

一般用医薬品の適正使用における情報提供のための
コミュニケーション教育及び研修方法に関する調査研究

長崎国際大学薬学部 教授

たていし まさと
立石 正登

一般用医薬品の適正使用における情報提供のための
コミュニケーション教育及び研修方法に関する調査研究

長崎国際大学薬学部 立石 正登

(分担研究者) 独立行政法人国立病院機構長崎川棚センター 川上 健司

唐津東松浦薬剤師会	古川 武史
大賀薬局	矢野 孝典
サンキュードラッグ	赤川 信一郎
大賀薬局	森 賢司
新生堂薬局	原 鉄平
ミズ	中島 剛
下川薬局	松本 格

(〒 859-3298 長崎県佐世保市ハウステンボス町 2825-7 TEL:0956-20-5705)

要旨

一般用医薬品の適正販売に繋がる販売関係者（スタッフ）のコミュニケーション研修を実施するにおいて、昨年実施した研究から次のような今後の検討の必要性が判明した。ひとつは、約 500 名の一般用医薬品購入顧客実態調査データから 8 症候に関してシナリオを作成できたが、残りの症候に関してもシナリオを作成し、コミュニケーション研修において多くの場面をシミュレーションできるようにする必要がある。また、一般用医薬品を販売する機会がなく、一般用医薬品販売時のコミュニケーションが学習できないスタッフに対し、今回の顧客実態調査データを用いて、座学用シミュレーション教育教材を作成する必要がある。さらに、スタッフのコミュニケーション研修において、本研究により作成したシナリオを使った模擬顧客参加型コミュニケーション研修（ワークショップ）の有効性の検討が必要であることが判明した。

そこで本年度の研究において、昨年実施した一般用医薬品購入者（顧客）の症候別実態調査データから、さらに 13 症候に関しての模擬顧客参加型コミュニケーション研修（ロールプレイ）用シナリオを作成した。また、座学用マニュアル作成のために、収集した顧客データに新たな 3 項目（スタッフによる対応の適切さ、推奨する医薬品、受診勧奨の必要性の有無）を追加し調査を実施した。さらに、本研究により作成したシナリオを使った模擬顧客参加型コミュニケーション研修（ワークショップ）の有効性を検討するために参加

者アンケートを実施し、高い評価を得た。

今後は、作成したシナリオを使った顧客参加型コミュニケーション研修（ワークショップ）が広く開催できるようにするために、教育目的に沿ったシナリオを理解する多くの模擬顧客を養成する必要があると考える。

1. 調査研究目的

一般的な医療コミュニケーション教育では、現実的な医療現場のある場面のシナリオを演じる相手役（医療コミュニケーションでは模擬患者・模擬顧客）が、学習者に多くの「気づき」を与える方法（模擬患者（SP）・模擬顧客（SC）参加型のワークショップ）が用いられる1-2）。学習者はこの「気づき」により、「感性」を磨くことができ、コミュニケーション能力の向上につながることになる。また、「気づき」は、相手役（模擬患者）からだけ得られるものではなく、その場面を学習者自身が「振り返り、考える」ことによっても得られる。このように、コミュニケーション能力向上には、現実的な医療現場のある場面のシナリオを演じる模擬患者が参加したコミュニケーション研修（ワークショップ）が重要となる。さらに、コミュニケーション能力の向上は、医薬品の適正使用に繋がると考える。そこで今回の調査研究では、模擬顧客参加型コミュニケーション研修（ワークショップ）を実施できるようにするために、昨年実施した研究から抽出できた次の3つの検討事項に関して調査研究を行うことを目的とした。ひとつは、コミュニケーション研修において多くの場面をシミュレーションできるようにするために、昨年の研究により作成できた8症候以外の症候（13症候）に関してシナリオを作成する。また、一般用医薬品を販売する機会がなく、一般用医薬品販売時のコミュニケーションが学習できないスタッフの座学用教材を作成する。さらに、本研究により作成したシナリオを使った模擬顧客参加型コミュニケーション研修（ワークショップ）の有効性を検討した。

2. 調査研究方法

2-1 模擬顧客用シナリオ作成

昨年実施した一般用医薬品購入者（顧客）の症候別実態調査データから、13症候（頭痛、軟便、冷え、膝の痛み、生理痛、歯痛、鼻水・鼻炎・アレルギー、風邪・副鼻腔炎、口内炎・口角炎、睡眠障害、うつ症状、皮膚（痒み、乾燥、あせも）、虫刺され、皮膚（痒み、乾燥肌、あせも）、虫刺され）に関しての模擬顧客参加型コミュニケーション研修（ロールプレイ）用シナリオを作成した。

