

DXで変える患者経験価値

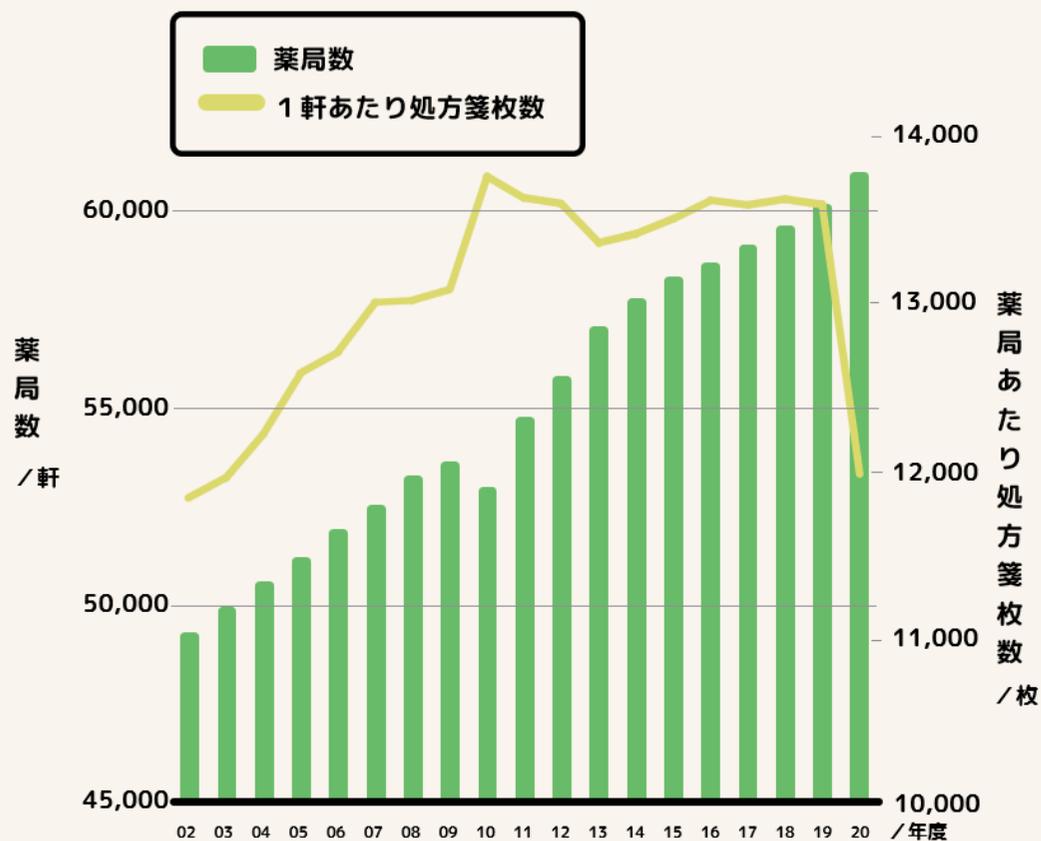
株式会社わかば 杉本修康



wakaba co.

保険薬局の拡大競争の行く先

薬局数と薬局一軒あたりの処方箋枚数の推移



店舗を増やせば増やすほど、
1 店舗あたりの処方箋枚数は
減る運命にある。

さらに追い打ちをかける現実...

