

〓 MENU

いらっしやいませ

どのようなお薬をお探しですか？

総合感冒薬

鼻炎薬

目薬

解熱鎮痛薬

整腸薬

止瀉薬

ビタミン剤

ドリンク

漢方

シップ

サポーター

その他

〓 MENU

当店のおすすめ！総合感冒薬

メーカー	A社	B社	C社	D社
商品				
熱・のどの痛み	◎	○	○	△
鼻水・鼻づまり・くしゃみ	○	◎	△	◎
せき・たん	◎	△	◎	◎

Q&A

〓 MENU

かぜ予防・かぜ対策

よろしければ、こちらの商品もご提案させていただきます。

マスク

うがい薬

のどスプレー

栄養ドリンク

熱冷まし

室内除菌

Dカウンセラーのトップ画面

目的した商品を選択後、関連する商品の提案も

商品の比較画面例。NB商品だけでなくPB商品、推奨品なども掲載できる。

OTC販売時の接客をサポート

カウンセリング推進アプリ開発

ウィルベース

〓 MENU

商品

添付文書

【効能・効果】
かぜの諸症状（のどの痛み、せき、たん、鼻水、鼻づまり、くしゃみ、発熱、悪寒、頭痛、関節の痛み、筋肉の痛み）の緩和
【用法・用量】
成人（15歳以上）
1回3錠 1日3回
食後なるべく30分以内に水またはぬるま湯で服用してください。

特長①

特長②

特長③

「イブプロフェン」
最大600mg配合

「カンゾウ」および
「キキョウ」配合

水性微粒子を
コーティング

熱、のどの痛みのも
とをブロック！

粘膜の腫れや
咳を鎮める！

すばやく溶けて
広がる！

当店売れ筋No. 1 風邪薬！

関連商品

商品特徴の説明画面（例）

ITを活用した販売力強化や人材開発支援など、小売業のデジタル化推進と売り方・働き方改革を支援するウィルベースは、OTC医薬品販売のカウンセリング推進アプリ「Dカウンセラー」の提供を今春から開始した。「Dカウンセラー」は、店頭で薬剤師や登録販売者などのOTC医薬品販売の専門スタッフが、来店客に症状や既往歴などをヒアリングしながら適切な商品を選定し、紹介するためのタブレット端末専用のアプリで、接客力・コンサルティング力の向上を図りたい地域密着型のドラッグストア、調剤薬局などから、早くも注目を集めている。



目薬を求めに来た客に「Dカウンセラー」でアプローチする店頭販売スタッフ（写真はいずれもゴダイ店舗より）



具体的な症状などを聞き、丁寧に説明しながらお客さんに最適な商品を選んでもらう。

様に提示できる資料を平数以上の従業員が挙げていたという。

OTC医薬品販売に従事するスタッフは、商品知識を学習する機会のほか、お客さんに提示できる資料を強く望んでいる。一方で購入する側も、棚に陳列されている数多くの関連商品の中から、症状や既往歴に応じた最適な商品を短時間で選定するのは難しい。「お客様により伝わりやすく、納得して購入していただくため、購買だけでなく視覚への訴求が有効なツールがドラッグストア等の店頭には必要（井上特可取締役事業企画部長）と考え、接客標準化も視野にITツールの開発を進めたという。

「Dカウンセラー」は、総合感冒薬、胃腸薬、皮膚薬といったOTC医薬品カテゴリーの代表的な商品の効能・効果、特徴、添付資料や関連商品の情報などを、フリーテキスト入力だけでなく、タブレット上で提示できるほか、タブレット上で類似商品を比較表示し、購入する側が自分自身の症状、生活習慣や嗜好などを基に、数分以内の短時間で適切な商品を選び、購入するまでをサポートする。

さらに、リモート接客にも対応することが可能。OTC医薬品のインターネット販売事業者が、サイト上にリモート接客のプロセスを入れ込み、Dカウンセラーを活用することで、ネット上での購入も支援できる。また「Dカウンセラー」は、リアル店舗・インターネット販売サイトの双方において、顧客と効果的に接点を築いて顧客体験価値（CX）を向上させ、接客カウンセリングをデジタル化（DX）することを強力に推進するアプリといえる。

活用メリットとしては、まず「接客の標準化」が挙げられる。詳細はウィルベース（東京都中央区日本橋小舟町8の6、<https://www.willbase.co.jp/>）

商品の前で選択に迷っているお客さんに、声をかけるきっかけに利用できる。これまで接客や商品知識に自信がなかった従業員でも、画面をタップすると商品特徴などの情報が表示され、使用シーンや好みなどから、お客さんが納得した上で最適な商品を選んでもらうことができる。

商品比較の画面では、状態症状（このお薬の目安が○△△など表示されるが、このリンクは同社が構築したOTC医薬品データベース（DB）によるもので、同社が主観的にランク付けしているのではなく、配合されている成分情報等に基づき判断されている。このDBから各企業が取り扱っているラインナップ、推奨したい商品等を選定し、アプリに搭載する。小売企業ごとのPB商品、推奨品がカスタマイズしやすいだけでなく、データで管理しているため、コンテンツの一括更新が可能で、さまざまな特徴と言える。

「例えば紙とかPDFの商品情報だと、店長などの責任者が差し替えない限り、古い情報はそのまま。Dカウンセラーでは一斉更新を本部でかけると、全店舗分が翌朝には最新の情報に更新されている。効果検証が容易なのも特徴で、店舗ごとの端末の使用状況、どのカテゴリーがよく使われているか、多く見られている商品は何かなどの全データを把握しやすい（井上氏）

実際の効果検証でも、一定の割合で活用することで売上に貢献することが示されている。某ドラッグチェーンで約2カ月間（店舗数30店舗）皮膚薬・目薬・解熱鎮痛剤を対象に、推奨品の販売数が約2倍と増加し、従業員からは「初心者でも対応しやすい」「推奨品が勧めやすくなった」「お客さんから「見て理解できるので、分かりやすい」などの声が聞かれており、改めて販売時の標準化が大事な要素であることが示された。

「Dカウンセラー」は、今月から兵庫県・京都府・岡山県・鳥取県を中心にドラッグストア、調剤薬局を展開するゴダイ（本部姫路市、浦上卓也社長）全店へ導入されており、同社では地域密着型の健康生活支援拠点となるべく、今後積極的に活用していきたいという。