

### ③「伝統薬の製造販売業者による直接の販売」がつくる安心と信頼

6

#### ～電話による信頼関係の構築～

#### 電話による対話の利点

- ①話したい事項を双方向で確認しながら、ダイレクトに話すことが出来るし  
周囲を気にせず1対1の環境だからこそ納得できるまでじっくりと話こめる。

具体例：対面恐怖症の方、対面では話しづらい事項、薬の種類によって対面では  
言い出しにくい種類等

- ②自宅にいる使用者本人と直接会話をすることができるため、正確で詳細な情報  
など本人の状況が詳しく把握できる。

具体例：服用中の薬名、症状の詳細、その他本人しかわからない体調面、心理面等

- ③服用時や服用中など気になることなどを、必要な時にいつでも電話で直接専門家  
に相談できる。

具体例：服用方法がわからない、体調が少し気になる、薬局に行く時間がない等

電話による双方向の対話を通して、お客様の持つ悩みや不安を共有化し、  
安心感や希望を持っていただくに至るまでの、いわばカウンセリングのよう  
な本音ベースでの対話、顔が見えない電話ならではの本音の対話が可能となり、  
お客様はそこに価値を見出しておられるからこそ、伝統薬に長い年月にわたっ  
て安心と信頼を抱いて来られたものと思われれます。