異業種からの参入

ドラッグストア
コンビニ
ネット販売

患者志向の多様化

スマートフォン
SNS

市場環境の流動性

薬価改定
診療報酬改定
GE問題

患者さまに長期にわたって選ばれ続け、

長期利益を獲得できる薬局になることが重要。

ここでひとつの疑問。

長期利益 とは、

他と比べて「**より良い**」サービス
提供することで得られるのか？

「より良い」ことは長期的な競争戦略ではない



すぐ抜かれる。
必ず終わりがある。

長期競争戦略として必要な価値とは？

「より良く」ではなく、
「明確に違う」ということ。

他と“異なる価値”を提供することこそが、
長期にわたって選ばれる薬局づくりのコア

異なる価値を創るため、薬局の働き方改革を！

「わかばスマートプロジェクト」を始動。

わかばスマートプロジェクトによる 薬局現場の徹底したDX化

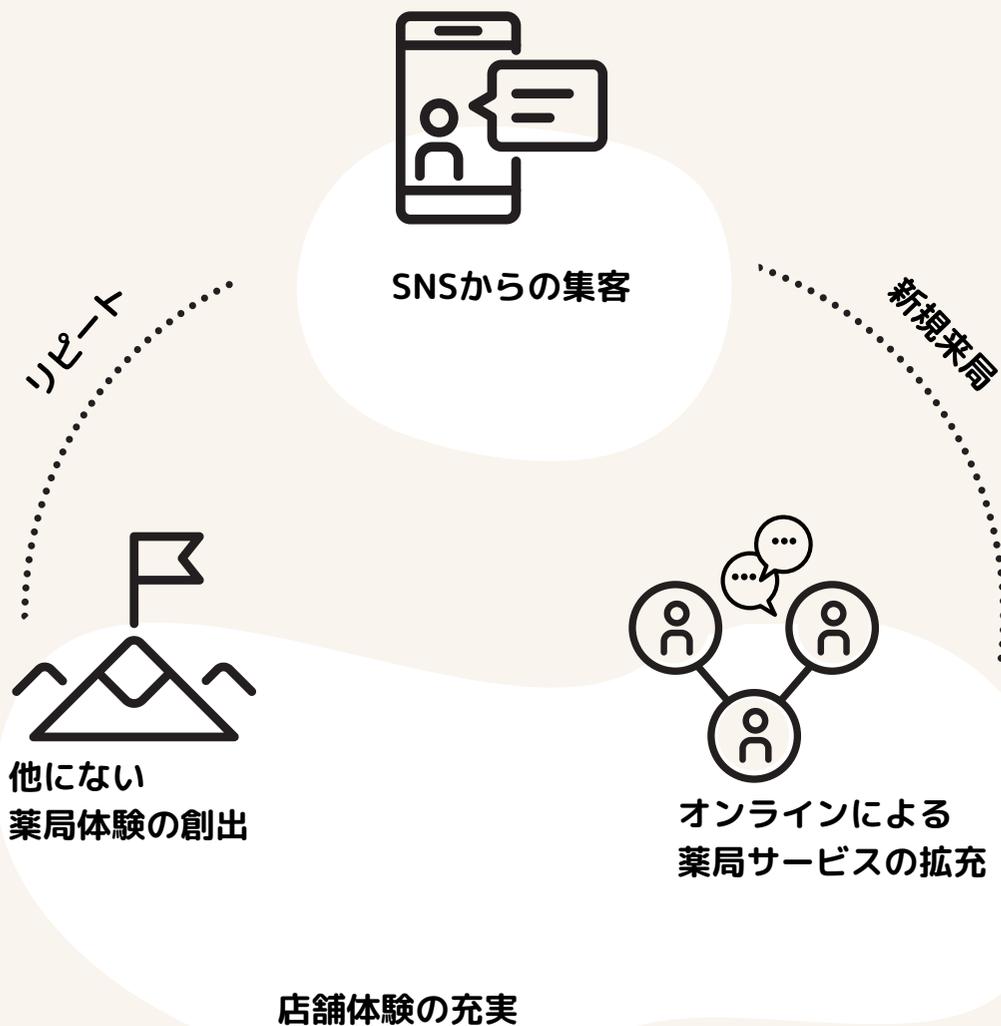
スマートファーマシー構想

Smart Pharmacy

テクノロジーによる効率化 × 店舗体験の充実へ

Smart Pharmacy

