

コロナ禍のなかの 薬局の工夫

その1

2020年(令和2年)3月を境に、どの店舗でも新型コロナウイルス感染症対策を行ってきた。まだまだ油断できない状況のもと、全国から店頭での工夫が寄せられている。いま一歩前進したお客さまへの対応を実践してみよう。(総務室・広報委員会)

コロナに叫んでのどあめを 福島・長生堂薬品 斎藤 美智子

当店は、約20坪の小さな薬店です。古くからある住宅地に立地し、お客さまも地元の方ばかりです。しかし2020年(令和2年)3月には、マスクや消毒薬を求めて見知らぬお客さまが多数来店されました。そして多くの薬局・薬店同様、当店のマスクや消毒薬も在庫は尽きてしまいました。

「やっぱり、マスクはないですよね」
「すみません、売り切れです」

このやりとりを幾たび繰り返したことが。残念そうにお帰りになるお客さまに頭を下げることを繰り返しているうちに、「せっかく来ていただいたお客さまを笑顔にしよう」と考えたのがこの企画です。

店頭でマスク着用の上、「コロナのばかやろう!」と叫んでいただいた方に、のどあめを一つプレゼントしました。のどあめの小袋には、「コロナめ、あばっちなよ、くらすけっぞ!(コロナめ、あばれるなよ、ぶったたくぞ)」など、福島の方言でコロナへの文句を書きました。この企画で、お客さまに「残念」だけでない気持ちでお帰りいただくことができました。



改善を繰り返す 東京東・(有)西沢薬局 西澤 哲

本格的に新型コロナウイルス対策を始めたのは、2020年(令和2年)3月からです。まず透明のテーブルクロスをホームセンターで買い、適切なサイズに切ってレジカウンターの天井から垂らすように設置しました。しかし声が遮断されお客さま

とのコミュニケーションの妨げになり、空気の流れも悪くなったので、アクリル板に切り替えました。

消毒に関しては、当初はスプレーボトルを入りに設置してセルフで利用していただきました。しかし、利用せずに入店される方がいたり

不特定多数の方がボトルに触れることが気になり、センサー式の自動アルコール噴霧器を入りに置きました。自動ドアは常に開いていて、お店に入るとすると自動アルコール噴霧器があるので、ほぼ皆さまに利用していた

だけるようになりました。

また、自動アルコール噴霧器の横に顔認識タイプの自動体温計を設置しました。自動アルコール噴霧器の前に立つと自動体温計センサーが反応し、「近づいてください」とアナウンスされ、近づくと体温が自動で測定されます。

マスクを着用せずにセンサーに近づくと、「マスクを着用してください」とアナウンスされます。それを聞いたスタッフは、サージカルマスクをお客さまにお渡しし、着用を促します。まず機械が注意するので、お客さまへの指摘が間接的になってソフトです。

この自動体温計にはスタッフの顔を登録してあるので、出勤時の測定でスタッフの体温が記録・保存され、個々の健康管理に役立ちます。健康管理の面では、休憩時間も増やしました。そして手洗い後に使用するタオルは、紙タオルに替えました。

換気に関しては、まず換気扇掃除を行いました。換気機能のあるエアコンに変える予定でしたが、その能力が貧弱だったために導入せず、店内の空気の流れに手を加えました。

まず背の高い什器の後ろに天窓が隠れていたのが、空気の流れを考慮し、什器の場所を移動、そして天窓を常に開けても問題ないよう、ホームセンターで網戸の網を買って来て取り付けました。当時は春でしたが、夏の猛暑を想定して冷房と換気を両立させるため、自動ドアを閉めて天窓を開けても、虫が侵入しないようにしました。

現在は暖房を入れているので、空気をあまりかき混ぜないよう

にしています。暖房効率は下がりますが、換気を優先しています。暖かい空気は天井付近にたまるのでエアコンの風を下向きにし、下の空気が上昇して最後は天窓から出るようにしています。

また空気清浄機とは違いますが、次亜塩素酸空気除菌脱臭機を稼働させています。効果を信用しているわけではないのですが、お客さまの安心感が得られるために設置しました。

お客さま同士が密にならないで座れる場所を増やし、間隔を保つレイアウトに変更しました。また店内をこまめに消毒し、現金渡しはトレイを利用、LINEのビデオ通話を相談に活用しています。

来店が難しくなられた方や外出を控えられている方のために、商品を購入できる郵送サポートキャンペーンも行っています。電話やFAX注文、QRコードから専用のサイトにアクセスして注文いただければ、クレジットカード決済も可能にしました。対面販売が基本ですが、お客さまにいくつかの選択肢を提案できることもいまは大切だと感じています。

感染予防対策を行うにあたり重きを置いたのは、お客さまやスタッフが安心できる空間をつくることです。感染予防の最終的な判断は個人任せですから、人の受け止め方に温度差があることを感じ、だからこそ厳しめの対策を講じて、多くの方の基準をクリアできるようにしました。

正解はないので、これからも常にアンテナを張り、改善を繰り返したいと思います。

Before



After



レジカウンターにアクリル板があるが、透明で分かりづらい。ぶつかってお客さまがいたので、再度、緑のついたをつけて視認しやすくした。また、通路中央に次亜塩素酸空気除菌脱臭機を設置、その手前に座るスペースをつくった

Before



After



右側の什器を移動

Before



After



入り口正面に自動アルコール噴霧器、右手に顔認識自動体温計を設置