シナリオは、「患者背景」、「場面設定」、「病院を受診しなかった理由」、「演技：シナリオのねらい」、「スタッフ側のコミュニケーション能力」、「スタッフの対応例」から構成した。特に今回は、模擬顧客に教育目的を理解しやすくするために、「演技」に「シナリオのねらい」を書き入れた。また、スタッフの顧客対応の参考になるように「スタッフの対応例」書き入れた

次に、作成したシナリオを模擬顧客に理解してもらうためと、シナリオの修正の必要性があるかどうかを判断するために8回の模擬顧客練習会を実施した。

2-2 座学用顧客対応マニュアルの作成

座学用マニュアル作成のために、昨年収集した顧客データに新たな3項目（「スタッフによる対応の適切さ」、「推奨する医薬品」、「受診勧奨の必要性の有無」）を追加し、調査を実施した。

2-3 今回作成したシナリオを用いた模擬顧客参加型コミュニケーション研修会の有効性の検討

今回作成したシナリオを用いた模擬顧客参加型コミュニケーション研修の有効性を検討するために、薬局スタッフ、模擬顧客、医師が参加し、ロールプレイを取り入れたワークショップ形式の模擬顧客参加型コミュニケーション研修会（図1）を開催して、研修会終了後に参加者アンケート（図2）を実施し、そのアンケート結果を分析して検討した。

3. 調査研究成果

3-1 シナリオ作成

8回の模擬顧客練習会を実施し、13症候（頭痛、軟便、冷え、膝の痛み、生理痛、歯痛、鼻水・鼻炎・アレルギー、風邪・副鼻腔炎、口内炎・口角炎、睡眠障害、うつ症状、皮膚（痒み、乾燥、あせも）、虫刺され、皮膚（痒み、乾燥肌、あせも）、虫刺され）に関して、「患者背景」、「場面設定」、「病院を受診しなかった理由」、「演技：シナリオのねらい」、「スタッフ側のコミュニケーション能力」、「スタッフの対応例」からなる模擬顧客参加型コミュニケーション研修（ロールプレイ）用シナリオを作成できた（図3 模擬顧客参加型コミュニケーション研修用シナリオシナリオの一部。全シナリオは別添資料1）。

3-2 座学用顧客対応マニュアル作成

昨年収集した顧客データに新たな3項目（「スタッフによる対応の適切さ」、「推奨する医薬品」、「受診勧奨の必要性の有無」）を書き入れた顧客対応マニュアル表を作成した（別添資料2）。このマニュアル表には、「スタッフによる適切な対応（今回の対応で良ければ○印、さらに他の対応の追加が考えられる場合は具体的に記載されている）」、「推奨する医薬品等」、そして「受診勧奨の必要性の有無」も記載されている。

3-3 模擬顧客参加型コミュニケーション研修会の有効性

今回作成したシナリオを用いた模擬顧客参加型コミュニケーション研修会（ワークショップ）を開催した（参加者：受講者31名、教育講演者2名、模擬顧客4名、ファシリテーター2名、スタッフ1名。資料写真：模擬顧客参加型コミュニケーション研修会風景）。

研修会終了後、参加者アンケートを実施し、有効性を検討した。その結果を図4（模擬

顧客参加型コミュニケーション研修会参加者アンケート結果) に示す。

4. 考察

今回我々は、一般用医薬品の安全使用と適正販売に繋がると考えられる薬局スタッフの一般用医薬品販売時におけるコミュニケーション能力の向上を目的とした模擬顧客参加型コミュニケーション研修のためのシナリオを作成し、このシナリオを用いた模擬顧客参加型コミュニケーション研修の有用性に関して検討した。