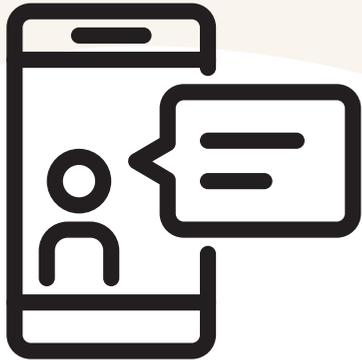
テクノロジーによる効率化 × 店舗体験の充実へ



スマート
ファーマシーの実現へ

Smart Pharmacy

テクノロジーによる効率化 × 店舗体験の充実へ



SNSからの集客

店舗への集客を目的とした
Twitter/Instagram/LINEの運用
ローカライズした情報発信

SNS Report

SNSの運用

- ・ 新規来局者の増加が見込める
- ・ SNSが患者さまと薬局の接点になる

3 か月間で

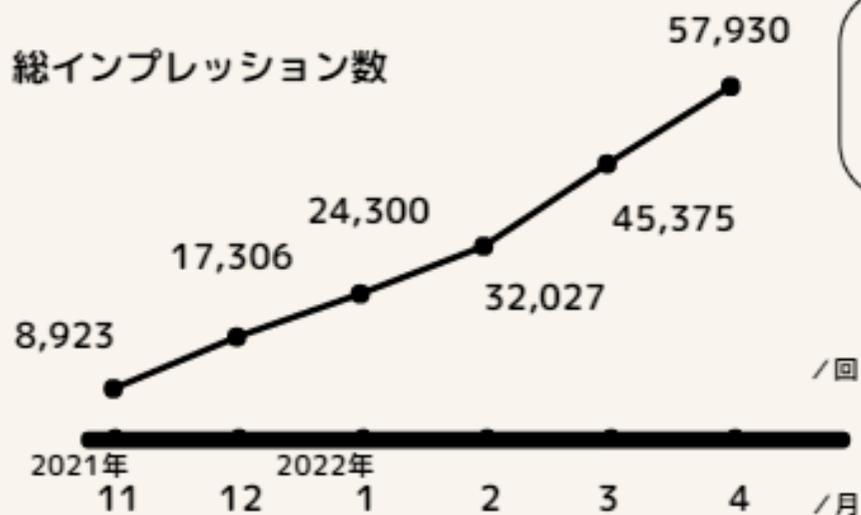
新規受付医療機関が **41** か所 増加！

SNS Report

Twitterの運用

投稿内容

店舗周辺の気温、天気
開局時間などのお知らせ



エンゲージメント率は
21.1%
過去最高を記録しました

SNS Report

Instagramの運用

投稿内容

今日の健康アドバイス
センター北の空と天気



下記投稿における
インプレッション内訳



エンゲージメント率は
4.3倍 (前回比)

