

胃腸薬 ①

薬効を指名されても症状を聞かずに商品を出すと、お客さまは困惑する

客 胃腸薬ください。

店員 こちらですね。『パンシロンG』〈第2類・ロート製薬〉を出す)

お客さまは、胃腸の具合が悪いので来店されています。胃なのかお腹の具合が悪いのか、症状も聞かずに商品を取り出すのは時期尚早といえます。

まずは「どなたが」「いつから」「どんな症状で」「良くなっているのか、悪くなっているのか」の確認から入ります。

初めから商品を出すのは“売りつけられる”印象が先行して、お客さまの警戒心を高めるだけです。

客 これって、胃のどんな症状にも効くんですか。

店員 胃薬っていうと大抵は、食べ過ぎ飲み過ぎの人が多くいて、ついね。で、どんな症状なんですか。

即座に商品を取り出したので、お客さまを困惑させてしまいました。

まずは、自分自身を落ち着かせてください。一呼吸して仕切り直しです。

客 昨日の夜に、脂っこいものを食べ過ぎたせいか、まだ胃に残っている感じがするんですよ。

店員 でしたら、これがいいですよ。『ザッツ』〈第2類・武田薬品工業〉と『太田胃散A〈錠剤〉』〈第2類・太田胃散〉を出す)

振り出しに戻ってしまいました。でも、はじめからやり直しましょう。

日本人は、欧米人に比べ、脂っこい食べ物に対し

て弱い消化器官を持っていると言われてます。これは脂肪を消化する胆汁液の分泌が少ないからで、ちょっとした脂肪食で下痢をしたり、消化不良を起こす人がたくさんいます。

こういったケースでは、『太田胃散A〈錠剤〉』の方が効果的といえます。

客 どちらも効き目は同じですか。

店員 『ザッツ』は胃の働きを活発化させるものです。『太田胃散A〈錠剤〉』は、胃のなかに残ったものを消化させる働きがあるんです。

胃部停滞感は、胃下垂の人に多く見られる症状です。

胃が釣鐘状に下がっていることから、いつまでも食べたものがたまっている状態で、こんな症状に効果を発揮するのが消化酵素や調律剤です。

客 胃を活発化させるのと、消化させるのはどんな違いがありますか。

(別の客がレジの前に並び、店員をみる)

店員 ちょっと、待っててください。

お客さまが順番待ちをしているときは、「そこに居るのは、分かっていますよ」と目で合図を送り、うなずく行動をします。2~3分だったら我慢するのが、現代人の常識です。

でも、3分以上にわたり接客が続くとイライラ感が生じたり、帰ってしまうので、接客中のお客さまに「少々失礼します」といって、先に会計をするのは失礼に当たりません。

この場面では、胃腸機能の調整と消化酵素の違いを、一言説明してから離れるべきです。

店員 (戻ってきて) 薬で消化させるか、胃を動かして消化を助けるか、どちらかですよ。

理屈っぽいお客さまですが、にこやかに『太田胃散A〈錠剤〉』が、症状にピッタリのお薬です」と、フィニッシュに入った方がいいでしょう。

客 じゃあ、食べ過ぎて書いてある方(『太田胃散A〈錠剤〉』)が、いいかな。常備薬にもできるし。ただ、かぜ気味なのでかぜ薬も飲んでるんだけど、この胃腸薬を飲んでも大丈夫?

店員 大丈夫ですよ。ただ、かぜをひいているのであれば、かぜからきた症状かもしれませんね。それなら、また違った薬もありますから、2~3日、様子を見てください。

胃腸薬やかぜ薬は、薬剤師や登録販売者など専門

家の指導のもとに、自己治療を行うセルフメディケーションに汎用されている一般用医薬品です。

誰もが安易に購入し使用していますが、それに含まれる成分が相互作用や相乗作用を引き起こすことが、薬事法改定に伴って心配されています。

飲み合わせについては未知の部分もありますが、登録販売者の「大丈夫ですよ」の一言が安心感を与えました。

しかし、その一言が、資格者としての“責任の重さ”になることも、認識してください。

もし、服用中のかぜ薬と、お勧めした『太田胃散A〈錠剤〉』によって医療過誤が生じた場合、登録販売者としての責が問われます。

飲まれているかぜ薬の確認もせずに「大丈夫ですよ」の安易な一言は、大きな“落とし穴”になることも、知ってください。

開局薬剤師として40年近く、多くのお客さまと接してきた筆者ですが、故意による副作用を問われて、医療過誤補償に追い込まれたことも、しばしばです。



- ①初めから商品を出すのは“売りつけられる”印象が先行して、警戒心を高める
- ②接客中に場を離れるときは「少々失礼します」と声掛けする
- ③「大丈夫」の安易な一言は、大きな“落とし穴”にもなる