

## 最新カウンセリングツール「健康台帳」を活用し 新業態「ヘルスケアステーション」の確立を目指す

新生堂薬局は福岡市に本社を置きドラッグストア(DgS)を53店舗、調剤薬局を87店舗展開している。1978年の創業以来、調剤事業とHBC(ヘルス&ビューティケア)のカウンセリング販売を重視している。2019年に社長に就任した水田怜氏は、新生堂薬局が生活者、医療機関、介護機関との連携の中継拠点になる「ヘルスケアステーション」構想を打ち立てその実現を目指す。そして、この構想実現の有力な手段となるカウンセリングツール「健康台帳」をパートナー企業と共に開発した。

聞き手／本誌編集長 野間口 司郎

### DgSが地域の健康支援のために 果たすべき「4つの重点項目」

#### —水田社長が提唱する「ヘルスケアステーション」について教えてください。

**水田** 調剤薬局には病気治療中の方がいらっしゃいますが、DgSに来店するお客さまは基本的には病気にかかっておられない健康な方です。

しかし、その健康というのは自己判断であり、本当になんの疾患もないのかは、医療機関で診察しなければわかりません。頭痛がする、腹痛がするのでOTC医薬品を服用している方が医療機関にかかったら病気にかかっていることもあります。

病院の先生方は患者さまの非日常=病気の状態と向き合うことが仕事です。DgSは生活者の日常生活と向き合い、いかに非日常的な状態をつくるのか、それが仕事です。私はDgSの地域包括ケアシステムにおける役割は次の4つだと考えています。

- (1)早期発見、(2)早期治療開始、(3)治療継続、(4)重症化予防です。

病院や調剤薬局に行く回数は限られます BUT DgSは週1回、3日に1回、多い方は毎日お見えになるほど接触回数が多く、これを生かせば早期発見につなげることができます。病気を発見するのは医師の役割ですが、日常の接客のなかで異変や病気の予兆をいち早く察知して病院へ行くことを勧める「受診勧奨」はDgSの重要な役割のひとつです。そして早期発見できれば早期治療開始も実現します。

治療継続に関して、たとえば、健康診断で高血圧と判定されて受診して降圧剤を処方されたけど2週間で服薬をやめてしまう。やめてもとくに生活に支障はないし肥満でもないし、忙しくて再来院して薬を処方してもらう時間がない、といった理由で治療を離脱する人は多いのです。

高血圧では50%の患者さまが治療離脱するというデータもあります。高血圧を放置して、ある日脳梗塞で倒れるということもあるのです。DgS併設の調剤薬局が持っている薬歴や医療用医薬品の服薬情報をDgSと共有すれば、



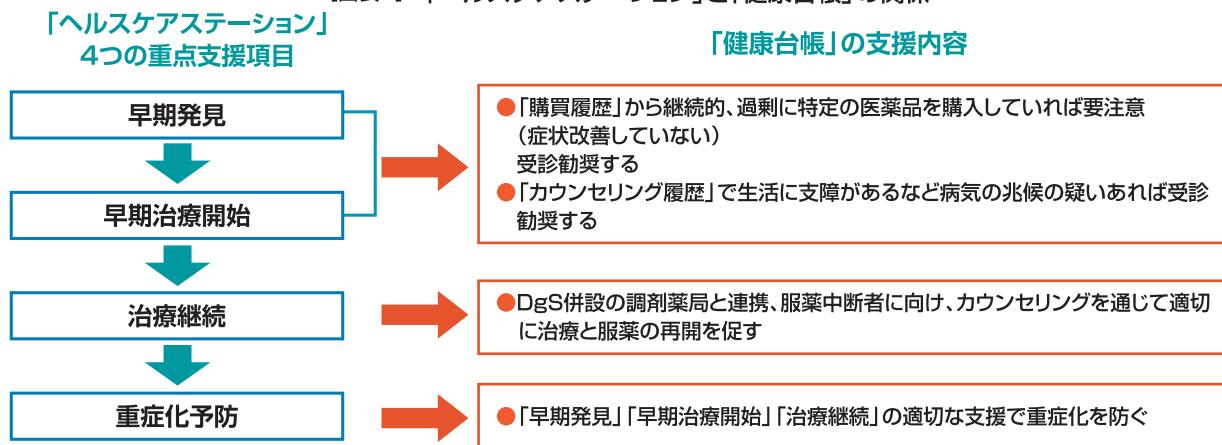
新生堂薬局代表取締役社長  
兼CEO 兼COO 兼CHO  
**水田 怜氏**

