

「ハイチー、ヤク」と笑って頂けるには

発行：日本置き薬協会 事務局

「来るべきものが来た」。アスクルが6月12日に一般薬のインターネット販売に参入するとの発表を目にした印象である。アスクル、或いは同様の業務を行う各社のカタログには、ドリンク類が既に掲載され、いつの日にか医薬品もそうなるのでは、とと思っていたが、明日にも来る、という状況だ。

この報道に接した配置販売業者の反応は、多くが楽観論派で、影響は小さいとみている。

配置薬業界紙Kには、「ある配置販売会社が得意先にアンケートを行い、その質問の一つにインターネットで医薬品を購入している、したことが有るかを問いかけたところ、利用率は低く、全面解禁されても大きな影響はない」と掲載している。

また同じく業界紙Yには、配置販売業者の声として「たとえ、ネット利用者でも日頃から適切に対応し定期的にキッチンと訪問していれば、クスリはあなたから買うね、となると思う」と紹介。また、「あらかじめ、そばにあり、服用したいときに服用できる、タイムラグのなさが得意先にとっての配置薬の究極のメリットで、必要としない時に予めネットで注文して用意する人は少ない」ともしている。なかでも経験豊富な業者の意見として、「あなたが薦めてくれたものだから良く効いた、というのが配置の良さ。ネット販売は配置販売の対極にあり、土俵がまるで違う」とし、「健康食品、サプリメントは既にそうになっていて、殊更大きな問題ではない。通信販売で購入した商品の相談を受け、切り替えてもいる」と、対面による訪問販売形態の優位性を説いている。

悲観論は、価格競争の問題。これは、店舗販売でも影響を受けることで、コモデティ化が著しい2類、3類医薬品の場合は、ネットに表示された価格を下に、得意先が値引きを求めたり、使用量を控えたりすることが考えられる。配置業者は、ドラッグストアのチラシに提示された低価格に苦い思いをしており、それが加速するのではとの見方である。そもそも、ネット販売により流通の経路が単純に増える訳で、限られたパイの配分が相対的に減るのは事実。それがどの程度でどこに及ぶかが問題となる。ネット販売に流出する可能性の高いのは、中堅規模の事業所ではないかとも言われている。過去の使用状況と予算設定から、予め必要とする医薬品をネットで購入保管しようとの考えで、災害対策に応じた医薬品の備蓄にもつながる。冒頭のアスクルなどように、事業所が事務用品などに医薬品と一緒に注文することも想像される。

配置としては、買え揃える必要のなさ、使用された医薬品だけの支払い、クスリ箱の無償提供、くすり箱内外の保守清掃などを、再度説明し一層配置薬の利便性を訴えるのが最善の方法である。そして、「いつ使うの、今でしょ」が出来るのは、配置しかないことを理解して頂くことが重要となる。

F社のテレビCMは、配置薬の利便性の高さを「ハイ、チーズ」を捻り、「ハイチー、ヤク」と見事に表現したが、この微笑に繋げる顧客満足を今後とも得るには、現状よりも更にそれを高めることと考えるのは、楽観論者も悲観論者も同じであろう。一網打尽にされては、ならない。

本件に関するお問合せ先 **日本置き薬協会 事務局**

〒114-0023 東京都北区滝野川3-56-9

TEL. 03-5974-6227 FAX. 03-5974-6224

日 置 協
