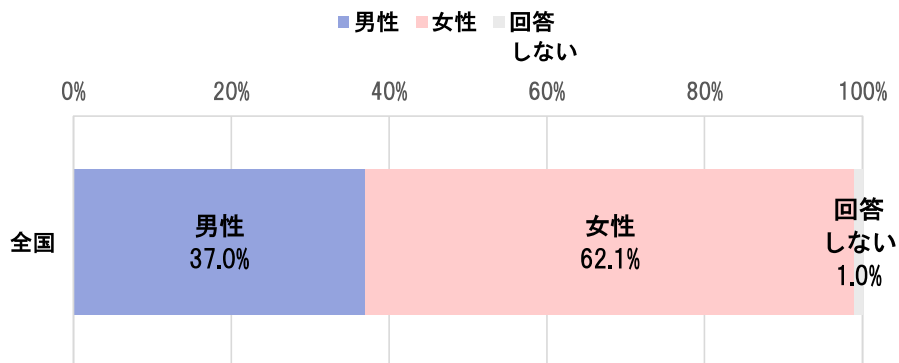


CDS（全国一斉顧客満足度調査）結果

①回答者プロフィール

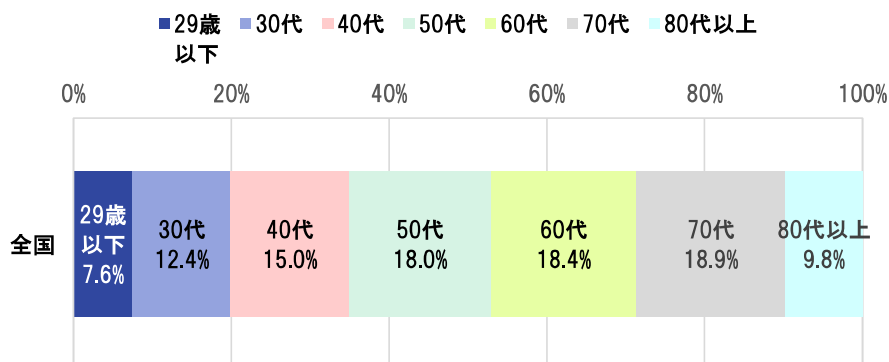
■性別

(回答者:13600名)



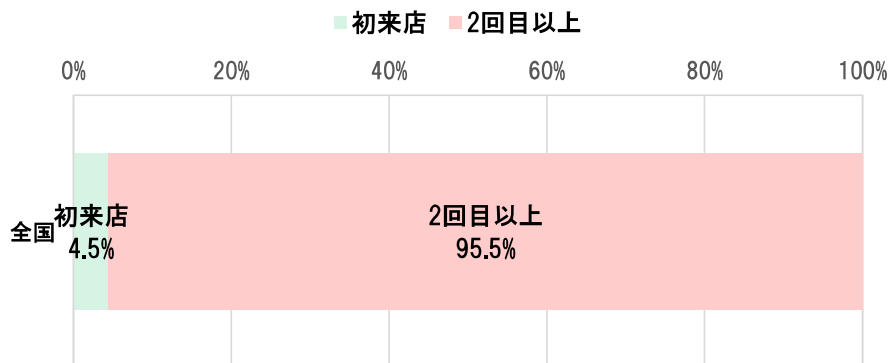
■年齢

(回答者:13600名)



■来店回数

(回答者:13600名)

