

【特集】 ペットと健康

日本初ペット用ドラッグストア開店間近

（株）ペットジャパン（寺内士郎社長、埼玉県さいたま市）は、同社の運営するペットタウン与野店内に日本初のペット用ドラッグストア「ペットタウンドラッグ」を開設する。開設を間近に控え、同社スタッフは医薬品を取り扱う医薬品登録販売者資格取得のため、勤務時間外で配置薬（置き薬）販売に従事している。

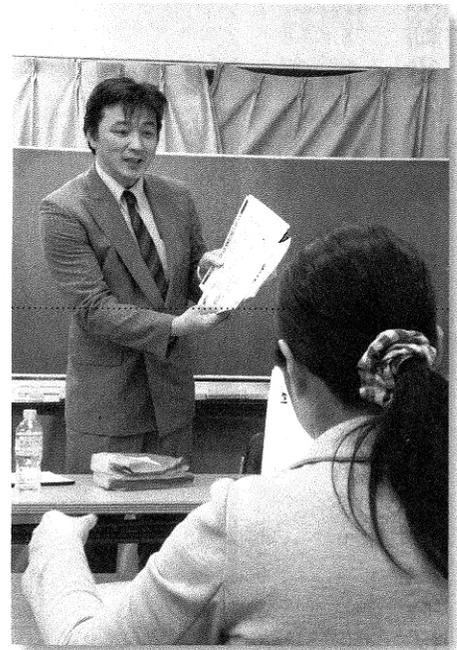
ペット業界の新たな潮流となる可能性のあるペット用ドラッグ

ストアと医薬品登録販売者資格。その取得に向けた水面下の動きを、同社スタッフの配置薬販売に同行取材した。

汗ばむほどの日差しが降る4月5日、京浜東北線与野駅から徒歩15分ほどにあるペットタウン与野店の1室で、配置薬会社、ナチュニクライフ（株）の瀬古社長による事前レクチャーが行われた。受講したのはペットタウン与野店の姉妹店ココ・ペットタウン

大宮公園店お客様係の小島美由紀氏と、寺内社長が理事を務める埼玉ケネル事業協同組合の紫原知美氏の二人。この二人が月80時間、12か月連続の配置薬販売に従事して、実務経験証明書を手渡すこと。商品と引き換えて

「配置薬は薬と引き換えでなく、利用に応じて後ほど代金を受け取る。必ず顧客に薬のポーチを手渡すこと。商品と引き換えて



瀬古社長から事前指導を受ける

代金を受け取ると薬事法に違反する。配置薬の起源は元禄にまで遡るが、単なる販売ではなく対話や健康アドバイスを届ける大切な使命を帯びる」と瀬古社長はその意義を語り、勤務形態や業務の流れなどを説明した。

二人が資格取得を目指すには理由がある。ペット用ドラッグストアを開設しても、薬事法で営業出来るのは資格所有者が店頭にいる時だけ。安定して運営するには、複数の資格所有者で勤務ローテーションを組む必要があるが、同社で資格を持つのは寺内社長のみ。

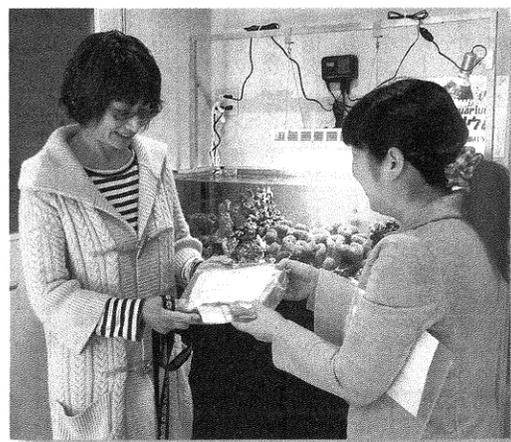
レクチャーを受けた後に、実際に顧客の元に伺い配置薬の営業を行った。1軒目は、埼玉県さいたま市にある幼稚園。伺った小島氏は、ポーチの薬の種類や用途、配置薬の一番のメリット



開店間近のペットタウンドラッグ

である使わない限り代金は発生しない、自分に合った薬や使用頻度の高い薬を組み合わせて自分だけの薬箱を作る点などを強調して、配置薬を置いて頂くことの了解を得た。薬の要望なども伺った。次にココ・ペットタウン大宮公園店の顧客の自宅に向かう。こちらは、すでに小島氏とは顔なじみ。愛犬もココ・ペットタウン大宮公園店で購入した柴犬で、薬を置くことの快諾を得た。本日の訪問数は2軒で、

従事時間はおよそ3時間。売り上げノルマ等一切なく、区域管理者の指導の元に事前にアドバイザーを受け、個々のスケジュールに合わせて働けるため、本業を持っていても従事しやすく、配置先までの移動時間も就労時間に含まれることができる。ただし、規定として本業の就労時間中に配



置薬販売を行うことは出来ない。実際に営業を行った小島氏は「通り一遍の薬の知識では有用性をアピールできないので、勉強の必要がある。月80時間従事するのは、薬ではないがやりがいがある。訪問先は顧客が多いため訪問理由と回数が増え、オーナー

の健康管理と同時にペットの健康やトリミング相談にも乗れる。扱う薬も試験も人用なので、勉強する医薬品の種類や量が多いが、大きな目標があるので苦にならない。何よりペットオーナーと対話する機会が増えることが励みとなる」と語った。現在、動物用医薬品登録販売者試験を実施予定の自治体はなく、動物用医薬品を取り扱うためには、人用の試験を受ける必要がある。この状況下で登録販売者資格導入に踏み切った寺内社長は「配

置薬のメリットは継続。ペットタウンの利用者に配置薬を広げれば、ペットオーナーと継続して対話する機会が創出でき、対話からニーズをくみ取りきめ細かな商品提案ができる。犬猫は生後1年で大人になるため、それぞれのステージに合う商品をタイムリーに提案する必要がある。今、顧客側に店と付き合う必然性が希薄になっている。値段が見合っても買えればいいとネットや通販が利用される。しかし、馴染みになると値段ではなく精神的なつながりが出来、かゆいところに手が届くサービスが出来ると。こうした付加価値を伴う顧客との関係構築が、これからは不可欠。この延長線上にドラッグストアの開設がある」と戦略の一端を語った。

顧客を回った後はペットタウンで

野店に戻って反省会が開かれた。瀬古社長は「ただ『配置薬を置いてください』ではなく、如何に値段に見合った商品であるかをアピールする。コンビニと配置薬の絆創膏では値段の開きがあるが、配置薬の絆創膏は消毒効果があり、水仕事をしてもはがれにくい。値段に向きがちな顧客の興味を、効果効能と正しい使い方、更に万が一の時に欲しい薬が手元にある事の大切さを説明することで、配置薬の価値を認識してもらえ」とレクチャーした。

医薬品登録販売者資格普及を推進する一般社団法人動物健康協会の柳川事務局長は「月80時間を配置薬販売に従事すると、単純計算しても毎週末に1日10時間以上を費やすことになる。しかし、今回のように顧客との新たな関係創出の観点からすると、店と顧客の関係を越えた馴染みとなって、顧客の囲い込みや口コミによる新たな開拓につながる可能性がある。ペットショップは生体販売から、その先の美容健康の維持がビジネスの主体となりつつある。こうした状況下で、顧客の馴染み化を如何に進めるかが成功のカギ。配置薬販売と医薬品登録販売者資格は、新たなビジネスの創出になるはず」と自信をのぞかせた。