

プロミクロスケア通信

永久保存版

2012年11月 創刊特別号

このたび、『プロミクロスケア』をご利用いただいている病院様に、利用方法や耳寄りの情報をお届けする「プロミクロスケア通信」を刊行することになりました。

創刊号では、保存版として『プロミクロスケア』のトライアル*にご協力いただいた150の動物病院様のご意見でわかった、ご利用方法や飼い主様へのご案内例をご紹介します。

* 関東近郊150病院様にて実施（2011年8月～2012年8月）

病院様のタイプ別に最適にご利用方法をご案内いたします

プロミクロスケア ご利用タイプ判定フローチャート



病院での療法食販売に課題を感じている

YES

NO

発注や在庫管理が
手間だ

NO

飼い主様で、お年寄りの方、
もしくは遠方にお住まいの方がいる

NO

YES

YES

飼い主様で、忙しくてなか
なか病院に来られない方がいる

NO

YES

在庫スペースを
無くしたい

YES

NO

飼い主様で、インター
ネット通販や量販店で購
入してしまう方がいる

NO

YES

割引販売を
している

NO

YES

① 診療専念タイプ

② 手間削減タイプ

③ 飼い主様向け
サービス向上タイプ

次ページにて、タイプ別おすすめご利用方法をご紹介します。

タイプ別 おすすめご利用方法

ご利用病院様の発注業務・在庫スペース・飼い主様の状況によって、3つのタイプに分かれます。

① 診療専念タイプ

療法食の処方・販売をプロミクロスケアに切り替えることで、日々の発注、在庫管理の手間を無くし**診療業務に注力**できます。

また、今まで療法食の在庫に使っていたスペースを、入院設備に変えるなど、より**患者の診療に役立つ利益率が高いサービス**を提供できる選択肢が増えます。

⇒ご利用いただいている病院様の事例では、療法食を処方する飼い主様全てにプロミクロスケアをご紹介いただいているようです。

② 手間削減タイプ

療法食の在庫は最小限持ちつつも、継続的に注文を続けられる飼い主様や、新患でいらっしゃる飼い主様に対してプロミクロスケアをご利用いただくことで、**業務効率をアップ**させることができます。

⇒ご利用いただいている病院様の事例では、その場で渡す必要のある療法食のみ在庫し、それ以外の継続して必要とする療法食はプロミクロスケアをご紹介いただいているようです。

③ 飼い主様向けサービス向上タイプ

原則は対面販売を行う方針ですが、飼い主様が病院に来れない事情や、インターネット通販や量販店で買ってしまう飼い主様に対してお悩みの場合、プロミクロスケアをご利用いただくことで**飼い主様向けサービスを向上**することができます。

⇒飼い主様のニーズにあわせて、適宜プロミクロスケアをご紹介いただいているようです。

！ 飼い主様のタイプによっておすすめのポイントが異なります

■ 以下3タイプの飼い主様には「自宅」で受取・支払できる利便がポイント

飼い主様タイプ	お年寄りの方	ご多忙な方	遠方の方	処方	受取	支払	送料
病院購入の課題	・病院に行くのが億劫 ・重くて運べない	・病院が開いている時間に来られない	・車が無いと病院に来られない	有り	病院	病院	不要



プロミクロスケアのメリット	自宅に居ながら注文、受取、支払いが可能			有り	自宅	自宅	3,150円以上無料
---------------	---------------------	--	--	----	----	----	------------

■ インターネット通販を利用する飼い主様には「処方」「送料」がポイント

飼い主様タイプ	インターネット通販や量販店で購入している方	処方	受取	支払	送料
インターネット通販や量販店での購入の不安	・病院で診察を受けずに療法食を購入し続けている不安 ・大袋購入による品質の劣化	無し	自宅	自宅	8,400～ 10,500円 以上無料



プロミクロスケアで解決できること	・病院で処方されたものが自宅で注文、受取、支払いが可能 ・中袋でも送料無料になるので、品質劣化の心配は少ない (詳細は5,6ページ)	有り	自宅	自宅	3,150円以上無料
------------------	--	----	----	----	------------

次ページより、飼い主様へのご案内時のQ&Aをご紹介します。 2

飼い主様へのご案内時のQ&A

Q.「価格は定価ですか？」

?



