

「気軽に」「親身に」「いろいろ教えて」を薬剤師に期待してお客さまは来店する

都内の駅前にある10坪程度のチェーン店。店員は、カウンター内に若い女性薬剤師が1人、付近に年配の男性登録販売者が1人。店の推奨品が目的のため、直接カウンターへ。

記者 かぜ薬がほしいのですが。今まで飲んでいたものはあまり効く気がしないので、替えてみようかと…。どんなものがいいのでしょうか？

薬剤師 そうですね。えーと、買い置きされるのであれば、何日分が入った大容量のものがありますが…。

かぜは、だれもが1年の間に3~4回かかる最も多い病気の一つです。その病原体の多くはウイルス、細菌、マイコプラズマによるもので、個人差はあるものの、のどが痛い、頭痛がする、鼻水・鼻づまり、咳が出る、発熱、下痢、吐き気といった症状が時には重なって出てくるのが一般的です。なかには上気道のアレルギーに起因するものもありますが、かぜの90%はウイルスによるものです。健康体の人なら1週間で治ってしまいますが、このお客さまはどのような症状で、かぜの症状が起きてから幾日になるのか、どんなお薬を飲んでいたかなどを確認してから、別の総合感冒薬をお飲みいただくかを判断する必要があります。大容量のものを勧めるのではなく、まずはトリアージから入ってください。

記者 そういうもののほうがいいのでしょうか？

薬剤師 できれば、そのときの症状によってお選びいただいたほうが、より効き目があります。でも、常備されるのであれば、たくさんの成分が入っているほうがいいと思います。いろいろな成分が入っている分、

幅広く効きますね。

医療用医薬品とは異なり、OTC 医薬品は素人が説明書だけを読んで使うだけに、かぜのあらゆる症状に効くよう処方されています。これは大きな薬効群だけに、製薬企業はしのぎを削った製品開発に力を注いでいますが、そのキーワードはスイッチ OTC 成分にあって、厚生省が認可した薬効は同じでも、切り口に特徴を持たせています。

記者 第1類というのがいいと聞いたのですが、どんなものですか？

薬剤師 簡単に言うと、医療用成分が配合されていて、咳を鎮める成分がより多く入っていたりします。

記者 特別なお薬ですか？

薬剤師 そうでもないのですが、ご確認事項があるんです。今、他にお薬を飲まれてないとか、体調をご確認させていただいたりもしています。当店で扱っているのは、こちらですね。(カウンターから『パブロンエースAX』〈第1類・大正製薬〉と『エスタックイブファイン』〈第1類・エスエス製薬〉を出す)

どちらも去痰・排膿効果に優れたアンブロキシソール塩酸塩が特徴でしょう。薬剤師には『ムコソルバン』と言った方が理解しやすいでしょうが、医療分野では慢性気管支炎などの去痰、副鼻腔炎や中耳炎の排膿に使われています。これを総合感冒薬にスイッチしたのが『パブロンエースAX』と『エスタックイブファイン』で、使用実態による安全性が確認されていないことから、第1類医薬品の位置づけになっています。

記者 どちらも基本的には、かぜのどんな症状にも効くんですね。

薬剤師 そうですね。こちらだとビタミンが入っています。こちらは、咳を鎮める成分が入ってますね。それぞれ、用途に合わせてお使いいただけますよ。

記者 症状はいつも違うんだけど…、買い置きして服用しても大丈夫？

薬剤師 他のかぜ薬を飲まれていたり、病院にかかっていたりしなければ大丈夫です。

記者 そちらのコーナーにあるものとは、どう違うのですか？

薬剤師 医療用成分が配合されてまして…。(パッケージを見て)アンブロキシソールというのがそうです。咳・痰によく効く成分なので、この症状が強い方ですと、第1類がよく効くということになります。症状が咳・痰なら、こちらがお勧めですね。

この『パブロンエースAX』の場合は分量的には、4日分と2日分ですね。かぜなら2日程度で治まりますし、あまり長く飲まれるのはよくないですから。

記者 ちょっと、あちらのコーナーを見て考えてもいいですか？

薬剤師 はい、どうぞ。

今日までかぜで苦しんでいるお客様の症状を把握しないで、勝手に「咳・痰なら…」とか製品説明に終始しているだけです。お客さまは薬剤師に対して

3つの期待を持って来店されます。それは、①気軽に訊ねたい、②親身になってじっくり聞いてほしい、③家庭で治すためにいろいろ教えて欲しいなどです。売らんがための販売姿勢に嫌気を感じます。

(かぜ薬のコーナーにある『パブロンエースAX』の空箱を持って、空いているカウンターにあらためて並んでみる。50歳代くらいの男性が対応。胸に登録販売者とある)

店員 こちらは第1類ですので、薬剤師の説明が必要です。あちらのカウンターへお願いします。

記者 ここではダメなの？

店員 薬剤師から説明することになっていまして…。

(先ほどの薬剤師の手が空いたので、そちらに移動する)

記者 説明がいるって、普通のかぜでも大丈夫なの？

薬剤師 医療用成分が入っていますので、いくつかご確認させていただくのですが…、病院にかかれていないとか、服用されるのが15歳以上とか、アレルギーないとか、そのくらいです。

えーっと、そういうことですので、ほかのかぜ薬とはお飲みにならないでください。それから、飲まれるのはお客さまご本人ですよね？ アレルギーはありませんか？ では大丈夫です。

記者 では、こちらにしてみます。

薬剤師 服用される際に気になることがあれば、もう一度ご相談ください。ありがとうございました。

接客のポイント

- ①大容量か小容量かを決める前に症状の確認などトリアージから入る
- ②症状を勝手に決め付けて商品説明ばかりでは不信感が生まれる