適切なカウンセリングを行うことで治療離脱は防げます。

早期発見→早期治療開始→治療継続をサポートすることで、結果として重症化が防げます。

重症化は本人のQOL(生活の質)が損なわれるだけでなく、医療費の増大にもつながります。4つの役割に関して相談を受け、支援できる場所がヘルスケアステーションだと位置付けています。この機能を確立することで、地域のなかで、医療機関や介護施設などのハブ(中継点)になり、地域包括ケアシステムを進める。生活者、患者さんの健康を支援しながら医療費抑制にも貢献する、こういう構想を打ち立てています。調剤薬局併設のDgSで医療機関として機能する業態を「ヘルスケアステーション」と位置付け、この言葉は商標登録も申請中で、新生堂薬局の次世代の形となります。

[図表1] 「ヘルスケアステーション」と「健康台帳」の関係



(編集部作成)

## カウンセリング履歴をデータ化 一人のお客をチームでサポート

—経営方針発表会でヘルスケアのカウンセリングツールを開発したというお話をされました。

**水田** 2020年3月、新生堂薬局のデータマネジメントを担当する子会社「Newromics」を立ち上げ、Newromicsと外部のマーケティングコンサルティング企業MMIさまと共同でヘルスケアカウンセリングのプラットフォーム「健康台帳」を開発しました。現在、2022年3月の全店導入を目指して3店舗で実際に使ってみて、改良を加える実証実験を行っています。

健康台帳はヘルスケアに関するお客様の購買履歴、カウンセリング履歴、販売員の応対履歴が記録できる「顧客台帳」とOTC医薬品、健康食品、その他ヘルスケア商材の詳細な商品情報が検索できる「商品台帳」の機能を併せ持ったツールです（健康台帳の機能説明は43ページ参照）。

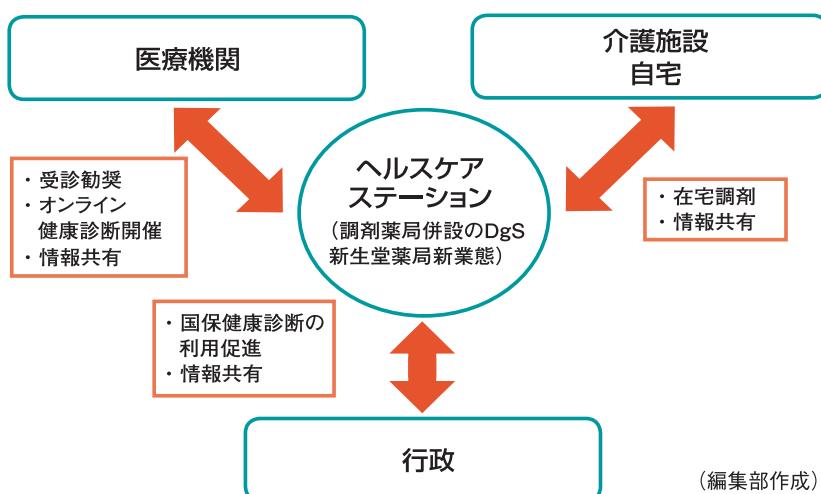
お客様の相談を受けるにあたって、理想は昔のような一対一の接客ですが、企業規模が大きくなると、一店舗のお客さまも従業員も増えていますし、営業時間も長くなっています。

また従業員の異動もあり、一人のお客さまを一人の従業員が永続的に担当するのは難しく、複数人で切れ目なく担当する態勢が不可欠です。健康台帳では会員カード情報と連携して、お客様の年齢、性別などの基本的な情報、都度都度のカウンセリング内容、どの商品をお勧めしたを記録することができ、前回接客したかを従業員が不在でもほかの従業員が台帳を見ながら、継続的に整合性をもって接客、健康サポートができるのです。

アレルギーや既往症といった基本的なことを相談を受けるたびに聞くこともありません。データはクラウドに保存されるので従業員がお客様の情報を共有しており、他店で相談しても安心です。

私の母方の祖母は自分の娘が新生堂薬局に嫁いでいるのに化粧品を別のお店でずっと買い続けていました。私がその化粧品なら新生堂薬局にも売っ

[図表2] 「ヘルスケアステーション」構想



ているといつても、「あの人が全部知ってるから」という理由で店を替えることはありませんでした。健康台帳を使えばこれと同じような信頼関係を店や新生堂薬局全体で築くことができます。「あの人」から、「あの店」が全部知っているからという関係をつくれるとおもいます。

