

Case Explorer

ケースエクスプローラー

ファイルNo.250 たけの薬局
東京都府中市 天神町店

「サービスが違うので意識しても仕方ない」——。今回訪れた『たけの薬局』を経営する竹野信吾社長は、近隣に乱立する大型DgSなどについてそう話す。個人経営の薬局において、近隣の薬局やDgSなど競合店の存在は死活問題と言っても過言ではない。今回訪れた『たけの薬局天神町店』も、その周辺には大型のDgSをはじめ数多くの競合店がひしめき合う、いわば激戦地に位置している。実際に大型DgSの出店によって苦しい経営状況を強いられている薬局・薬店も少なくないなか、同薬局がいかにして以前と変わることなく、否それ以上の存在意義を発揮し続けられるのか、その理由を聞いた。



竹野社長の母親であり同薬局の管理薬剤師を務める竹野嘉代子さんは、昭和41年に同薬局を開局して以来、40年以上にわたって、かかりつけ薬局として地域の支持を獲得。その後、5年ほど前に竹野社長の経営する『たけの薬局』グループに加わり現在に至るが、支店となった今でも以前と変わらず地域に根ざした活動で患者の健康に貢献している。

同薬局の位置する東京都府中市には郊外型の大型DgSも多く、周辺にはこれでもかと言わんばかりの大きささまざまな競合店が立ち並ぶ。そのような状況にもかかわらず、竹野社長、嘉代子さん両者ともに「意識しても仕方ない」と話すのは、同薬局が顧客とのコミュニケーションを重視した相談対応など、DgSとは異なるサービスを行っているからだ。例えばチラシやDMにしても、品物を売るためのDgSのそれと比べ、同薬局では健康に関わる事柄を、嘉代子さん自らの文章で顧客に伝えている。「届かなかったから」とわざわざ薬局までもらいに来る顧客もいる



キレイになることで少しでも元気になってもらいたいとの思いから介護施設に訪問しボランティアで美容指導を実施

「サービスが違うので意識しても仕方ない」——。今回訪れた『たけの薬局天神町店』も、その周辺には大型のDgSをはじめ数多くの競合店がひしめき合う、いわば激戦地に位置している。実際に大型DgSの出店によって苦しい経営状況を強いられている薬局・薬店も少なくないなか、同薬局がいかにして以前と変わることなく、否それ以上の存在意義を発揮し続けられるのか、その理由を聞いた。

キレイと元気を応援する地域のパワースポットへ
“薬と美容”共有し顧客との結びつき深める

そうで、しっかりとファン獲得につながっていることがわかる。さらに、「DgSができたおかげで思い切って雑貨をやめられた」と話す嘉代子さん。それまでは入口の外にまで並べるほど多かった雑貨をなくし、相談や美容にスペースを割くなど、「やるべき方向性が見えてきた」と話す。OTC薬も同様に絞り込み、その分顧客に推奨したいものや特徴のあるものを取り揃えているほか、薬局製剤などを用意しており、薬局ならではの工夫も行っている。

エステを通じて新規顧客獲得

現在『たけの薬局』グループは、茨城県に2店舗、都内に3店舗を経営しており、店舗ごとにそれぞれの特徴を持つが、天神店のそれはと言うと「美容」に特化している点があげられる。

もともと開局当時から化粧品の販売は行っていたが、嘉代子さんの娘で、メーカーでの美容部員の経験を持つ釣井洋子さんがスタッフに加わったことで、より専門性の高い美容サービスが可能となった。さらに、平成元年からエステのサービスも始め、現在同薬局のエステ部門リーダーを務めるビューティプロデューサーの釣井さんは「周囲のDgSに対抗するためではなく、(エステを始めたのは)自然の流れでした」と当時を振り返る。

当初、エステは薬局内にベッドを2台置いて行っていたが、広さの問題もありエステルームを店舗兼住宅だった上の階へ移動。しか



木の柱も印象的なエステルーム

しそこでも客数の増加と、階段を上り下りする高齢者の負担を考慮し、現在では2軒隣にエステ専用ルームを設置するなど、エステ専門店と見紛うまでにスケールアップしている。

それでも釣井さんは、これらの取組みはあくまで「薬局のなかの美容」であり、利益ではなく集客を目的としたサービスであることを強調する。そのため、調剤を待っている間にエステを行う、あるいはその逆にエステの後で健康相談をするという顧客もおり、しっかりと「薬と美容」の共有を実現している。

「愚痴でも何でもいいので気軽に話して元気になってほしい」と話す釣井さんは、顧客の名前を必ず覚え1度の滞在時に10回は名前を呼ぶよう心がけているそうだ。そのような密接したコミュニケーションが、顧客にとってはDgSにはない魅力となり、信頼関係の構築につながっているのではないだろうか。同薬局の意味する「DgSとは異なるサービス」とは、相談対応や美容・エステなどだけでなく、それによって得られる顧客との結びつきなのだという点を強く感じた。(緒方)