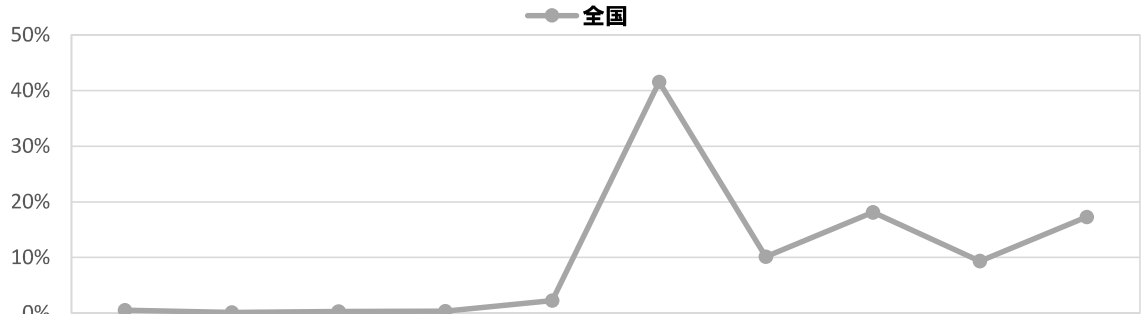


CDS（全国一斉顧客満足度調査）結果

②薬局の総合満足と満足点

■総合満足度

(回答者:13600名)

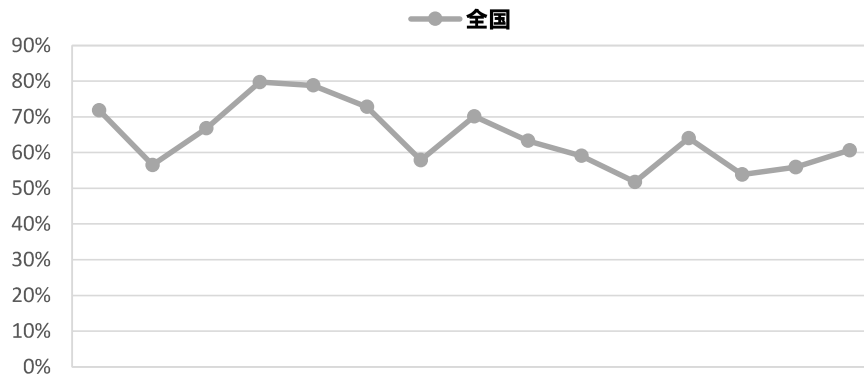


	1 期待していない	2	3	4	5 期待以下	6 期待通り	7	8	9	10 期待を超える
全国	0.5	0.1	0.3	0.4	2.3	41.5	10.1	18.1	9.4	17.3

単位：%

■満足点（満足の割合）

(回答者:13600名)



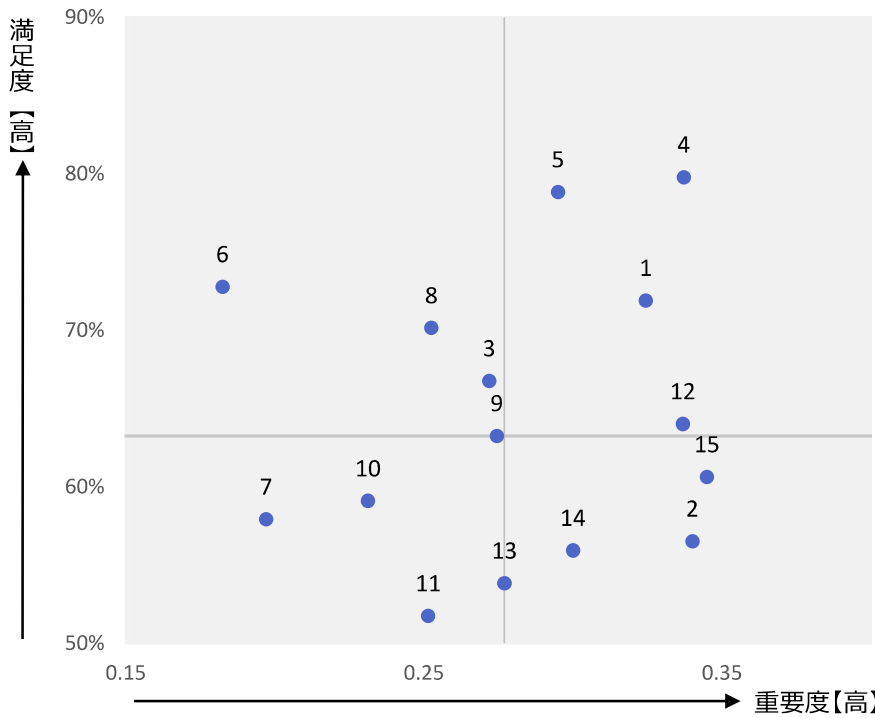
	接客		設備				品揃え		その他							
	薬局内の居心地	待ち時間の適切さ	プライバシーへの配慮	薬剤師やスタッフの対応	薬の説明のわかりやすさ	電子マネーなど	クレジットカードや測定機器	血圧、体組成計などの電子お薬手帳の取り扱い	休日や夜間の対応	市販薬の品揃え	サプリメントや健康食品の品揃え	健康に関する相談	健康イベント	試食会やセミナーなどの相談	紹介（在宅医療）について	症状に合った医療機関を紹介してくれる
全国	71.9	56.5	66.8	79.8	78.8	72.8	57.9	70.1	63.3	59.1	51.7	64.0	53.8	55.9	60.6	60.6