—お客様は人につくといわれますが、それがチームでお客さまを受け渡しながら見ていくという態勢になることに不安はないでしょうか。

**水田** 化粧品で健康台帳と同じように顧客台帳と商品台帳が一体化したカウンセリングシステムを使っていますが、まったく問題なくチームによってお客様との信頼関係を築けています。実証実験の段階でも健康台帳ではチーム態勢がうまくいっており、そこは自信を持っています。

それと同時に、若いスタッフを含む複数のスタッフがお客様の健康を支援することが大きな効果を生むとおもっています。

私の知人で糖尿病を克服した人がいますが、その陰には栄養士の徹底した支援があったそうです。食事メニューや運動を提案して、一緒に頑張りましょう！と応援してもらったので血糖値を下げることができたそうです。

これと同じように何か健康の悩みがあつた場合、健康台帳を中心に複数のスタッフが課題やゴールを共有しながら「一緒に頑張りましょう！」という態勢をつくりていける、ここにチームプレーならではの効果も生まれるとおもいま

す。こうした効果も健康台帳の強みのひとつです。

## 販売履歴、カウンセリング履歴 販売員応対履歴に沿って商品紹介

—商品台帳の機能の特徴はなんでしょう。

**水田** 現状は、商品がたくさんありすぎてどれを選べばいいかわからない状況です。同じ効能効果でもブランドが複数あり、違いを説明するのが難しい。PBとNBで何が違うかもわかりにくい。こうしたなか、お客様の健康状態や日々の生活をカウンセリングを通して記録してデータ化する、そのデータに合わせて商品を案内できるのが健康台帳です。

健康台帳にはOTCだけでなくサプリの情報も入っています。OTCと飲み合わせが禁じられているサプリも結構あるので、顧客台帳に何を服用しているかという情報があればリスクを避けられます。

将来的には医療用医薬品との情報連携も必要でしょう。病院で処方される医療用医薬品との併用が禁じられているOTCもあるので、健康台帳に医療用医薬品のデータを入れれば安全性が高まります。

—カウンセリングを通して日々の生活が見えてくれば、案内できる商品にも幅が出てきますね。

**水田** そのとおりです。たとえばお客様から「膝が痛い」という相談を受け

ると、通常、鎮痛剤や外用鎮痛消炎剤をご案内するのですが、接客のなかで知った「登山が趣味」というお客様さま情報がデータ化されれば、それを見たスタッフは鎮痛剤や外用鎮痛消炎剤のご案内に加えて、痛みが取れたらサポーターをして登山に挑戦しましょうとか、プロテインを飲んで膝まわりの筋肉をつけましょうとか、提案が広がるのです。

WHO(世界保健機関)は「健康とは、肉体的、精神的及び社会的に完全に良好な状態であり、単に疾病又は病弱の存在しないことではない」とっています。いい換えれば、健康とはマイナスがゼロになるだけでなく、ゼロからプラスにすることだと定義づけていて、新生堂薬局でも同じスタンスです。ですから、登山が趣味で膝が痛いお客様にとって痛みを取ることだけではなく、プラスお友達と一緒に登山に行けることが精神的、社会的にも良好な「眞の健康」なのです。

健康台帳では、カウンセリング内容、お客様情報をデータ化することで、眞の健康を実現させる商品をご提案できます。そういうサポートをするためには、お客様にどういうバックグラウンドやビジョンがあるかを聞いて健康台帳に記録しデータ化することが大事なのです。こうしたデータは地域包括ケアシステムのなかで医療機関と連携するとき、本人承諾のうえでドクターに渡すと非常に有効な情報になり、生活者と幅広く接するDgS独自のポジションもつくれます。

## 「潜在患者」の発見から重症化予防まで

### —医療連携に関して健康台帳はどういう役割を発揮するでしょう。

**水田** 理想は診療や処方内容などの患者情報と健康台帳の情報が連携して、個人に関する疾病、健康状態のデータを一元的に管理することですが、患者情報の共有のハードルは非常に高いとおもいます。これはもちろん目指しますが、お客様各自が健康台帳の情報を新生堂のスマートフォンアプリの中に入れて、新生堂薬局で受診勧奨を受