SNS Report

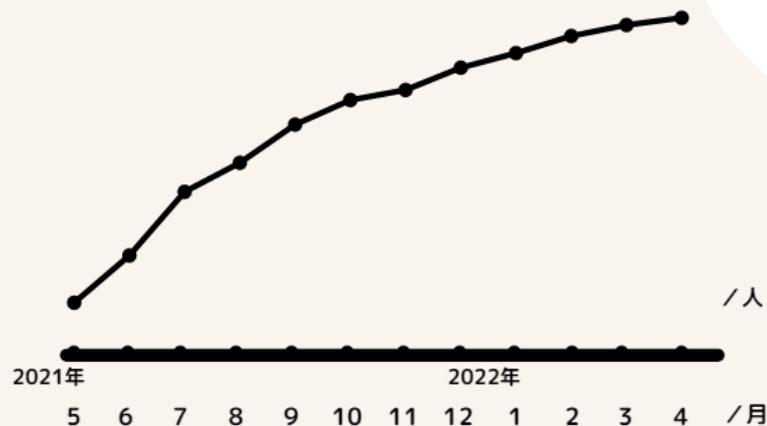
LINEの運用

投稿内容

お薬に関する疑問に
答えるQ&A



LINE累計登録者数



現在の登録者数

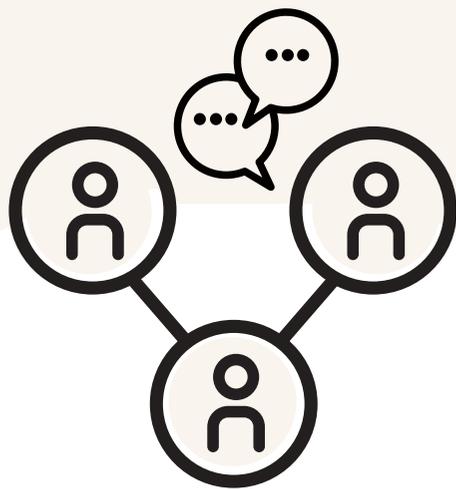
2,280 人

5月9日時点

※わかばグループ全店舗の合計登録者数

Smart Pharmacy

テクノロジーによる効率化 × 店舗体験の充実へ



オンラインによる
薬局サービスの拡充

LINEを介した、
服薬期間中のフォローアップ
患者個人に最適化された医療の提供

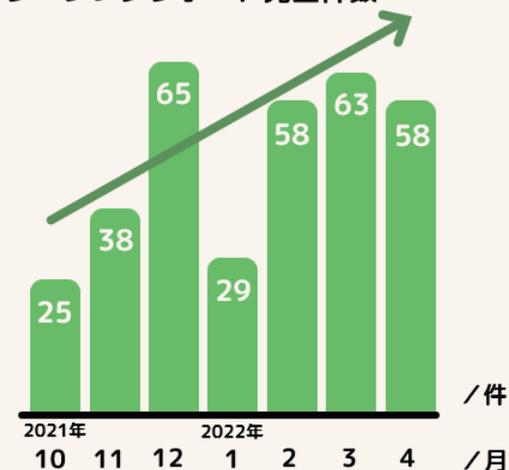
Digital Experience Report

オンラインによる薬局サービスの拡充

- ・服薬フォローにより患者さまと常につながる
- ・SNSによる服薬指導のベースづくり
- ・トレーシングレポートによる治療の最適化

リフィル処方^{を正しく機能させる源！}？

トレーシングレポート発生件数



薬局の価値を最大化するDX化を推進

Digital Experience Report

オンラインによる薬局サービスの拡充

Pocket Musubi

LINEを介して、フォローすべき患者さまをスクリーニングできる、服薬期間中のフォローシステム

登録者数

2,280 人

(わかばグループ全店舗の合計登録者数)