一般にコミュニケーションの重要性に関しては、日常生活あるいは職場を問わず、多くの人が日ごろから十分認識しているものと考えられる。しかし、その難しさも同じように認識しているのではないだろうか。また、コミュニケーションは、本を読んで、頭で考えて上達するものでもないということも認識されているものと思われる。一方、コミュニケーション教育を考える場合、学ぶ時間には制限があり。限られた時間で学び、修得しなければならない。コミュニケーション教育の難しさのひとつにこの点があると思う。従って、コミュニケーション教育においては、学習者が限られた時間に、効率よく、効果的にコミュニケーション能力を修得する方法を用いる必要があると考えられる。その一つの方法として、医療人のコミュニケーション研修においてはロールプレイにおいて模擬患者あるいは模擬顧客が学習者にフィードバックを行い「気づき」を与え、コミュニケーションに関する感性を高めるという学習方法を利用することが多い。これは、ある医療現場の場面のシナリオを演じてくれる相手役（模擬患者あるいは模擬顧客）が学習者に患者あるいは顧客の「気持ち」や「思い」など、多くの「気づき」を与えるという方法である。学習者はこの「気づき」により、「感性」を磨くことができ、コミュニケーション能力の向上につながることになる。また、「気づき」は、相手役からだけ得られるものではなく、その場면을学習者自身が「振り返り、考える」ことによっても得られる。これらのことが行える学習方法に模擬患者あるいは模擬顧客が参加したロールプレイによるコミュニケーション教育がある。

この模擬患者あるいは模擬顧客が参加したコミュニケーション研修のロールプレイに必要なものが「リアリティあるシナリオ」である。このようなシミュレーション教育においては、「リアリティ」をいかに出せるかが教育効果に影響が及ぼす。そのため本研究においては、実際の一般用医薬品購入顧客の実態調査を行い、その内容からシナリオを作成し、リアリティの向上を目指した。具体的には昨年の研究において、一般用医薬品購入顧客約 500 人を対象にデータを収集し、その調査データから 8 症候のシナリオを作成した。このシナリオを作成するにおいて、昨年の研究では次の 3 点に関して考慮して作成した。ひとつは、コミュニケーション研修のロールプレイ後に模擬顧客が学習者に対し実施するフィードバックにおいて、教育目標に沿ったフィードバックができるようにシナリオを理解しやすくするために、「患者背景」、「場面設定」を書き入れた。もうひとつは、学習者がロールプレイ中に顧客の気持ちにできるだけ「気づく」ように模擬顧客が演じることができる

ための「演技」を書き入れた。さらに3つ目として、ロールプレイにおいて学習者（薬局スタッフ）に修得して欲しいコミュニケーションスキルとの係りを理解しやすいように「スタッフ側のコミュニケーション能力」を書き入れた。さらに、本年度研究においては上述した「患者背景」、「場面設定」、「演技」、「スタッフ側のコミュニケーション能力」に加え、模擬顧客に教育目的を理解しやすくするために、「演技」に「シナリオのねらい」を書き入れ、また、「病院を受診しなかった理由」を書き入れた。さらに、スタッフの顧客対応の参考になるように「スタッフの対応例」書き入れた。このような構成のシナリオは、模擬顧客にとって顧客をイメージする役作りに有効と考えられる。

一方、このシナリオを用いたコミュニケーション教育が実際の薬局スタッフのコミュニケーション教育においてどれくらいの効果が得られるかを検討するために、今回作成したシナリオを用いた模擬顧客参加型のコミュニケーション研修会を昨年同様、実施した。このコミュニケーション研修の有効性の評価は、研修会参加者アンケート（図2 コミュニケーション研修会参加者アンケート）により評価した。その結果、約81%の参加者からコミュニケーション研修会に参加してよかったとの回答があった（図4）。多くの参加者から次のような今回のコミュニケーション研修会の有効性を評価する回答が得られた。「フィードバックが勉強になったので、フィードバックがやはり必要だと思います」、「商品を押し付けるのではなく、お客様の立場に寄り添うことが大事であることが分かった」、「模擬顧客役を演じてお客様の気持ちがよくわかりました」、「模擬顧客（SC）参加型はリアルさが違う」、「自分の接客の仕方を客観的に見てフィードバックしてもらえたことがとても勉強になりました。もっと相手との話し方に意識を持たなければと思いました」、「相手を思いやる気遣いを改めて大事にしなければと思った。お客様対応を見られながらやるのはとても新鮮だった」、「自分の気づけない接客中の注意点を指摘されて、次回の接客に繋がられると思った」、「模擬顧客を演じる難しさを理解することができました」、「ロールプレイで顧客（SC）を体験してみて、SCの役作りを学べてよかったです」、「ロールプレイングをやることで自身では気づかない部分に気づかされた」、「お客様役を作り商品を販売するロールプレイングは何度か参加する機会がありましたが、お客様の話を聴き共感する研修はとても参考になりました」などの回答があった。

