



< 第29号 >

東杏印刷は医療現場を支える皆様・患者様にとっての快適な医療空間づくりをお手伝いします

発行所 TOKYO PRINTING CO.,LTD. 東杏印刷株式会社 〒178-0063 東京都練馬区東大泉2-11-4 TEL 03-3923-1101(代) FAX 03-3923-1109 あんずだより編集部 http://www.tokyp.co.jp



あんずだよりのバックナンバーがご覧いただけます

集 特 コ ラ ム 薬局経営者のためのダイレクトマーケティング入門

薬局ダイレクトマーケティング 代表 大丸裕介 (REDAS代表取締役)

今月の特集コラムは、本誌隔月で連載中の大好評「かかりつけ薬局の細道」や「ニッチNo.1薬局」戦略等、数々の特集コラムを執筆して頂いております。REDAS(リダス)株式会社 代表取締役 大丸裕介氏の最新コラムを掲載致します。連載が好評の為、再び特集コラムで書いて頂きました。今回はかかりつけ薬局として、お客様(患者様)から信頼される為、どのような日常的な習慣づけをしていけば良いのかをアドバイスして頂いております。皆様是非参考してみてください。

お客様(患者様)から信頼されるたった1つの小さな習慣とは？

かかりつけ薬局になる前提は、お客様(患者様)から信頼される存在であること。私が薬局関係者の方に何となく、多くの薬局で「うちには患者さんと仲良く、けっこう信頼されている」と思っています。しかし、近所友達でも笑顔で会話するからって信頼しているわけではないのと同じで、会話が多いから信頼されているとは限りません。薬局として信頼されているなら、やはり真剣な「健康相談」をされる関係でありたいものです。

雑談が上手なスタッフはいま

す。時には長時間に渡り話し込み、お客様は笑顔で「またね」と帰られます。一見、「コミュニケーション」に長けたスタッフであり、フレンドリーな薬局に見えるが、上述の通り、信頼されているわけではないので、何か別の商品を買われることもなく、さらに言うと、別の薬局へ簡単に浮気もされます。OTCや健康食品が売れている調剤薬局は違います。いつけん雑談をしているようで、実は自然と健康相談へ移行しているのです。会話の終わりは単なる雑談に戻るかもしれませんが、意識して会話を見ていないと、単なる雑談と区別がつかないかもしれせんね。その会話の中で、しっかりとした健康相談が入っているか否か。ここで雲泥の差がつかます。



大丸裕介氏 プロフィール

REDAS株式会社(リダス)代表取締役 大丸裕介 1976年11月6日生まれ。健康通販コンサルタントとして実績を積み、現在はダイレクトマーケティングのノウハウを薬局の経営改善に特化。全国の中小薬局を対象とした「実力薬局100選の運営」や「プライベートブランドの開発」「薬局集客ノウハウの提供」などを行っている。なかでも特に注力しているのは、健康茶を活用した「かかりつけ薬局」の普及活動。真のかかりつけ薬局が増えることが、幸せな「健康長寿・日本」の要になると信じて邁進中。

まずは真剣に聞く姿勢から 一見、よくある調剤薬局のよう、OTC・健康食品でとても高い収益を上げる薬局があります。それらの絶対的共通としてあげられるのが真剣に話を聞く力です。実はこれこそが信頼づくりの肝となるのです。 そう、タイトルにもある、お客様(患者様)から信頼される1つの小さな習慣とは、答え「ことよりも、聞く」ことです。それだけ、と思われるかもしれませんが、冷静に客観的に自分たち自身の動きを見てみてください。大げさでなく90%以上の薬局が「やっているつもりで、ほほ、やっていない」のが実情。聞いている振りや聞き流しは信頼関係構築において意味がありません。お客様はそれを見抜いています。でも面倒だし嫌われたくないから、けっして指摘はしてくれません。ここに

流れを壊さずに健康「ツツ」ミ お客様のペースのまま、ただ聞いているだけだと雑談で終わってしまいます。ここは公民館でも介護施設でもなく、医療施設の薬局。プロとして、医療・健康相談に乗りましょう。かといって、お客様は自ら健康相談をしたいとは言わないし、「健康の悩みはないですか?」と聞いても、口を揃えて「特にありません」と答えます。そんなわけはないでしょう。例えば50代以上の女性で、病気が怪我があつて薬局に来店しているお客様です。かかりつけ医の方でも

この小さな習慣は必ず収益をもたらす 断言します。これらを従来より10%だけ意識して取り組むだけで必ず成果は上がります。その

REDAS株式会社から素敵なプレゼント あんずだよりの読者様へ REDAS株式会社様より素敵なプレゼントをご用意して頂きました。お気軽にお問い合わせください。

あんずだより読者プレゼント①

調剤薬局のOTC・健康食品の販売力がみるみる向上する『寄添いマーケティング戦略』の特別セミナー用の資料を無料でダウンロードできます。

あんずだより読者プレゼント②

調剤薬局限定の健康茶(無料の販売ノウハウサポート付)を、あんずだよりの読者様へ、1箱ずつ無料プレゼントさせていただきます<<先着15社様>>。

お問い合わせ REDAS株式会社 TEL: 03-5368-3022 E-MAIL: b100@redas.co.jp 東杏印刷株式会社 TEL: 0120-119-062 FAX: 0120-172-113

重要なお知らせです

この度5月15日受注分より「貴名入り手書き薬袋の販売数量単位」を変更させて頂くこととなりました。

予てより、多くの皆様からお声を頂いておりました、「サイズによって発注数量が違うのがややこしい」、「販売単位を統一して欲しい」と言うご要望にお応えする形で、**従来の販売単位を見直し、左記の数量単位にて販売させて頂きます。**

詳細につきましては、資料をお送りいたしました。ご不明な点などにつきましては、弊社もしくは弊社社員までお問合せ頂きますようお願い申し上げます。

これからも製品の品質改善、サービスの向上に努めて参りますので、今後とも変わらぬご愛顧を賜りますよう、何卒宜しくお願い申し上げます。

貴名入り手書き薬袋 販売数量単位変更のお知らせ

1,000枚	2,000枚	2,500枚	4,000枚	5,000枚	8,000枚	10,000枚	12,000枚	20,000枚
◎	◎	×	◎	×	◎	▲	◎	◎

×…… 中型・大型・特大型・長型対象で廃止 ◎…… 全サイズ対象に新設 ▲…… 全サイズ対象で廃止 角底・ガゼット・うち袋は対象外

