

ドラッグストアにおけるコロナ禍の対応



◎松尾宗一郎¹⁾ ,小杉知之¹⁾ ,森下寛士¹⁾ ,深津英人¹⁾ ,北原洋平¹⁾ ,邑瀬誠¹⁾ 1) 株式会社杏林堂薬局

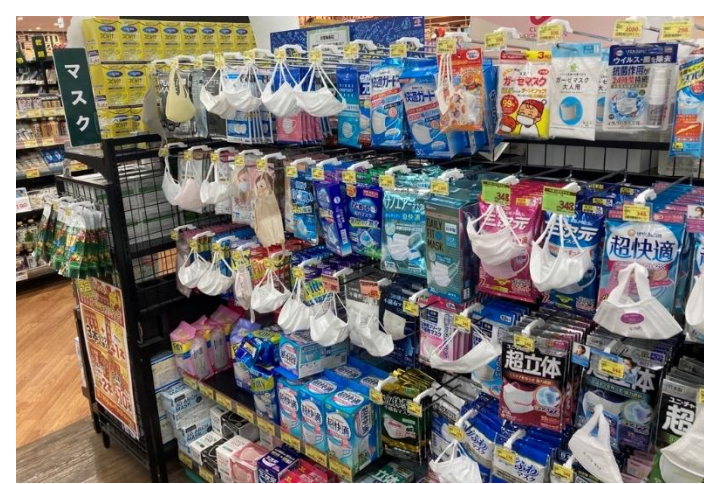
発表背景

新型コロナウイルス感染症の報道が本格的に始まった2020年初めから今日に至るまで、わが国では生活様式や働き方などにさまざまな変化が起こった。調剤併設型ドラッグストアは、マスクや消毒用品等、衛生用品を扱うということ、調剤事業を抱えているということで、よりコロナ禍に翻弄された業態であった。

今回、新型コロナウイルス感染症とドラッグストアを取り巻く環境の動向に対して、どのような活動を行い、何を学んだかに関して、後ろ向きの調査を行い、時系列に沿って4テーマにまとめたので報告する。

マスク・消毒用品の需要増加、巣ごもり需要増加

- マスクや消毒用品を求めて開店前に200～300名が並ぶ事態が発生
- トイレットペーパーがなくなるなどのデマ報道があると、その翌日には商品を求めて数百名が店舗に殺到するといった事態も発生
- 『アルコール』という文字が含まれている商品であれば、何でも売れるという異常な事態
- 店舗を営業するにあたって重要となる従業員のマスク確保について、お客様からは「なぜ、隠し持っているんだ」といった心無い言葉も浴びせられることも
- 内食需要が増えて日配売上増加、惣菜等地元企業取り扱い拡大
- 今では当たり前となっている、レジへの飛沫感染防止シートの設置や定期的な店内消毒点検業務なども全社統一ルールとして実施開始
- 声出し販売、試飲、試食、化粧品のタッチアップなどの販促活動中止を余儀なくされ、今までと違う販促アプローチが求められることになる



2020年1月
コロナ禍突入

マスク・消毒用品
需要増加

静岡県 第1回
緊急事態宣言
第1波ピーク

第2波ピーク

従業員のワクチン接種後のシフト調整問題

- 5000人を超える従業員規模で、基本的に週末の集団接種を順次行っていくため、主に月曜日のシフト調整が難航した
- 弊社の従業員調査結果では、2回目のワクチン接種後に出勤が出来ないほどの副反応発生率は60%を超えた（発熱53.4%、発熱以外7.5%、合計61.0%）
- 市単位でわずかに接種時期がずれたため、市をまたいでの応援調整を計画的に実施することで、シフト調整の困難はあったものの、臨時休業や時間短縮営業は行わずに乗り切ることができた

屋外受付窓口・ドライブスルー・発熱患者対応スペース設置

- 非接触という観点での、調剤薬局としてのニューノーマルな設備を導入
- 屋外受付窓口は平均利用率4.5% 冬場は利用者減少
- ドライブスルーは平均利用率27.4%（雨天時33.6%）リピート率は約70%で推移 男女比は1：2
- いずれも利用理由は「感染対策」「買い物がいないため」「利用した方が楽」「試しに使用してみた」などが上位
- 発熱患者対応の隔離スペースは、無料定性抗原検査の実施場所としても利用可
- ドライブスルーと屋外受付窓口のいずれも、予想していたよりも利用率は高く、薬局の新たな設備としての可能性を感じた
- 今後の新店でも店舗特性に合わせて設置を検討している



2021年1月
第3波ピーク

第4波ピーク

従業員の
ワクチン集団接種

杏林堂薬局初の
屋外受付窓口設置
静岡県 第1回
蔓延防止等重点措置
静岡県 第2回
緊急事態宣言
第5波ピーク

無料定性抗原検査の実施

- 48店舗で無料定性抗原検査を実施し、累計検査数は25,000件を超えた
- 感染拡大傾向時の一般検査事業が始まると、定性抗原検査の需要は一気に高まり、実施店舗では毎日30件を超える電話問い合わせと、数十件に及び検査対応に追われ通常業務にも影響が出る事態となった
- 専用予約サイトを立ち上げ、県のホームページなどでURLを公開することで予約に関する問い合わせを減らすことができた
- 更に、コールセンターを外注することで、店舗の電話問い合わせ対応業務を極限まで減らすことができた
- 検査の立ち合いは必ずしも薬剤師がやらなくてよく、物販スタッフの協力も得ながら店舗一丸となり対応した



無料定性抗原検査
2022年1月
杏林堂薬局初の
ドライブスルー設置
静岡県 第2回
蔓延防止等重点措置
第6波ピーク

Withコロナの未来へ

考察

コロナ禍が業態変化をより激しいものとし、その変化により現場にもスタッフにも大きく混乱が発生してしまうこととなったが、その都度いち早く対応しよう、適応しようとする行動力と姿勢を強く持てるようになった。

コロナ禍がなければ得られなかったノウハウ（予約サイト、コールセンター、ドライブスルー、屋外受付窓口、発熱患者対応スペース、各種Webサービス、リモートの利用促進など）も多数あり、企業の成長の一助となった側面も大きかったと振り返ることができた。

本演題に関連して、開示すべきCOI関係にある企業などはありません