これらの回答から、本研究で作成したシナリオを用いた模擬顧客参加型のコミュニケーション研修は、一般用医薬品販売における薬局スタッフのコミュニケーション能力向上のために有効であることが示唆された。ただ、「接客の仕方や対応の仕方など、もっと話せる時間も欲しかったと感じました」、「SCの演技方をはじめにもう少し説明が欲しい」、「模擬顧客（SC）さんとのロールプレイングができなかった」、「お客になりきれなかったので反省です」などの回答があり、1回開催のコミュニケーション研修会では十分な研修とはなっていない、また模擬顧客養成のための研修にも不十分であるということが明らかとなった。さらに、研修会参加者アンケートにおいて、「今後、貴社において模擬顧客を養成したいと思われますか」の質問には、87%の参加者から「今後養成したい」との回答

を得た。この模擬顧客参加型コミュニケーション研修を多くの人に受講できるようにするためには、教育目的に沿ったシナリオ理解ができる模擬顧客をより多く養成することが必須であると考え。また、一般用医薬品を販売する機会がなく、一般用医薬品販売時のコミュニケーションが学習できない薬局スタッフに対しては、今回の研究により作成した顧客対応マニュアル表に、「スタッフによる対応の適切さ」、「推奨する医薬品」、「受診勧奨の必要性の有無」も追記したので、シナリオ集の「スタッフの対応例」も一緒に参照すれば座学テキストとしてより効果的なものとなると思われる。

今後は、作成したシナリオを使った顧客参加型コミュニケーション研修（ワークショップ）が広く開催できるようにするために、教育目的に沿ったシナリオを理解する多くの模擬顧客を養成する必要があると考える。

5. まとめ

今回の研究において、昨年の研究と合わせて一般用医薬品購入者の 21 症候に関する模擬顧客参加型コミュニケーション研修用シナリオが作成することができた。また、一般用医薬品販売におけるスタッフのコミュニケーション研修において、今回作成したシナリオを用いた模擬顧客参加型研修会（ロールプレイを取り入れたワークショップ）が有効であるということも明らかとなった。一方、この有効な模擬顧客参加型コミュニケーション研修を広く開催できるようにするためには、教育目的に沿ったシナリオ理解をした模擬顧客をより多く養成しなければいけないということと、模擬顧客参加型コミュニケーション研修会の開催数も 1 回ではなく、ある程度の開催数が必要であるということも明らかとなった。したがって、今後の検討課題として、教育目的に沿ったシナリオ理解ができる模擬顧客をより多く養成することが必要不可欠であると考え。

6. 調査研究発表

第 2 回日本薬学教育学会大会（2017 年、9 月 2 日、3 日、名古屋市立大学薬学部田辺通キャンパス）にてポスター発表の予定。

7. 学会誌投稿予定

九州・山口薬学会会誌（査読有）

8. 引用文献

- 1) 中野重行:医療コミュニケーションの学習と模擬患者 (SP). Jpn Pharmacol Ther (薬理と治療) vol38, no.12, 2010
- 2) 大池美也子ら:医療職教育機関における模擬患者を含むコミュニケーション教育 -平成 16 年度の教育実践から-. Memoirs Kyushu Univ. Dep. of Health Scis. of Medical Sch., vol.5, 101-112, 2005