単位：%

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）

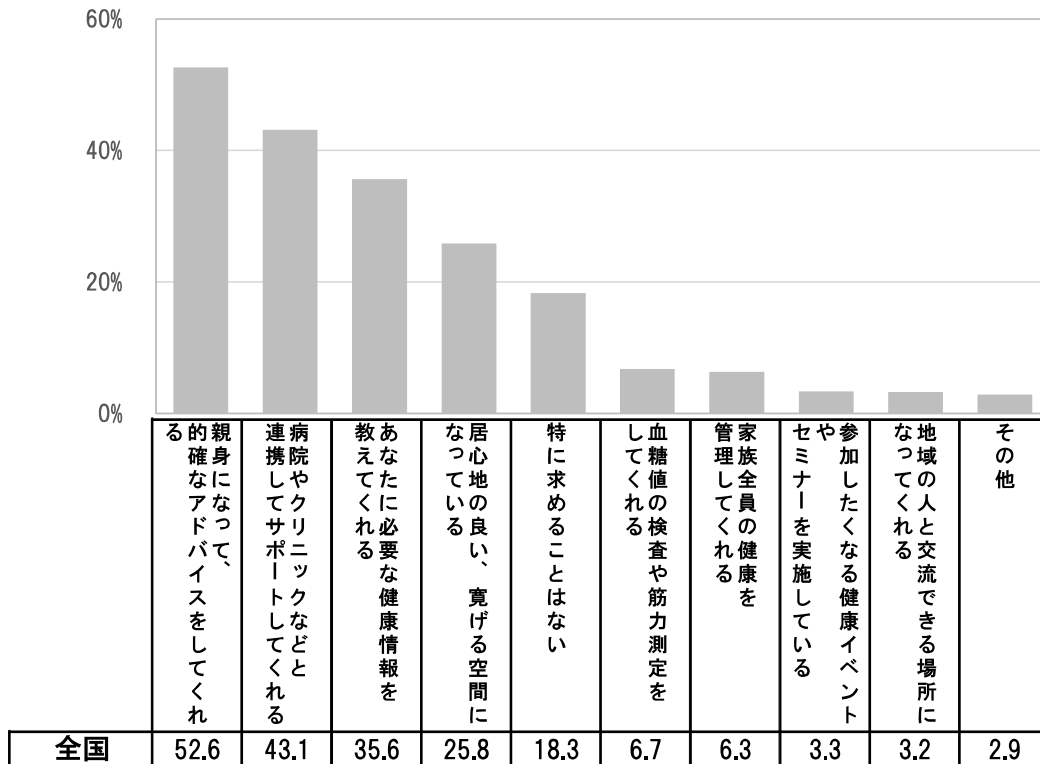
（回答者：13600名）



④求めること

■全国

（回答者：13600名）



単位：%