

企業
情報

株式会社ドラッグしみず
業種：医療・介護業
従業員規模：11～50人

課題
分類

業務プロセスの効率化
顧客（取引先）との関係強化

DX実践の
目的

セールス

患者に寄り添ったフォローアップ支援を行い、再来局者数と粗利が増加

課題
内容

- 薬剤師は患者の体調や薬の副作用の有無などを確認する義務があるが、直接ヒアリングできる内容には限界があったため、継続的に状況を確認し、フォローするための手段を探っていた。
- 二度目以降の来局がない患者に対して、具体的な対策を行えず、今後の売上増加が見込めていなかった。

実施
概要

- 薬局をサポートする電子薬歴システムを導入した。これにより、患者の利用状況が一目で分かるようになり、最近来局がない患者に対して電話やSMSで状況を確認し、再来局を促すことができるようになった。
- 初回の来局時に、病状や処方薬、フォロー日を登録しておく、服薬指導や残薬調整などのフォローが自動化された。これにより、患者の病状に合わせた質問をLINEで自動送信できるようになった。また、電話やSMSでの連絡も行い、継続的なフォローアップにつなげた。

効果

- フォローアップのオペレーションを確立した結果、直前の半年間と比較してフォロー件数が2.3倍（約900件→約2,100件）に増加した。
- 薬の一時的な効果を得た後に服薬を中断してしまう患者に対して、服薬継続の重要性を伝えるフォローを行ったところ、対象患者の約50%が再来局し、継続服用者が増加した。
- 丁寧にフォローすることで患者からの信頼度が向上したことにより、来局数が増加し、月間約7万円の粗利が増えた。

IT
ツール

【使用ツール】Musubi <https://musubi.kakehashi.life/>
【取り扱い企業】株式会社カケハシ <https://www.kakehashi.life/>
【ツール概要】薬局の経営を改善するサポートツール



Point

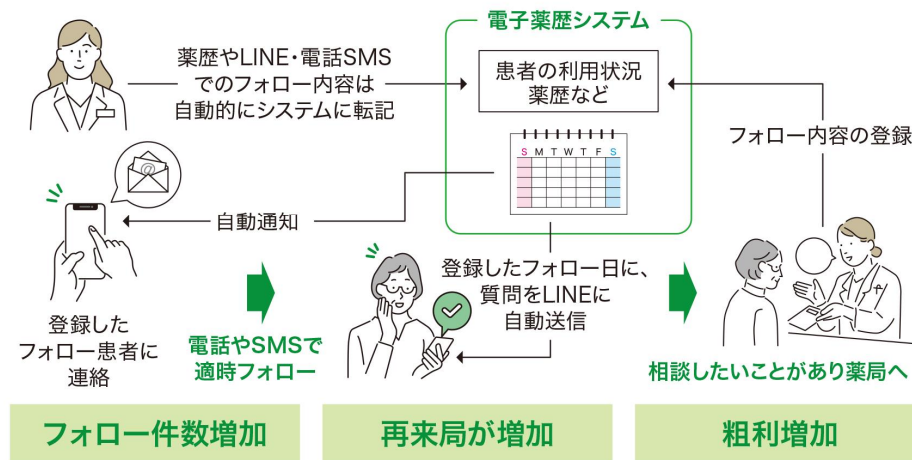
- ・患者の利用状況を把握し、丁寧にフォロー連絡を行うことで、再来局数が50%増加
- ・患者の信頼度が向上し、月間約7万円の粗利益アップ

【導入前】患者へのフォローアップができておらず、再来局者数も伸び悩んでいた

- ◆ 患者へのフォロー義務があるが、来局時のヒアリングに限界を感じていた
- ◆ 薬の継続服用が必要な患者に対して適時フォローができていない
- ◆ 患者の再来局がなく、売上の増加が見込めなかった

【導入後】電子薬歴システムにより、フォローを自動化

- ◆ 登録した患者へのフォロー日に通知が届き、LINEに質問を自動送信し、電話やSMSで適時フォロー



補助金活用

—