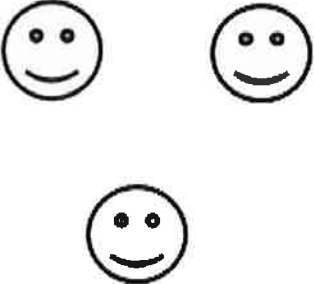
図1 ロールプレイの方法および研修会案内状

ロールプレイの方法

医療コミュニケーションの学習方法

三つの役割

医療スタッフ役 SC: 模擬顧客



観衆者役

- ・役割を交代して練習する
- ・各人が、三つの役割を体験する

一般用医薬品販売におけるシナリオを用いた 模擬顧客参加型コミュニケーション研修会

— 顧客の気持ちを理解したコミュニケーションの取り方 —

公益財団法人一般用医薬品セルフメディケーション振興財団

平成 28 年度 調査・研究助成金事業

一般に多くの人が医薬品販売におけるコミュニケーションの重要性を認識されていますが、その反面、その難しさも同じように感じられていると思います。一方、コミュニケーション教育においては、限られた時間内に、効率よく、効果的にコミュニケーション能力を修得する方法を用いる必要があります。一般的な医療コミュニケーション教育では、現実的な医療現場のある場面のシナリオをリアルに演じる相手役（医療コミュニケーションでは**模擬患者（SP）**、一般用医薬品の場面では**模擬顧客**）が、**フィードバック**等により学習者に多くの「**気づき**」を与える方法（模擬患者参加型のワークショップ）が用いられます。学習者はこの「**気づき**」により、「感性」を磨くことができ、コミュニケーション能力の向上につながるようになります。また、「**気づき**」は、相手役（模擬患者・模擬顧客）からだけ得られるものではなく、その場면을学習者自身が「振り返り、考える」ことによっても得られます。このようにコミュニケーション能力向上には、現実的な医療現場のある場面の**シナリオを演じる模擬患者・模擬顧客が参加したコミュニケーション研修**（ワークショップ）が重要となり、その研修の中での**振り返り**が重要となります。

そこで昨年度実施した一般用医薬品購入者（顧客）の症候別実態調査から、顧客の多様な「思い」、「行動」などのパターンを分析し、現実的な場面の模擬顧客用シナリオを作成しました。その作成したシナリオを使って、今回、コミュニケーション研修会を開催し、適正な一般用医薬品販売につながる薬局スタッフの**コミュニケーション教育のためのシナリオと模擬顧客参加型コミュニケーション研修**の検証を行い、今後、今回の検証結果を臨床現場においてご利用頂き、より効果的で適正な薬局スタッフのコミュニケーション研修の実施に繋げて頂ければ幸甚に存じます。

皆様のご参加をお待ちしております。

平成 28 年 12 月 8 日

長崎国際大学大学院薬学研究科・薬学部薬学科

教授 立石 正登

一般用医薬品販売におけるシナリオを用いた 模擬顧客参加型コミュニケーション研修会

— 顧客の気持ちを理解したコミュニケーションの取り方 —

日 時：2017年 1月22日（日）

場 所：福岡 OHGA ビル 大賀薬局

参 加 者：薬剤師・登録販売者等

参 加 費：無料

受 付：8：30～会議室前

公益財団法人一般用医薬品セルフメディケーション振興財団

平成28年度 調査・研究助成金事業

【プログラム】

9：00～9：20 ご挨拶と研修会趣旨説明 立石正登

9：20～10：30 教育講演

9：20～10：00 「コミュニケーション教育における SP の重要性と役割について」
大分大学名誉教授/大分大学医学部創薬育薬医療コミュニケーション
教授 中野重行 先生

10：00～10：30 「SP のシナリオに基づいた役作りと演技の必要性について」
NPO 法人響き合いネットワーク・岡山 SP 研究会理事長
前田純子先生

10：30～10：40 休憩

10：40～12：10 ワークショップ：症候Ⅰ

参加者全員によるロールプレイ

1) シナリオの理解と役作り (20分)

2) 3人一組となりロールプレイ 5分×3、フィードバック 5分×3

※振り返り (40分)

12：10～13：00 昼食（お弁当をご準備します）

13：00～14：20 ワークショップ：症候Ⅱ

参加者全員によるロールプレイ

1) シナリオの理解と役作り (20分)

2) 3人一組となりロールプレイ 5分×3、フィードバック 5分×3

※振り返り (30分)

14：20～15：10 ワークショップ：症候Ⅲ

ひびきあいネットワーク長崎の模擬顧客と参加者とのロールプレイ

1) シナリオの理解と役作り (20分)

2) 各社代表1名ずつロールプレイ 3分×5社、フィードバック 3分×5社

※振り返り (10分)

