

おかげさまで、正式サービス開始3カ月で**1,000**以上の病院様に資料請求をいただき、**600**以上の病院様にご利用いただいております。

プロミクロスケア通信

2013年4月 第6号

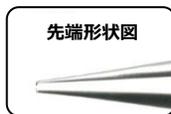
平素は『プロミクロスケア』をご利用いただき、誠にありがとうございます。今回は、動物病院様キャンペーン情報のご案内とサービスご利用病院様のインタビューをお送りいたします。

動物病院様キャンペーン情報

プロミクロスケアをご利用いただいている動物病院様に、**手術の品質と効率を高める「アドソンマイクロ鑷子」**を1本、抽選で**10病院様**にプレゼントいたします。

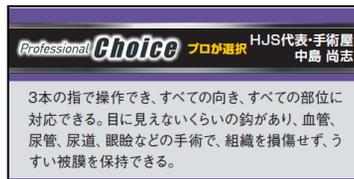
「アドソンマイクロ鑷子」プレゼントキャンペーン 概要

キャンペーン実施期間：
2013年4月11日（木）～5月10日（金）



ご応募条件：
上記期間中に**エントリーシート（この用紙）**をFAXでお送りいただいた後、「プロミクロスケア」**新規飼い主様の処方注文書を1名様分**お送りいただいた病院様

ご当選者の発表方法：
賞品の発送をもってかえさせていただきます。



新カタログ発刊

商品に関する詳しいご案内は弊社新カタログ（「獣医療総合カタログ vol.1（動物用医薬品・医療材料）」P.447）が、弊社WEBサイトをご覧ください。



獣医療総合カタログ



WEBサイト

エントリーシートをFAXにてご応募ください

下記に必要事項をご記入の上、FAXにてご応募ください。

お客様番号								貴院名	
ご担当者様					電話番号			FAX番号	

エントリーいただいた病院様の中から、上記キャンペーン期間内に応募条件を満たされた病院様のみ抽選とさせていただきます。
※エントリーされていても、期間内に新規飼い主様の処方注文書が確認できない場合は対象外となりますので、ご注意ください。

FAX 0120-343019

矢印の方向に送信してください。

FAXをお送りください

FAX 0120-343019

ご利用病院様の声



※聞き手：
コンサルティンググループ 小池
(ペットフード販売士)

VOL.4



「プロミクロスケア」を紹介する飼い主様としない飼い主様。 どうやって切り分けているの？

(広島県 D動物病院様 院長先生)

「プロミクロスケア」をご紹介する飼い主様は各病院様のご方針によりさまざま。
どんな運用で病院内の共通意識をもっているのかお話しを伺いました。

どのような飼い主様に誰が紹介するのか。明確に「ルール」を決めたことで、獣医師も スタッフも迷わずに、自信をもってサービスを勧められるようになりました。

小池 いつもご利用ありがとうございます。ここのご紹介いただく飼い主様の人数が増えており、頻度も上がっているような気が致します。

院長 すべての飼い主様を紹介するつもりではなくて、**病院のサービス向上の一環として一部の飼い主様に限定的に紹介しようと考えていました。より多くの選択肢を飼い主様に提示することが目的です。**ただ一定数ご利用いただかないと効果や評判も実感できないと思い、飼い主様へのご紹介をがんばりました。

小池 積極的にご利用いただきありがとうございます。何か以前と違う取組みを行っているのでしょうか？

院長 一番の違いはスタッフの間で**「ルール」を作ったこと**ですね。最初は**全然利用が増えなかった**ので、何がネックなのかとスタッフに聞いてみると**「誰に紹介したらいいかわかりません」**という返答が返ってきました。

小池 ご紹介する方を選んでいただくにあたって、スタッフ様の中で戸惑いがあったんですね。

院長 そういえば、その辺を曖昧にしておいていたな、と思いました。飼い主様との距離が近くて、プロミクロスケアを紹介する比重が一番高くなるのはスタッフのみんなです。**サービス紹介には責任も生じてしまうので、もう少し安心できるように方針を示せばよかったと反省しました。**

小池 他の病院のスタッフ様からも「飼い主様にサービスを勧めたり、提案したりすることに、あまり慣れていないんです・・・」というお悩みをお聞きしたことがあります。

院長 そういう病院は多いと思いますよ。そこを変えなければいけないので、最初はとにかく**シンプルにルールを考えて、なるべくスタッフに負担がかからないように**しました。

小池 具体的にはどんなルールにされたんですか？

院長 まずは診察中のコミュニケーションで、**獣医師がプロミクロスケアを紹介するかどうかを判断**します。紹介すると判断した場合は、**受付を担当するスタッフにその旨を指示**します。これを基本ルールにしました。後は「実質、病院と同価格で宅配できる」(弊社注：¥3150以上ご購入の場合のみ)、「急に無くなってしまった時でも最短翌日午前中に届けられるので、登録だけでもしませんか」(弊社注：本州四国のみ最短翌日)と**受付でシンプルに提案**してもらうことにしました。

小池 なるほど。安心してご紹介できる環境を整えて、**シンプルな紹介方法で統一**されたんですね。

院長 慣れてくると、**各個人が伝え方を工夫**するようになったり、飼い主様へご提案する**モチベーションが上がってくる**んですね。こういう動きはこれまであまり無かったので嬉しかったです。

小池 どのような判断軸でサービス紹介をする/しないを分けていらっしゃるのでしょうか？

院長 これもなるべくシンプルにしました。判断軸は「住所」、「年齢」、「お仕事の忙しさ」、あとは「療法食を使った治療への意欲」です。

小池 ターゲットは遠方にお住まいの方、お年寄り、ご多忙な方、そしてネット通販や量販店で購入してしまう心配がある方、ですね？ただ飼い主様の間で紹介を受けている/いないという**不公平感**は生まれないのでしょうか？

院長 それは大丈夫ですね。そういう事に気にする飼い主様は病院とも関係性が深く、定期的に来院してくださる層です。プロミクロスケアを紹介しても**「取りに来るから」と断られますよ。**

小池 対面販売とプロミクロスケアで**利益の差が出てしまう事**はどのようにお考えでしょうか？

院長 **継続性に心配がある飼い主様にしか利用を勧めていません**ので気にならないですね。元々プロミクロスケアを利用しないと継続が難しい方々なので、一回の利益の差は問題になりません。むしろ継続していただくことで**将来的にはプラス**になるんじゃないでしょうか。

小池 戦略的にご利用いただいていることに驚きました！是非またご展示をお願いします。

サービスのご紹介には、引き続きリーフレットをご活用ください！

※各種ツールをご要望の際はプロミクロスサービスセンターまでご連絡ください。(0120-343155)