A. **定価**です。

Q.「宅配の送料はかかりますか？」

A1. **初回**の送料は**無料**です。

A2. **2回目以降**のご注文は、**¥3,150 (税込) 以上の購入で無料**です。

Q.「代引き手数料はかかりますか？」

A.代引き手数料は**無料**です。

Q. (院内販売で割引している場合)
「プロミクロスケアで買うと値段が高いのはなぜですか？」

A.病院に来ていただいた場合は特典として割引をしていますが、プロミクロスケアは**ご自宅に届ける宅配なので**定価販売になります。

Q.「注文方法は？」

A.**電話**、もしくは**FAX**です。

※受付時間 電話：平日：9時～19時 土曜祝日：9時～17時 日曜：9時～15時30分
FAX：平日土日祝日：24時間

Q.「注文したらいつ届きますか？」

A1. (本州・四国の場合)

平日は17時30分まで、土曜祝日は17時まで、日曜は15時30分までに注文すれば、**翌日**の希望時間帯に届きます。

A2. (北海道、九州、沖縄、離島の場合)

平日は17時30分まで、土曜祝日は17時まで、日曜は15時30分までに注文すれば、**翌々日**の希望時間帯に届きます。

Q.「プロミクロスとは？

A. 全国の90%の動物病院が利用している動物病院専門医療用品販売会社です。

Q.「私がいつ購入したのかは、先生は把握しているのですか？」

A.**購入情報をプロミクロスと共有**しています。

※郵送で月1回飼い主様の購入情報をお送りしています (WEBでの確認も可能です)

Q.「インターネット通販や量販店で買っています」



ネット通販、量販店対策については5,6ページをご覧ください。

飼い主様にご安心いただくためのワンポイント

ご利用病院様から伺った、飼い主様にご納得・ご安心いただくための一言をまとめました。

こちらをお伝えいただければ、飼い主様もご安心いただけるかと存じます。

- 送料、代引き手数料が無料になるので、実質、病院で購入する金額と同額でご自宅までお届けできます。



- 富士通のグループ会社が運営している宅配サービスです。動物病院専門医療用品販売会社としても14年の歴史があり、安心です。

*2012年6月より(株)プロミクロスは、ニフティ(株) (東証二部)の100%子会社となり、富士通 (東証一部) グループの一員となりました。

- きちんと管理された療法食を、獣医師の診療を通してご利用いただく必要があります。
- インターネット通販で購入するのと同じく、ご自宅で「注文」「受取」「支払」をして簡単、便利に療法食をご購入できます。その利便に加え、動物病院の管理のもと食事療法を続けることができるので、ペットの健康維持や治療に最適です。

次ページからの『インターネット通販、量販店対策』も合わせてご覧ください。

インターネット通販、量販店対策としての プロミクロスケアご活用ガイド



とにかく安い、飼い主様が来院しなくなってしまう、もうネットで購入されても仕方ないか…など、インターネット通販や量販店に対して諦めたり、容認してしまっている病院様が多くいらっしゃると思います。

実は、プロミクロスケアをご利用いただくと、インターネット通販や量販店対策になることが調査によりわかりました。

インターネット通販は、送料を加えるとさほど安くない

2012年11月2日 プロミクロス調べ

商品名	内容量	プロミクロスケア 3150円以上で送料無料		ネット通販A社 8400円以上で送料無料			ネット通販B社 10500円以上で送料無料		
		定価(税込)	送料込価格	税込価格	送料込価格	価格差	税込価格	送料込価格	価格差
満腹感サポート(犬用)	1kg	2,289	2,656	2,032	2,557	-99	1,815	2,340	-316
	3kg	5,649	5,649	4,956	5,481	-168	4,514	5,039	-610
	8kg	11,718	11,718	8,220	8,220	-3,498	9,899	10,424	-1,294
猫用 pHコントロール1	500g	1,460	1,827	1,295	1,820	-7	1,169	1,694	-133
	2kg	4,305	4,305	3,777	4,302	-3	3,464	3,989	-316
	4kg	7,308	7,308	5,494	6,019	-1,289	5,829	6,354	-954

※送料367円(本州、四国) ※送料525円 ※送料525円

インターネット通販各社では、**送料無料となる条件を高め**(調査した会社は**8,400円**と**10,500円**)の金額に設定しているため、**小袋、中袋サイズを購入する場合は、送料を追加で負担する必要があります。**

プロミクロスケアでは定価販売ですが、初回のご注文はすべて送料無料、2回目以降でも中袋サイズでも送料がかからないケースがほとんどです。

今回の調査で、価格差は一番少なく**3円**(赤枠ご参照)と、**送料を含めて見るとその差額は大きくありません。**動物病院で先生のご指示に従って購入できる安心感の方が高い付加価値としてご案内できるのではないのでしょうか。