15：10～15：15 休憩

15：15～16：10 全体振り返り

図 2 模擬顧客参加型コミュニケーション研修会参加者アンケート用紙

2017年1月22日開催

公益財団法人一般用医薬品セルフメディケーション振興財団
 平成 28 年度 調査・研究助成
 コミュニケーション研修会 in 福岡
 参加者アンケート

Q1. 今までに模擬顧客あるいは模擬患者参加型のコミュニケーション研修会に参加されたことがありますか。いずれか該当する番号に丸印をつけてください。

1. はい 2. いいえ

Q2. 今回のワークショップに参加して全体的にいかがでしたか。丸印をつけてください。

よかった	どちらかといえば よかった	どちらかといえば よくなかった	よくなかった

Q3. 時間配分はいかがでしたか。丸印をつけてください。

よかった	どちらかといえば よかった	どちらかといえば よくなかった	よくなかった

Q4. このワークショップ（WS）に参加されて良かった点をあげてください。

Q5. この WS に参加されて良くなかった点や困った点などがあればお書きください。

Q6. 今後、貴社において模擬顧客を養成したいと思われませんか。いずれか該当する番号に丸印をつけてください。

1. はい 2. いいえ

Q7. その他、次回希望したいことや気がついたことなどありましたらお書きください。

ご協力ありがとうございました。

図3 模擬顧客参加型コミュニケーション研修用シナリオシナリオの一部

【顧客 No226】

30歳、女性

患者背景：今回初めて、昨日から締め付けられるような頭の痛み。頭が重く、ズーンとくる痛み。仕事が忙しい。

場面設定：何もやる気が起きない。早く痛みをなくしたい。

今回の購入薬は決めている：ロキソニンのテレビコマーシャル（CM）を見て決めた。

演技：シナリオのねらい：頭痛の程度を表現し、痛みから気分がふさがちになり何もしたくないが、仕事が忙しく何とか症状を改善できないものかと強く思っている顧客の演技。

スタッフ側のコミュニケーション能力：顧客の頭痛の程度や性状における辛さと、頭痛の影響で気分までふさがちになり、それからくる悩みを感じ取って共感し、顧客が信頼し、安心するコミュニケーション能力。

スタッフの対応：

例)

- ・聴いた後のスタッフの対応：なるべく横になってください。疲れがたまっていますか？
- ・ロキソニンはおいていないので、血流と痛み両方改善できるのを勧める
- ・ビタミン剤の併用をすすめた

図4 コミュニケーション研修会参加者アンケート結果

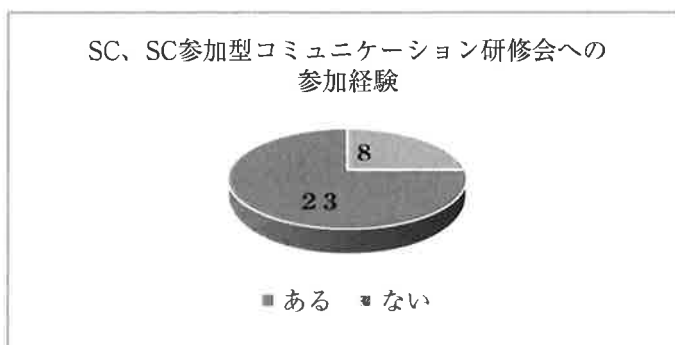
2017年1月22日開催

公益財団法人一般用医薬品セルフメディケーション振興財団
 平成28年度 調査・研究助成
 コミュニケーション研修会 in 福岡
 参加者アンケート

参加者 31名 回答者 31名 回収率 100%

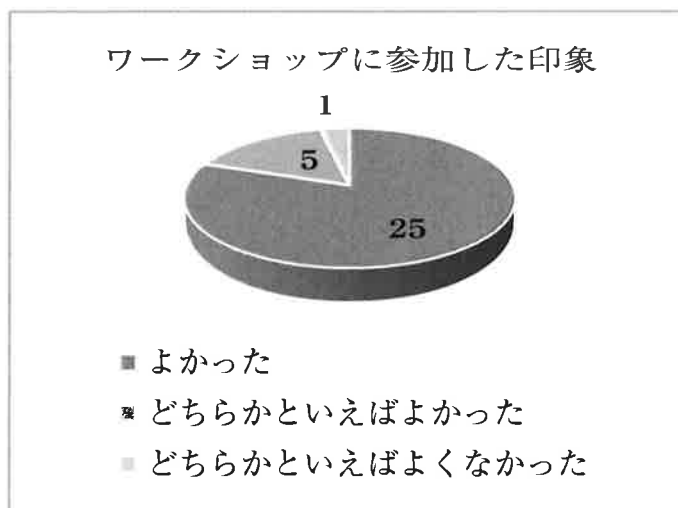
Q1. 今までに模擬顧客あるいは模擬患者参加型のコミュニケーション研修会に参加されたことがありますか。

1. はい 8名 2. いいえ 23名(74%)