け医療機関に行った際、これを提示して診察の参考にしてもらう。こうした仕組みは現実的ですし、計画していることです。食事や飲酒、睡眠や趣味、どのようなOTC、サプリを飲んでいるか、こうした生活・健康情報はドクターの診察には参考になります。病院でこうした幅広い情報を聞き出すのは時間的にも難しいことでしょう。ドクターに直接いいにくいこともありますし。

医療機関で健康台帳を診察の参考にしてもらい、処方せんが出れば新生堂薬局でそれを受ける。こうした循環で総合的にお客さま、患者さまの健康をサポートできます。

いま新規患者さまには必ず服薬後フォローをしているので、もし何らかの理由で服薬をやめてしまったということがわかれれば、その情報を健康台帳に入れればDgSで接客するときに、カウンセリングして治療再開につなげることができます。

### —健康台帳を使って、購買履歴、カウンセリング履歴といったデータを参考にすれば、受診勧奨のレベルが大変高くなりますね。

**水田** いまでも接客のなかで受診勧奨していますが、多くの場合これは自分たちの手に負えないというときです。また、そういう時期はお客様自身もそろそろ病院に行かないとまずいだろうとおもっているタイミングもあります。

健康台帳で女性のお客さまが生理期間中に限らずいつも同じ鎮痛剤を毎日のように服薬しているということがわかった場合、婦人病の可能性が非常に高いわけです。私たちは受診していないが病気にかかっているかもしれない人のことを「潜在患者」と呼んでいますが、健康台帳は潜在患者を見つけるのに優れた機能があります。健康台帳で潜在患者を見つけて受診勧奨して、その後の早期発見・早期治療開始・治療継続・重症化予防につなげる。ここに医療との重要な連携があります。

## 「潜在患者」向けに オンライン健康相談で啓発活動

**水田** 婦人病に加えて、胃薬、便秘

薬、咳止めを継続的、大量に服用している方は、胃薬→胃がんなど胃の疾患、便秘薬→大腸がんなど腸の疾患、咳止め→呼吸器疾患などの潜在患者の可能性があります。

こうした潜在患者の数が多いとおもわれる領域に関して、専門医を講師に招いてオンラインの健康相談会をする予定です。健康台帳にデータがたまつければ、どの領域に潜在患者が存在するかを分析することもできるので地域の健康維持増進に貢献することができるでしょう。

婦人病では既に潜在患者が多いことはわかっているので、専門の医療機関と連携を進めています。

### —その先には健康台帳を使ってオンライン診療も計画されていますか。

**水田** 店舗でも受診勧奨するのですが、一番いいのは店舗の端末でオンライン健康相談を実施し、相談結果に基づき医師から具体的に病院を勧められることです。

一般の生活者の方は受診勧奨を受けてもどの病院に行けば適切な診察を受けられるのかわからないことが多いでしょう。

病院とのオンライン健康相談の連携で潜在患者の発見、適切な医療機関のご紹介が可能になります。受診時には健康台帳の生活・健康情報を役立ててもらわう。

処方せんは新生堂薬局が受けて、総合的に一人の患者さまの健康を管理する。

これが健康台帳を使ったヘルスケアステーションの具体的な事業構想ですが、このサービスが普及した地域にお住まいの方は健康的なくらしが維持できると考えています。

健康台帳はヘルスケアステーションづくりの中心的なサービスですが、同時に事業として独立させ、他企業への有償での提供も考えています。このカウンセリングプラットフォームが普及すれば、健康寿命の延伸、医療費抑制といった社会的な課題解決にも貢献できると信じています。

—本日はありがとうございました。



# 「健康台帳」の基本機能紹介

ここでは、新生堂薬局が新業態づくりの中核的なツールとしてMMIと共同開発した「健康台帳」の基本機能を紹介する。ポイントは基本的な健康状態、購買履歴、カウンセリング履歴など健康に関するさまざまな個人の属性をデータ化し、それに基づいた商品検索ができる点にある。

《ログイン画面》



スタッフは社員証スキャンか社員番号入力でログイン

《メインメニュー》



「お客様情報を見る」を選んで会員カードをスキャン(お客様チェックイン)すれば「会員情報」「健康情報」「応対履歴」「紹介商品」「購入履歴」の5つの情報ページにアクセスできる

《最新情報》



左側に5つの機能のタブが並ぶ。最新情報では「年齢」「アレルギー」「治療中の病気」「服用中のサプリメント」「妊娠中か否か」に関する最新の情報にアクセス。ひとつの会員IDで本人のほか、家族分の情報も登録できる