5/9時点での数値

フォローアップ
なしのリピーター率

フォローアップ
ありのリピーター率

慢性

94.5 %

97.1 % +2.6増

急性

60.0 %

96.5 % +36.5増

全体

83.1 %

91.6 % +8.5増

2022年3月 フォローアップによる店舗リピーター率の変化

患者さまとのコミュニケーションの質が改善

継続的なフォローアップによってリピート率向上にも貢献

Digital Experience Report

オンラインによる薬局サービスの拡充

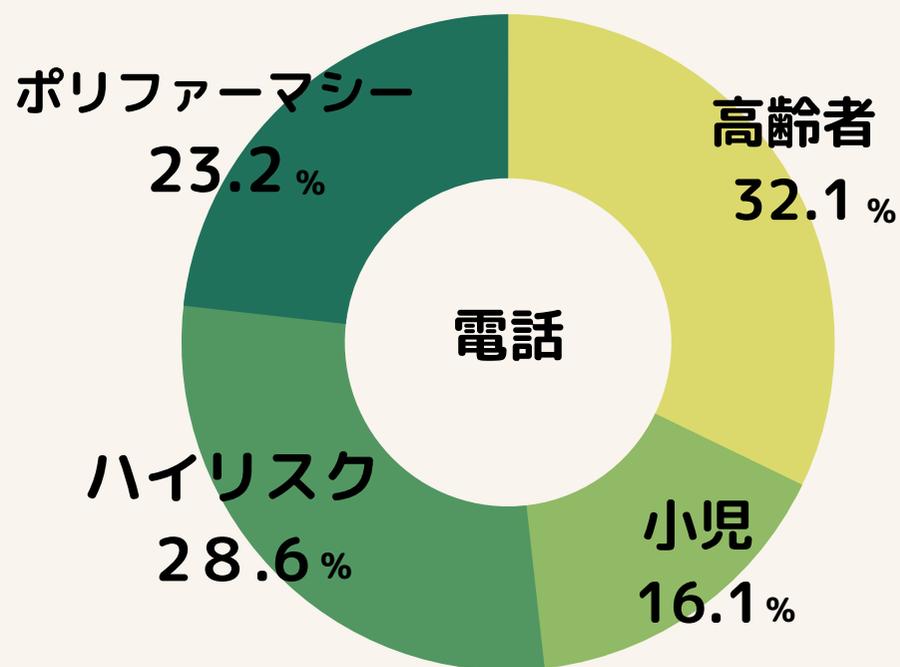
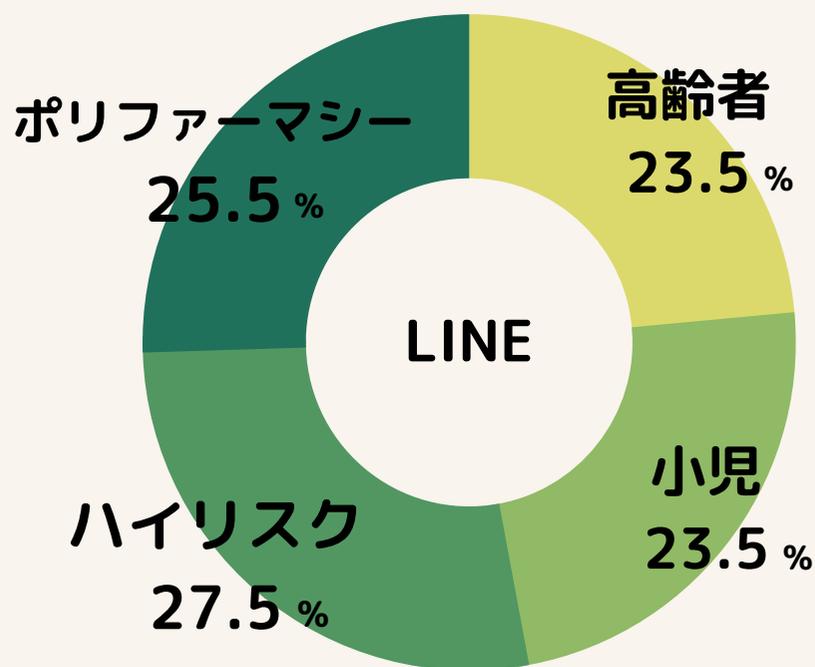
LINEによる服薬期間中の フォローアップ実態把握調査

