

報道関係各位

「ドラッグストアの今」がわかる！調査結果+データをパッケージ提供
 ～532店の覆面調査データから業界トレンドと各社の特徴を詳細に把握～

2023年12月14日
 株式会社ニュー・フォーマット研究所
 ウィルベース株式会社

株式会社ニュー・フォーマット研究所（本社：東京都江東区、代表者：日野 眞克）とウィルベース株式会社（本社：東京都中央区、代表者：田中 裕樹）は、このたび、流通小売業界向け専門誌『月刊マーチャライジング』（以下「月刊MD」）12月号に掲載している「ドラッグストア顧客満足度（CS）調査」の詳細データを調査結果とともにパッケージ化（以下「月刊MD CS 調査データパック」）し、提供いたします。

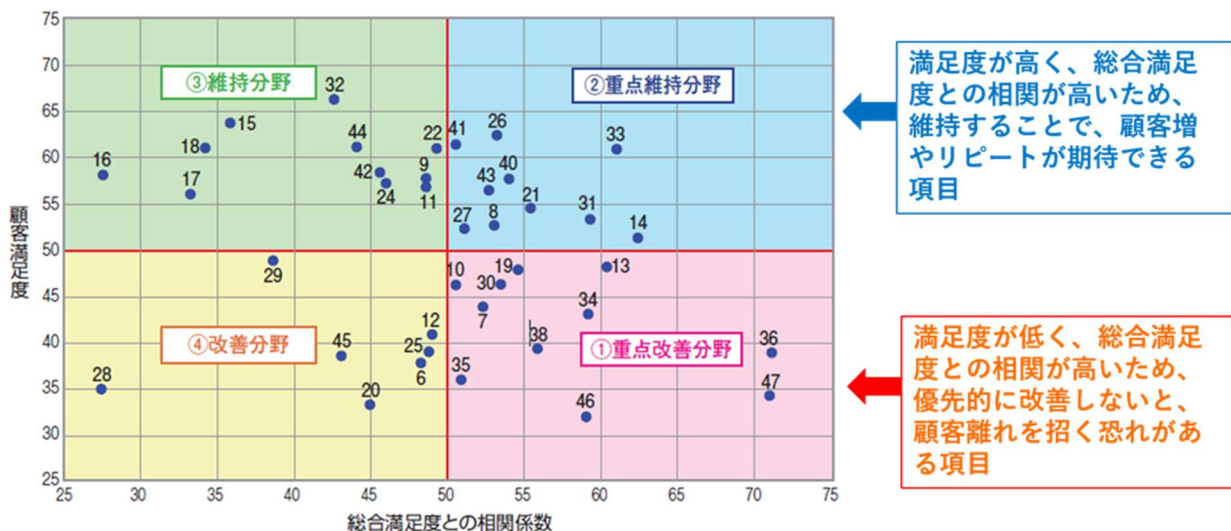
■ ドラッグストア顧客満足度（CS）調査について

月刊MDは過去11年にわたり毎年、特集記事として「ドラッグストア顧客満足度（CS）調査」を掲載しており、2023年分は12月号に掲載しています。本調査は、数か月以上にわたりドラッグストア41チェーン、500店以上の詳細な覆面調査によるもので、「クリンリネス」「品揃え」「接客」などの項目について顧客の立場、視点で各店のサービスレベルを網羅的かつ定量的に評価するものです。本年の調査では、各チェーンのアプリやデジタル広告等のデジタルマーケティングについても調査項目に含めています。

調査結果は統計的手法を用いて解析し、CSポートフォリオ等を用いてドラッグストア全体および各社のCSに繋がる要素や、強み、弱みの詳細を明らかにしており、毎年ドラッグストア業界の注目を浴びています。

ウィルベース株式会社は本調査の実施、集計、考察を担当しています。

<図：調査結果例「CSポートフォリオ」>



月刊MD「ドラッグストア顧客満足度（CS）調査」の抜粋記事を下記よりご確認いただけます。
https://www.willbase.co.jp/pdf/CSsurvey_20231214.html

■ 月刊 MD CS 調査データパック概要

| | |
|-------------|--|
| 調査対象数 | 41 チェーン 532 店舗 |
| 調査項目 | 店舗設備・クリンリネス、商品陳列・品揃え、基本接客・商品知識、レジ対応、価格、販売促進、創意工夫の分野について計 40 項目を定量評価、自由記述 6 項目 |
| 提供する主なデータ内容 | <ul style="list-style-type: none"> ・全調査結果評点データ（チェーン名、店舗名、自由記述を含む） ・全体および各チェーンについて、各項目の評点（平均）、バラつき（標準偏差） ・全体、各項目についてのドラッグストアのランキング（雑誌では一部のみ公開掲載） ・全体、各チェーンの NPS（総合満足度の分布） ・ドラッグストア全体の CS ポートフォリオ（総合満足度と各設問の相関）およびその基礎データ |
| 提供形態と価格 | <p>① 2023 年分のみ：75 万円</p> <p>② 3 年パッケージ（2021～2023 年）：150 万円</p> <p>※ 雑誌掲載の CS 調査についての記事データを合わせて提供します</p> <p>※ 3 年パッケージには、経年変化のチャートと解説文を提供します</p> |
| 利用目的の例 | <ul style="list-style-type: none"> ・ドラッグストア業界のトレンド把握 ・ドラッグストア各チェーンの強み・弱み、特徴の把握 ・スーパー、ホームセンター、コンビニエンスストア等の他業態と競合するドラッグストアの強み・弱みの把握 ・ドラッグストアに対する販売促進施策の立案における活用 |

下記よりお問い合わせいただければ、上記データのサンプルをご提供します。

<https://www.willbase.co.jp/inquiry/01.html>

■ 月刊 MD について

『月刊マーチャダイジング』は、今年で創刊 25 周年となる売場強化のための流通小売業界専門誌です。ドラッグストアをはじめとした流通業に関する情報を満載し、流通業界・ビジネス関係者に有益な情報をお届けしています。

■ 株式会社ニュー・フォーマット研究所

代表者：代表取締役 日野 眞克（月刊マーチャダイジング 主幹）

設立：1991 年 9 月

所在地：東京都江東区佐賀 1-2-9 猪瀬ビル 7 階

資本金：2,000 万円

企業 URL：<https://gekkan-md.com/>

事業内容：月刊「マーチャダイジング」の編集・発行、デジタル媒体「MD NEXT」の配信、書籍等出版物の編集・発行、業態開発に関する各種調査、各種セミナー研究会の企画・運営、マーチャダイジングのコンサルタント

■ ウィルベース株式会社

代表者：代表取締役社長 田中 裕樹

設立：2016 年 12 月

所在地：東京都中央区日本橋小舟町 8-6 H10 日本橋小舟町 5F

資本金：5,300 万円

企業 URL： <https://www.willbase.co.jp/>

事業内容：ヘルスケア商品選定支援ツール「D カウンセラーneo」「CureBell」、店舗マネジメント支援システム「RetailForce (リテールフォース)」等の開発・提供、小売業の調査・分析

【本件に関するお問い合わせ先】

ウィルベース株式会社 事業企画部

檀上 (だんじょう)

TEL：03-4500-8444

お問い合わせフォーム：<https://www.willbase.co.jp/inquiry/01.html>