《健康情報》



「健康情報」では最新情報と同じ項目を過去にさかのぼって見ることができる

《応対履歴》



紹介した商品や応対時に気になったこと、会話で出た話題などはここにメモできる。水田社長のインタビューにあった「登山が趣味」という話が出ればここに記録する

《紹介商品履歴》



紹介した商品の一覧を表示。絞り込み機能を使えば購入した商品だけの表示も可能。特定の医薬品が多数購入されていれば、カウンセリングして受診勧奨することもできる

## 《健康相談・商品検索トップ画面》

2021/11/29 MMIスタッフ8 本部

健康相談・医薬品/健康食品の商品検索ができます

**健康相談**  
服用者ごとに、アレルギー・服用中のお薬などをお聞きします

**検索機能**

- 菜の種類で検索
- 部位と症状で検索
- お悩みや目的で検索
- 栄養素や成分で検索
- メーカー検索
- 商品名・バーコード検索

メインメニューから「健康相談・商品検索」をタップすると上記画面が出て、さまざまな条件で商品検索、健康相談ができる

## 《薬の種類で検索》

2021/11/29 MMIスタッフ8 本部

薬の種類で検索

①薬効分類を選ぶ  
★★★ 高コレステロール低下薬

②薬の効能を選ぶ（複数可）

- 制酸薬
- 貧血用薬
- その他の循環器官能用薬
- 胃酸薬
- 整腸薬
- 止しゃ薬（下痢止め）
- 胃腸内服液
- 胃腸鎮痛症薬
- 複合胃腸薬
- H2プロッカー

【選択済み】

複合胃腸薬 H2プロッカー

前の画面へ戻る クリア 検索

「解熱鎮痛剤」「かぜ薬」など薬の種類で検索、複数を同時に検索することもできる

## 《部位と症状で検索》

2021/11/29 MMIスタッフ8 本部

部位と症状で検索

①部位を選ぶ  
②症状を選ぶ（複数可）

左のイラストで症状のある部分をタップし、症状を選択してください

【選択済み】

- 血行
- 発熱
- 頭痛
- 胃の痛み
- さしこみ、きりきり

前の画面へ戻る クリア AND検索 OR検索

人体図の部位が表示され、たとえば頭をタップすると「血行」「精神」「頭皮」「肌」「目」など関連するタブがポップアップして、さらにそこから詳細を選択していく

## 《悩みや目的で検索》

2021/11/29 MMIスタッフ8 本部

お悩みや目的で検索

①カテゴリを選ぶ  
生活习惯

②お悩み・目的を選ぶ（複数可）

- 脂肪のとりすぎ/血糖値が気になる
- 脂肪のとりすぎ/内臓脂肪/体脂肪
- コレステロール/中性脂肪が気になる
- 血液さらさら
- 生活習慣
- 食生活・栄養
- 健康維持
- 健康とスポーツ
- 老化
- 女性
- 男性

【選択済み】

脂肪のとりすぎ/内臓脂肪/体脂肪 コレステロール/中性脂肪が気になる 血液さらさら

前の画面へ戻る クリア AND検索 OR検索

生活習慣、食生活の選択肢の中から該当するものを選ぶ。選択するとさらに詳細メニューが出てくる。商品ページには詳細な情報があり、医薬品の場合は添付文書や説明文書も見ることができる。さらに、リスク区分のほかに「乱用」のマークがあり、このマークが入っている商品を継続利用している人は受診勧奨の対象になる

## 開発者コメント

## 地域の健康支援拠点になるためのカウンセリングツール



DgSには薬剤師や登録販売者、管  
理栄養士などの専門家がいますが、  
多くの店舗の現状を見ると、次々と新  
商品が発売されるなか、ヘルスケア売  
場で専門家が常に正確な商品情報に  
基づいてカウンセリングするのは難し  
そうだと感じていました。

また、専門家であっても記憶には限  
界があるので、お客さま一人ひとりの

株式会社マーケティングメソドロジーアンドイノベーション(MMI)  
薬剤師 CMO ヘルスケアマーケティング事業部長 中村 恵子氏

健康情報を把握したうえでの正しい  
カウンセリングのお手伝いをしたいと  
もおもっていました。

こうしたおもいかから「健康台帳」では、  
「正確な商品情報と顧客情報に基づく  
『正しいカウンセリング』の実現」を目  
指しました。「健康台帳」を利用するこ  
とで、どの店舗のどのスタッフでもお客  
さまの健康相談に対する正しいカウン  
セリングができ、お客さまに寄り添っ  
た健康相談、お客さま情報に基づく適  
切な商品を提案できるようにします。  
経験の浅い新人スタッフでも健康相談  
ができるように設計しています。