4つの属性の患者さま 97人に 服薬期間中のフォローアップ



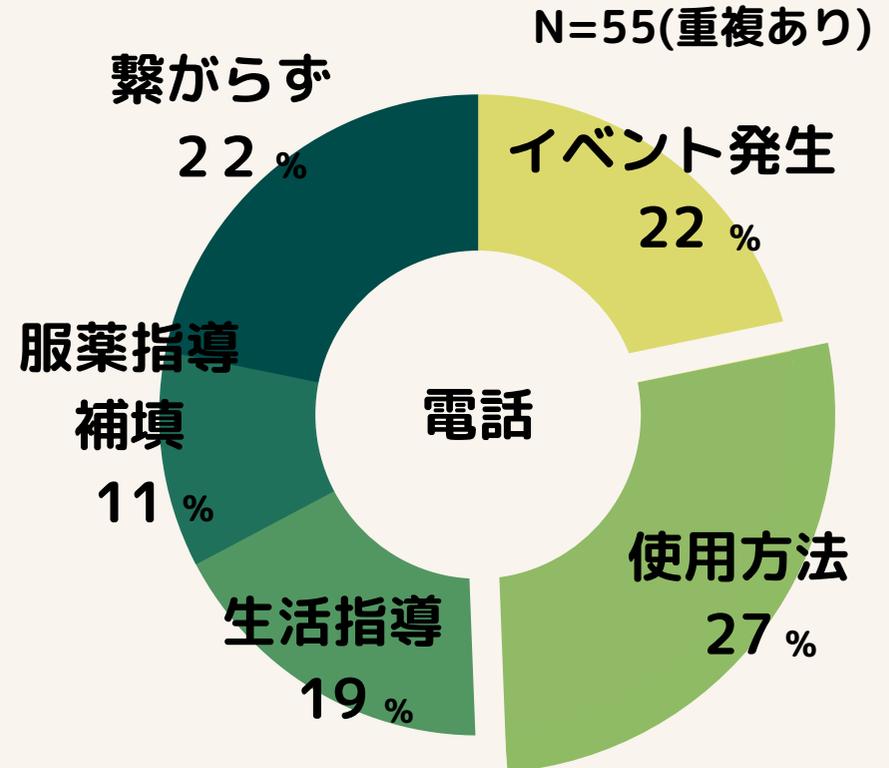
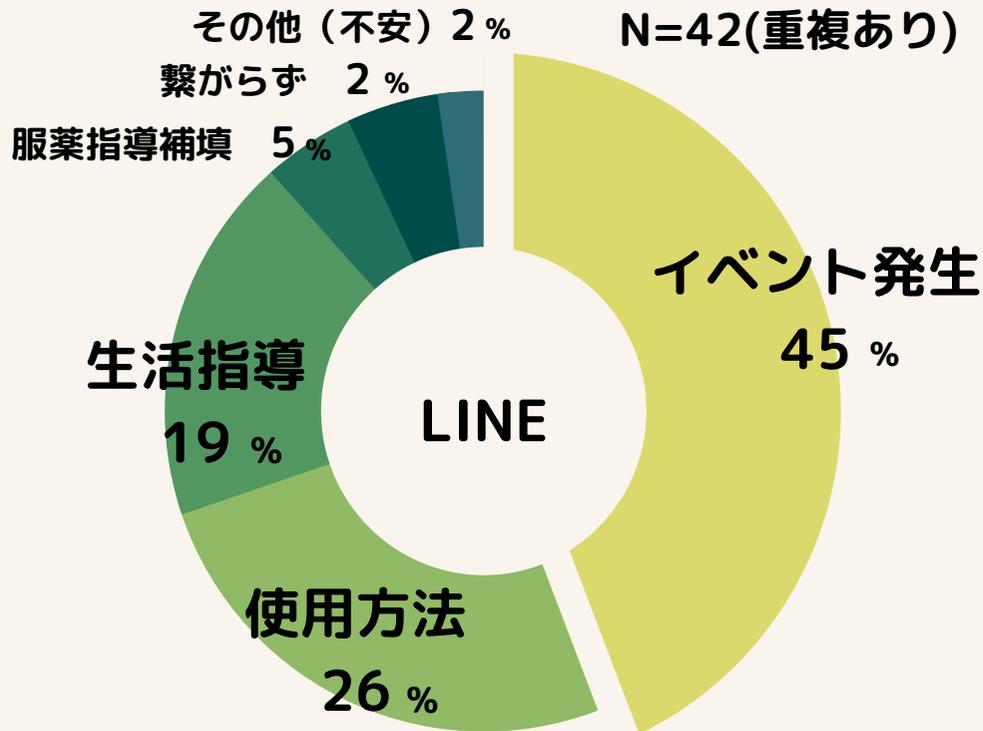
LINE介入と電話介入を実施。
どのような差があったかを調査した。

フォローアップ対象者の内訳



- ・電話を用いた場合に比べ、LINEを用いた症例では介入対象に偏りが無い。
- ・薬剤師バイアスという罫。
- ・LINEだと全属性の患者さまから効率よく情報を収集できる。

発見できた問題



- 電話だとそもそも繋がらない人が多い。
- 電話で発見できた問題では使用方法が多く、LINEではイベント発生が多い。
- LINEでは患者本位のタイミングで発見できる。