量販店は品揃えも少なく、価格はほぼ定価に近い

2012年11月2日 プロミクロス調べ

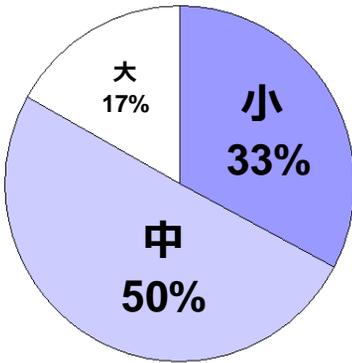
商品名	内容量	プロミクロスケア 3150円以上で送料無料		量販店C社		量販店D社	
		定価(税込)	送料込価格	税込価格	価格差	税込価格	価格差
満腹感サポート(犬用)	1kg	2,289	2,656	2,280	-376	2,180	-476
	3kg	5,649	5,649	在庫なし		5,480	-169
	8kg	11,718	11,718	在庫なし		在庫なし	
猫用 pHコントロール1	500g	1,460	1,827	1,460	-367	1,380	-447
	2kg	4,305	4,305	4,300	-5	在庫なし	
	4kg	7,308	7,308	在庫なし		在庫なし	

※送料367円(本州、四国)

量販店では取り扱う商品や内容量の種類が少なく、また販売価格は**ほぼ定価**に近く**インターネット通販ほど大きく値引きされていません**(赤枠ご参照)。

量販店で購入する場合は、店舗まで赴く必要があるため便利さは少なく、価格のメリットも小さいため、プロミクロスケアをご紹介いただければ、先生にご処方いただいている安心感を含めて飼い主様は大きくメリットを感じていただけるかと存じます。

療法食の売れ筋サイズは、鮮度が保てる小袋～中袋が一般的



2012年11月2日 プロミクロス調べ

※小袋：犬用1kg、猫用500g
 中袋：犬用3kg、猫用2kg
 大袋：犬用7.5～8kg、猫用4kgと定義

左のグラフはプロミクロスの療法食（ドライ）の販売実績です。
保存の難しい大袋サイズの需要は、2割に届きません。

前述のとおり、売れ筋である小袋～中袋サイズの価格は、ネット通販とそこまでかけ離れていませんでした。

先生から食事療法の本来の目的を飼い主様にご説明いただければ、インターネット通販への流出を抑えられる可能性は十分あります。

また、小型犬が主流を占める昨今、インターネット通販で大袋を購入した場合、開封してから数カ月と同じ食事を与えなければなりません。時間の経過とともに湿気によるカビのリスクや風味の低下など、別のペットの健康リスクが発生したり、食いつきが悪くなってしまい結局無駄になるケースがあると考えられます。

左のグラフは、療法食は適度な期間で食べられる小袋～中袋サイズが適量であると、多くの先生が思われている結果だと考えられます。

病気が治ったら、プレミアムフードに切り替え

インターネット通販や量販店と異なり、「**飼い主様の利便性**」と「**飼い主様と先生との繋がり**」を両立できるのがプロミクロスケアの特徴です。

病気が治ったペットには、療法食からプレミアムフードに処方を変更していただくことで、ペットの健康維持をすることができます。プロミクロスケアを積極的にご利用いただくことで、これまで失っていた機会を取り戻すだけでなく、飼い主様との新しい繋がりを創り出すことができるかもしれません。



【まとめ】先生にも飼い主様にもプロミクロスケアがお勧め

インターネット通販や量販店で療法食を購入されている飼い主様にこそ、診療などでご来院された際にはぜひパンフレットなどをお配りして「プロミクロスケア」をお勧めください。飼い主様は必ずしも値段だけを見て購入手段を決めているとは限りません。「**好きなとき**」「**自宅で**」「**人と顔を合わせることなく**」療法食を購入できる手軽さこそ、購入継続の大きな要素の1つとなります。

飼い主様と直接お話ししながら処方、販売することは大変重要ですが、忙しい現代社会では病院に赴くことができない飼い主様がインターネット通販や量販店に流れているの**かもしれません**。プロミクロスケアはインターネット通販の利便性と、重要な先生の処方を両立させた新しいサービスです。先生から飼い主様により価値の高いサービスを提供することで、飼い主様にも先生にもメリットが生まれます。