「健康台帳」を活用して、DgSや併  
設する調剤薬局が「健康サポート薬

局」「かかりつけ薬局」として、受診勧  
奨などの機能を強化し医療連携する  
ことで地域医療における地位を確立  
します。

具体的には、OTC医薬品は気軽に  
購入できる分、セルフで購入し続けて、  
病気に気付かず対処療法的に長期に  
わたり服用するケースもあります。こう  
したお客さまを健康台帳では「潜在患者」  
と位置付け、データを基に受診勧  
奨することも重視しています。これによ  
り、重症化を防ぎ地域の生活者の健  
康を守ることができます。DgSが  
地域で重要な健康サポート拠点にな  
るために「健康台帳」をご活用していただ  
きたいとおもっています。

## 現場を知り、デジタルに精通した 新生堂薬局の2人のキーマンにインタビュー

### 人と商品をつなげる 今までになかったツール

永田氏は新生堂薬局DgS部門の教育担当の責任者、集合研修を行うほか研修用の動画を多数手掛けている。医薬品登録販売者の資格を持ち、OTC医薬品はもちろんのこと医療用医薬品や疾病に関する幅広い知識を持っている。健康台帳の開発にも加わっており、永田氏によれば「カウンセリングの流れや考え方を自分の頭の中をそのまま移した」とのことである。

「商品検索のツールはたくさんあって、多くのDgSに導入されていますが、活用されずに店の片隅に眠っていることが多いです。その理由はただ単に商品情報が出てくるだけで、その程度なら知っているし、ネットで検索すればわかることなので利用価値を見いだせないからです。健康台帳はお客様の情報に基づいた商品が検索できるので、商品と人をつなげることができます。い

ままでになかったカウンセリングツールに仕上がっています」(永田氏)

### 将来的には新生堂アプリの中に 健康台帳情報を入れたい

畠島氏は長年店長として勤務する傍ら個人でプログラムを書き、データ分析、AIの業務活用について研究を行っていた。これが水田社長の目に留まり、現職に任命された。現場、分析者、エンジニアの立場から開発に携わっている。

「カウンセリング内容、お客様データがたまっていくことには大きな意味があります。将来的には新生堂薬局アプリの中に健康台帳を入れる計画で、これが実現すれば、お客様がスマホで自分のデータを見ることができる。さらに健康台帳を通じてお客様に何かを伝えるといったコミュニケーション機能を付ければ、デジタルによる健康管理機能が上がります。

その先には、ハードルは高いのです



AIマーケティング室 室長  
兼DX推進室マネジャー

畠島 大志氏

人財戦略部 係長  
永田 光司郎氏

が、医療機関の情報とつなげることが理想です。

ヘルスケアステーションはデジタルの力なくして実現しえないので、地域の拠点間で可能な限りデータ共有することがカギになります。

健康台帳は他社に使ってもらうことも考えてデザインしていて、この技術を採用した会社がある地域の方が健康になれることはよいことだと考えています。また、私は技術革新によって人が幸せになれることは大変美しいことだとおもっていて、そのためには自社のノウハウをオープンにして切磋琢磨することも必要だと考えています」

### 現場コメント

#### カウンセリング内容の記録でお客様との関係が多角化

新生堂薬局 昇町店 平山 成世店長

「スタッフの間では、カウンセリング内容を記録できるのがいいという声が多く挙がっています。これまでカウンセリングはその場限りで終わっていましたが、談笑のなかに次につながる大切な話題が潜んでいることもあります。

健康台帳ではそれを残すことができ、スタッフ全員でそれを追うことができるでお客さまとの関係が多角的になりました。

ご家族のデータもあるので、経験の浅い人でも話題の切り口を見つけることができます。先日湿布の案内をしたとき、はがれにくい湿布が欲しいといいわれ、ご希望に合った商品を販売しました。これを記録したので、

次回このお客様を接客するときはこのデータが生きるとおもいます」



健康台帳の実証実験店のひとつである昇町店では、店長ほか約10人の登録販売者がこれを使っている。平山店長に、実際に使ってみた感想やこれをどのように生かしたいのかを聞いた。



通常、健康台帳は売場で立って使うが、カウンセリングスペースで使うこともある