





# かかりつけ薬局の細道

～面薬局・かかりつけ薬局になるための経営改善塾～

【第11回】

今こそ、再来店&購入ポイントシステム導入を再検証（後編）



REDAS株式会社  
代表取締役 大丸裕介

大丸氏紹介

専門分野は医療機関専門のサプリメント開発と集客（集患）。大手健食通販企業の商品開発＆通販コンサルを数々手掛けた経験を通じて、売れるサプリ・効くサプリ・安全サプリの開発得意とする。医療の専門家がセルフメディケーション分野をもっとリードすべきという信念から、完全無料型で『全国実力薬局100選』を運営。

薬局におけるポイントシステム導入について、全3回の最終話となります。軽くおさらいをしてから先に進みますがもし1、2つ前のあんずだよりも持ちの場合はそこからお読み頂けると理解度アップできるかと思います。

多くの方は、自分を特別（VIP）扱いされるのが好き

ポイントシステムだけでも特別感は高められます。それが利用額に応じた「ランク制度」。ポイント付与率を変えたり、健康測定器をいつでも無料にしたり。そういったお客様は利用額

多くの場合は、自分を特別（VIP）扱いされるのが好き

その方法はシンプル。予め、ポイント残高照会に加え失効予定ポイントも表示できるシステムを導入すること。廉価システムであつても対応しているところも多いです。確認してみてください。さらに「ポイント失効お知らせDM」を送付するのも手。普段のDMは嫌がる方が多いですが、それはお寄せ内容に必然性がないから。DM送付の理由付けはこれだけでも十分。後は来店後に販促キャンペーントと運動させられると良いですね。

ポイントが好きな方は往々にして損したくないという気持ちが人一倍強かつたりする。せつなく貯めたポイント5円分だとしてもキッチリ使いたい」という気持ちを、集客や販促へ結びつけたいところです。

ポイント失効日で換たくない気持ちを逆手にとる

①ポイントカード導入費用は月額数千円、導入期間も1ヶ月程度  
②ポイント導入後の放置はNG。お客様に「お得を楽しませる」  
③雨の日キャンペーンなどちょっとした工夫で集客力UP

の多さだけでなく、口コミで家族・親族・友達を連れてきます。費用をかけずとも、ランク制度をうまく活用するだけでも、お客様のロイヤリティは高めていけそうですね。

交換特典は手を抜かない

ポイントシステムが軌道に乗るかどうかの決め手は、貯まつたポイントで交換できる特典が魅力的であること。せつかく一生懸命、様々なポイント施策を頑張っているのに肝心な着地点で「メーカーからの試供品や、いまだの粗悪品…」。ただでさえ物が溢れている時代です。お客様が本当にそれを欲しいのか、しっかりと振り返る必要があります。

薬局らしさをお客様と一緒に楽しむ

薬局だからこそサービスとポイントを運動させられる点良いですね。例えば、健康相談強化中なら、相談で●P、残薬回収袋を持参で…、お薬手帳持参で…など。前より血圧下がった●Pというのも遊び心あります。ながら、再訪問の動機付けによるかもしれませんね。

平成29年3月20日、待ち合わせ場所で待つてい

たのは、東杏印刷管理本

部長の金井健氏です。英

国紳士ながらの乗馬服

に身を包み、いつも以上に凛とした姿に今回の同

行取材への期待が膨らみました。ここでおわかり

かと思いますが、金井氏

のディープな趣味は乗馬

です。金井氏は、平成15

年から乗馬に興じるよう

になりました。ここではクラブ

内競技会で入賞するほど

頂きます。

5月、うつすらと肌も汗ばみ、あつという間に春とは別れですね。

さて、今回から始まる

新コーナーは、独特な

「こだわり」趣味を持つ

いる社員のテーマで

プライベートに同行取材

し、その世界のぞき見

感動して本来の目的を忘

りました。至近距離でみ

る馬の迫力と愛らしさに

感動しました。乗馬クラブが

乗馬クラブに着くま

ずは厩舎に案内いただき

ました。至近距離でみ

る馬好きなら誰でもわか

ります。

馬を始めたきっかけは、

競馬場のサラブレットの

走る姿に魅せられたこ

と。いつしか自分でも乗

りたいと思うようにな

ったそうです。

乗馬クラブに着くま

ずは厩舎に案内いただき

ました。至近距離でみ

る馬好きなら誰でもわか

ります。

馬を始めたきっかけは、

競馬場のサラブレットの

走る姿に魅せられたこ

と。いつしか自分でも乗

りたいと思うようにな

ったそうです。

乗馬クラブに着くま

ずは厩舎に案内いただき

ました。至近距離でみ

る馬好きなら誰でもわか

ります。

馬を始めたきっかけは、

競馬場のサラブレットの

走る姿に魅せられたこ

と。いつしか自分でも乗

りたいと思うようにな

ったそうです。

乗馬クラブに着くま

ずは厩舎に案内いただき

ました。至近距離でみ

る馬好きなら誰でもわか

ります。

馬を始めたきっかけは、

競馬場のサラブレットの

走る姿に魅せられたこ

と。いつしか自分でも乗

りたいと思うようにな

ったそうです。

乗馬クラブに着くま

ずは厩舎に案内いただき

ました。至近距離でみ

る馬好きなら誰でもわか

ります。

馬を始めたきっかけは、

競馬場のサラブレットの

走る姿に魅せられたこ

と。いつしか自分でも乗

りたいと思うようにな

ったそうです。

乗馬クラブに着くま

ずは厩舎に案内いただき

ました。至近距離でみ

る馬好きなら誰でもわか

ります。

馬を始めたきっかけは、

競馬場のサラブレットの

走る姿に魅せられたこ

と。いつしか自分でも乗

りたいと思うようにな

ったそうです。

乗馬クラブに着くま

ずは厩舎に案内いただき

ました。至近距離でみ

る馬好きなら誰でもわか

ります。

馬を始めたきっかけは、

競馬場のサラブレットの

走る姿に魅せられたこ

と。いつしか自分でも乗

りたいと思うようにな

ったそうです。

乗馬クラブに着くま

ずは厩舎に案内いただき

ました。至近距離でみ

る馬好きなら誰でもわか

ります。

馬を始めたきっかけは、

競馬場のサラブレットの

走る姿に魅せられたこ

と。いつしか自分でも乗

りたいと思うようにな

ったそうです。

乗馬クラブに着くま

ずは厩舎に案内いただき

ました。至近距離でみ

る馬好きなら誰でもわか

ります。

馬を始めたきっかけは、

競馬場のサラブレットの

走る姿に魅せられたこ

と。いつしか自分でも乗

りたいと思うようにな

ったそうです。

乗馬クラブに着くま

ずは厩舎に案内いただき

ました。至近距離でみ

る馬好きなら誰でもわか

ります。

馬を始めたきっかけは、

競馬場のサラブレットの

走る姿に魅せられたこ

と。いつしか自分でも乗

りたいと思うようにな

ったそうです。

乗馬クラブに着くま

ずは厩舎に案内いただき

ました。至近距離でみ

る馬好きなら誰でもわか

ります。

馬を始めたきっかけは、

競馬場のサラブレットの

走る姿に魅せられたこ

と。いつしか自分でも乗

りたいと思うようにな

ったそうです。

乗馬クラブに着くま