Q2. 今回のワークショップに参加して全体的にいかがでしたか。

よかった	どちらかといえばよかった	どちらかといえばよくなかった	よくなかった
25名(81%)	5名(16%)	1名	



Q3. 時間配分はいかがでしたか。丸印をつけてください。

よかった	どちらかといえば よかった	どちらかといえば よくなかった	よくなかった
13名	15名	3名	

Q4. このワークショップ（WS）に参加されて良かった点をあげてください。

- ・商品を押し付けるのではなく、お客様の立場に寄り添うことが大事であることが分かった。
- ・普段自分が「気づき」に注意しているかの再確認ができた。また無意識にできるのか客観視できた。
- ・いろいろな経験を積まれた他社、他業種の方のやり取りや、自分にはない目線を学べてよかったです。
- ・模擬顧客役を演じてお客様の気持ちがよくわかりました。
- ・このワークショップ参加を受けるにあたって、あらためて医薬品の勉強を復習を兼ねてやったり、店頭での接客をする際も聴きだしや話し方に気を付けたりと、事前に意識が高まっておりました。参加してみて、他の方の接客も見て良い点が沢山ありましたので真似しようと思います。
- ・お客様の気持ちをくみ取ることがとても大切だと再認識できました。
- ・模擬顧客（SC）参加型はリアルさが違う。
- ・自分の接客の仕方を客観的に見てフィードバックしてもらえたことがとても勉強になりました。もっと相手との話し方に意識を持たなければと思いました。
- ・接客に対して、今まで以上に結局的に意識していこうと思いました。皆さんのロールプレイを見て気づきがあり、たくさん学ぶことができました。
- ・他社のスタッフとの店頭販売に関する情報やお話を共有できた点が良かった。
- ・たくさんのお話や考え方が聴けて良かったです。このようなロールプレイをするときに、どのようにすればよいか分からないことが多いので参考になりました。
- ・相手を思いやる気遣いを改めて大事にしなければと思った。お客様対応を見られながらやるのはとても新鮮だった。
- ・SCを体験できたことが良かった。前田先生にロールプレイを見て頂き、フィードバックして頂いたことも良かった。
- ・自分の気づけない接客中の注意点を指摘されて、次回の接客に繋げられると思った。
- ・顧客の立場で考えることにより相手の立場で考える大切さを感じました。
- ・自分自身がコミュニケーション時、ミラーリングしていることを知らず、気づきに繋がった。
- ・コミュニケーションの取り方など学ぶことがたくさんあったので良かったです。
- ・「気づき」の大切さを実感しました。他の方の応用を見ることができ、たくさんのこと

を得られました。日頃、コミュニケーションがとれていると思っていた自分の実力不足を考えさせられました。

- ・コミュニケーション能力の身につけ方を勉強することができた。
- ・模擬顧客を演じる難しさを理解することができました。
- ・薬局での対応が理解できてよかった。
- ・他の方の接客を見ることができて良かった。
- ・「気づき」が多くあった。実際に体験することで、今後の業務に活かせる点に気づいた。
- ・ロールプレイで顧客（SC）を体験してみて、SCの役作りを学べてよかったです。色々な方の接客、リアルさを見ることができて勉強になりました。
- ・そういうやり方もあるんだなと気づき、「引き出し」を増やせた。
- ・ロールプレイングをやることで自身では気づかない部分に気づかされた。
- ・初めて参加して、お客様目線に立ってこういうお客様もいるんだなと思ったり、いろいろな人のロールプレイで、医療者側としてOTC、受診勧奨をみて勉強になりました。
- ・他の人の接客はあまり見る機会がなかったため、とても参考になりました。ロールプレイでフィードバックがあったので、自分のできていない部分に気づけたので良かったです。
- ・お客様役を作り商品を販売するロールプレイングは何度か参加する機会がありましたが、お客様の話を聴き共感する研修はとても参考になりました。
- ・他の方の接客を見ることができて刺激になりました。
- ・いろいろなお客様がいて、それに対応する力が必要と思った。

