

関薬協発第627号

平成31年3月26日

会 員 殿

大阪府中央区伏見町2-4-6

関 西 医 薬 品 協 会

「くすり相談事例集（第11集）」の頒布について

当協会のくすり相談研究会は、お客様相談窓口における対応スキルの向上を目的として活動を行っております。下部組織である事例検討部会では、設立当初よりくすり相談担当者の対応スキルを高め、適正使用の推進、信頼性の確保、顧客満足度の向上を図るために、相談事例を共有することが重要であると考え、加盟会社の各委員が、医療消費者を中心とした相談の中で対応に苦慮した事例を持ち寄り、対応内容等について検討し、その結果を「くすり相談事例集(第1集～第10集)」として発刊して参りました。

掲載事例は、相談者と企業側対応者との対話形式で掲載しています。問題点、対応例、対応方針、更に参考情報として関連法規、URL等を記載しております。

今版は、第1集から第10集までの掲載事例のダイジェスト版として、特にご参考になる事例を厳選して、現行法に基づき再検証を行いました。研究会活動20年間の集大成として、製薬企業・コンタクトセンターにおける研修用教材として重宝して頂けるものと自負しております。

つきましては、本資料を下記のとおり印刷実費にて提供させていただきますので、ご希望の方はPRAISE-NETログイン後に関薬協会員向けHPにアクセスして頂き、関薬協発刊図書案内からお申し込みくださいますようお願い申し上げます。

記

【「くすり相談事例集」(第11集)】

1. 図書コード：325
2. 体裁：A4判150頁
3. 印刷実費：一冊@3,000円〔消費税込、10冊までの送料400円〕
4. 申込方法：PRAISE-NETログイン後に関薬協会員向けHP「関薬協発刊図書案内」からお申し込み下さい。
5. お支払い：資料に同封しております郵便振替用紙にて郵便局からお振込み下さい。
(郵便振替以外はお取扱いしておりません)
6. 提供開始日：平成31年4月1日から