手段と合計時間 ※

フォローアップ手段

平均 ± SD (分)

LINE

13.83 ± 11.68

電話

38.31 ± 27.14

N=97

※フォローすべき患者さまの判断時間、情報収集時間、手段選択・患者伝達時間、フォローで確認できた問題点とフォロー時間、処方元へのフィードバック時間の合計

- LINEを用いた症例では、フォローアップ全体に要した時間は電話の3分の1だった。
- 介入を要するフォロー1例あたり、1,020円の効率化（薬：2,500円/時）

患者さまの声

LINEを介した服薬中のフォローアップについて患者さまの声をまとめました。

お薬については
知らない事ばかりで
勉強になった。
薬局とLINE友達になって
良かった。



薬の副作用について
対応してくれた。



変更もあって不安だったが、
服用後フォローもあり
気軽に相談できるのは
ありがたかった。



Smart Pharmacy

テクノロジーによる効率化 × 店舗体験の充実へ



ほかにはない

薬局体験の創出

薬剤師がセレクトした、
地域の特産品の販売

Store Experience Report

他にない薬局体験の創出

- ・ 薬剤師が「健康」を軸に、
客層に合わせた商品をセレクト
- ・ 患者さまがまた訪れたくなる薬局体験へ

患者様が訪れたくなる**看板商品**の設置へ

Store Experience Report

他にない薬局体験の創出



紀州ほそ川梅干し

業界唯一の減塩製法で製造された梅干し。
旨味や栄養を逃さない、美味しい減塩を実現。

🏷️ 減塩 🏷️ ポリフェノール 🏷️ バニリン



なると金時

栄養分が豊富で、“準完全食品”との呼び名もある、芋界のプリンス。