Q5. このWSに参加されて良くなかった点や困った点などがあればお書きください。

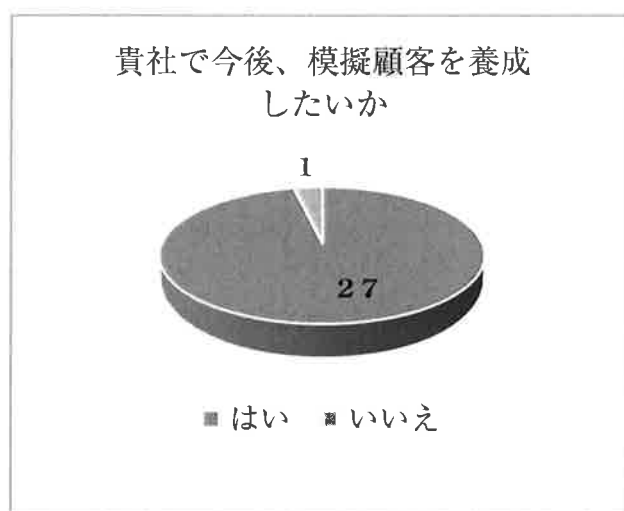
- ・特に思い当たりません
- ・棚やお薬手帳などの小物があればおもしろい。
- ・他企業の方とお話する機会がめったにないので、接客の仕方や対応の仕方など、もっと話せる時間も欲しかったと感じました。
- ・時間配分が少しタイトだったかなと思います。
- ・よりリアルなように、座ってするのではなく、立ったりしても良いかなと思った。
- ・スタート時点でグループ分けされているとよかった。
- ・フィードバックの時間がもう少し欲しかったです。
- ・自分の実力が不足していて、うまく話せなくて困ることが多かったので勉強していきます。
- ・SCの演技方をはじめにもう少し説明が欲しい。
- ・全ての役を演じられれば、それぞれの立場を理解しやすかったのではないかと思います。
- ・模擬顧客（SC）さんとのロールプレイングができなかった。

- ・お客になりきれなかったので反省です。
- ・他の店舗の方とのコミュニケーション（お話）をもっとしたかった。

Q6. 今後、貴社において模擬顧客を養成したいと思われませんか。いずれか該当する番号に丸印をつけてください。

1. はい 27名(87%)

2. いいえ 1名



Q7. その他、次回希望したいことや気がついたことなどありましたらお書きください。

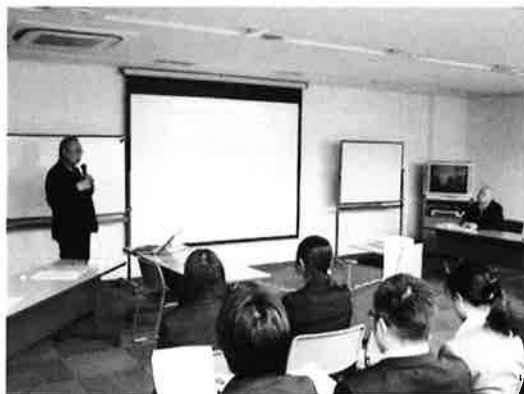
- ・3年未満の社員、登販など対象にされてはどうでしょうか？
- ・3社のロールプレイの時間がもう少し長いと早口になったり、あせらないでよい。観察者の意見も聴ける。
- ・もっと沢山の人が参加できたらよいと思いました。多すぎるとロールプレイの時間が無くなるのかもしれませんが。
- ・開催場所をいろいろ検討し、福岡が良いのか、長崎がよいのか決定していつてはいいかがでしょうか。
- ・患者様、お客様の立場に立って接客を受ける側になるという体験は、日頃接客をしていくうえで必要なことだと思いました。会社の他のスタッフにも体験してほしいと思います。
- ・とても緊張するので楽しく学べるように工夫して頂ければと思います。
- ・リアルさの追求のため、実際の店舗で研修をしても面白いと思う。
- ・SCの方の演技に感服しました。SCをするために大切な点をもっと聞いて持ち帰れるように、纏めが欲しいです。
- ・もう少し休憩時間があつたらいいなと思いました。いっきにして少しきつかったです。

グループごとの分かれてするところは良かったです。

- ・食事や書き物・メモがとりづらいので、できれば机を設置して頂けたらと思います。
- ・経験談などがあれば聴きたいです（医療者、患者様問わず）
- ・コミュニケーションは難しいものではなく、相手を思うことで見えてくるものが沢山あると思った。
- ・コミュニケーション研修のため、商品選択にフォーカスされないように参加者の意識統一を数回確認する必要性を感じました。
- ・フィードバックが勉強になったので、フィードバックがやはり必要だと思います。
- ・もう少し時間にゆとりがあるようなプログラムを組んで頂きたいです。
- ・模擬患者役をやってみたかったです。
- ・メモがとれていないところがあるので資料をもらえると助かります。

【模擬顧客参加型コミュニケーション研修会風景】

中野先生による教育講演



NPO ひびきあいネットワーク長崎の模擬顧客さん紹介



シナリオ理解



3人によるロールプレイ



ロールプレイ後のフィードバック



代表者による模擬顧客とのロールプレイ



全体での振り返り

