

専門家の顧客対応力を覆面調査員(生活者)がリサーチ!

OTCショッピングリサーチ

店舗
覆面調査

『OTCショッピングリサーチ』は、店舗に覆面調査員を派遣し、薬剤師様や登録販売者様の生活者への対応を、「信頼感」、「安心感」といった生活者の視点から客観的に調査、レポートするリサーチサービスです。情報提供・相談応需の体制整備、サービス改善などの方針決定に役立ちます。

生活者視点で専門家の「信頼感」、「安心感」を調査!

店頭での薬剤師、登録販売者に対して、覆面調査員が改正薬事法・施行規則、通知等で規定されるOTC医薬品の適正使用に関わる質問、相談などを行い、専門家の顧客対応力をチェック、評価します。

- 情報提供または相談応需に専門家が対応したかどうか
- 情報提供や相談応需を積極的に行ったかどうか
- まごつくことなく、適切に説明を行ったかどうか
- 質問や疑問にきちんと答えてくれたかどうか
- 生活上のアドバイスなどをしてくれたかどうか

※この他にも調査項目があります。



※覆面調査員の派遣及び店舗調査、データ収集等については、店舗の覆面調査サービスで豊富な実績のある株式会社メディアフラッグの協力のもと、実施いたします。

株式会社メディアフラッグ <http://www.mediaflag.co.jp>

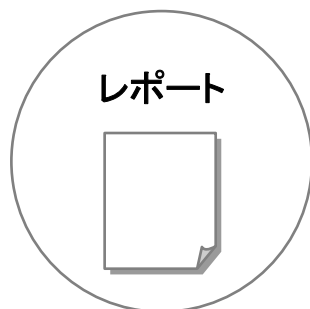
体制整備やサービス向上に役立つ評価レポート!

覆面調査員を派遣



- ご指定の店舗に覆面調査員を派遣
- 薬剤師や登録販売者にOTC医薬品の適正使用に関する質問の実施など、店舗をチェック

店舗の評価レポート



- 調査結果を分析・評価し、レポートを提出
- 同時期に実施する他の企業の統計データとの比較も可能

リスク区分に応じた資格者の接客対応の信頼感、安心感等を生活者視点でチェックします。

改正薬事法に対応した店舗の体制づくり、薬剤師、登録販売者の教育等の方針決定にお役立ていただけます。

改善施策に 反映!

情報提供・相談応需の
体制整備

教育プログラムの策定

サービス改善・顧客
満足向上施策の策定

接客方針の変更・
ルール化