🏷️ 食物繊維 🏷️ ビタミンC 🏷️ カリウム



ムクナ豆

ボケ防止効果、アルツハイマー病の予防や軽減に期待が高まるスーパーフード。

🏷️ Lドーパ 🏷️ 鉄分 🏷️ 必須アミノ酸

Store Experience Report

他にない薬局体験の創出

紀州ほそ川梅干し

和歌山県で100年つづく老舗の梅干し屋



神奈川県で購入できるのはわかば薬局のみ。毎月、梅干しレシピと健康情報が掲載された発行物を当社薬局の患者さまの為に作成してくれている。

なると金時

徳島市中央卸売市場内の卸業者と直取引



四国周辺の特産品を季節ごとに仕入れて販売。
徳島県産のすだち、淡路島産の玉ねぎなど。

ムクナ豆

和歌山県の指定戦略農作物。数あるムクナ豆商品で唯一の国産商品。



潜在市場規模は約1,300億円と推定され、高齢者人口の増加に伴い今後も拡大が見込まれる。

Store Experience Report

他にない薬局体験の創出

..... 戦略上のジレンマ

他社と違った良いことの実現

VS

他社も同様に実践・模倣

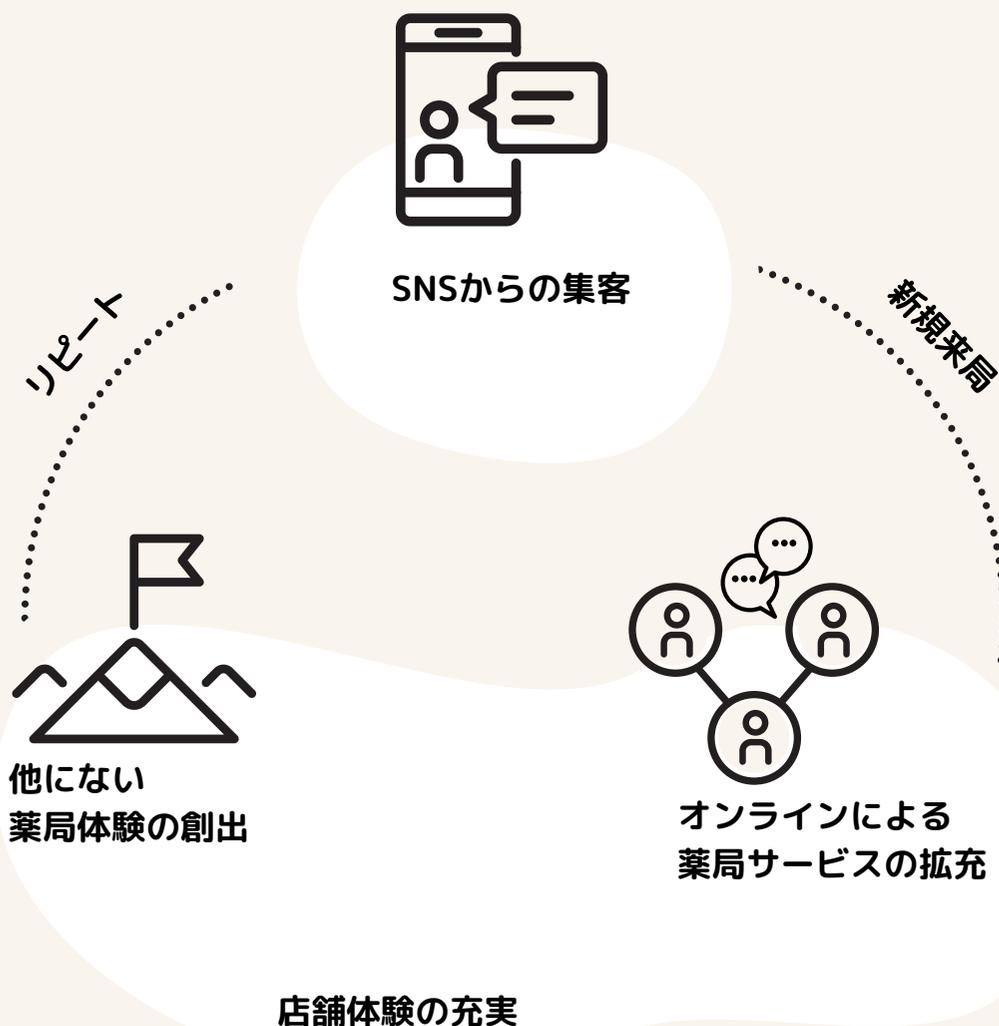
ストーリー全体は合理的だが、非合理的な要素がストーリーに組み込まれていることが重要。

.....

他社に「真似してくれ」と説いても嫌がられるクリティカル・コアを持つ戦略こそ、持続可能な戦略で競争優位の源泉。

Smart Pharmacy

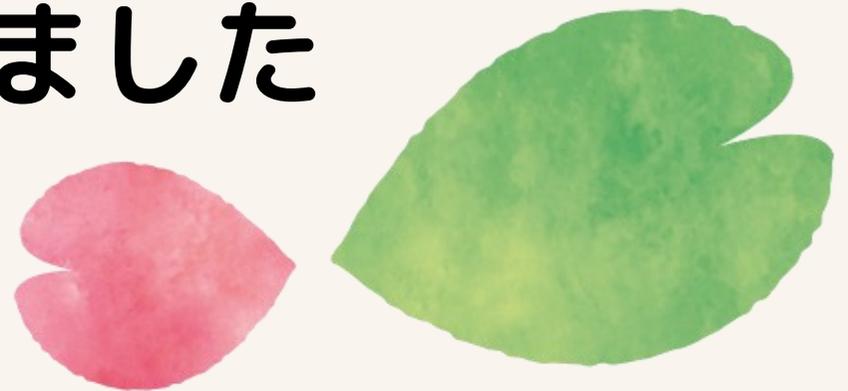
テクノロジーによる効率化 × 店舗体験の充実へ



ほかの薬局では
味わえない明確に違う
価値を提供

長期にわたって
選ばれ続ける薬局へ

ご清聴いただき
ありがとうございました



wakaba co.