照れますが・・・当店がなぜか
お陰さまでまた業界新聞の取材を受けました！
路地裏で地味に目立たぬよう！？ひっそり営業しているのに・・・
これもしっかり見つけてご利用下さる皆さまのお陰です！これからも宜しくお願い致します

第1815号　（第三種郵便物認可）　ドラッグトピックス　平成17年4月4日（月曜日）　（6）

独自の地歩築く 一般薬局薬店の「負けない店作り」

6～12、17面

どんなに厳しい立地、周辺環境であっても、薬局薬店の基本は「顧客から信頼される店舗」。大型店に囲まれようが、独自の戦略を駆使し、地域生活者から厚い信頼を勝ち得ている一般店は数多い。チェーン店にはできない「負けない店づくり」とは一体どういうものなのか。ここに紹介する繁盛店八店舗から、その秘訣を学びとっていただきたい。

巷間流れる情報より独自情報を提供

おざき薬局壮快館（宮城県仙台市）

JR仙台駅前徒歩三分――。

これがおざき薬局壮快館の立地。こう聞けば誰もがうらやむ場所だが、現実はそう甘くない。

完全な裏通り、かつその通りへ出る駅出口には大手DgSが鎮座するという、普通ならまず商売にはならない場所といえる。

しかし、今ここに宮城一円から救いを求めて若者が集まってくる。

「後々自分が困るような嘘や大げさな表現、ブームに乗って売るだけの無責任な販売だけは絶対にしない」

開店して丸二年。顧客を壮快な気持ちにさせることを目標に展開してきた尾崎博隆店主の思いが、ようやくかたちとなってきたようだ。

店主お勧めの商材が並ぶ店内。相談・試飲は無料だ

発想がユニークな尾崎博隆店主

同店は漢方薬をメーンとするが、尾崎店主が実際に試しこだわったOTC・健康食品しか店頭には並ばない。そこにはブームやCM商品が入るすき間などはない。その徹底したこだわりには理由がある。

「安くても買わないものは買わないのが今の生活者。情報過多の時代だけに、巷間言われているより相談へのニーズは高まっている」

これまでDgS・メーカー勤務を経験し、現場ニーズを肌で感じてきた尾崎店主。もはや顧客満足度の向上を図るには、価格訴求のみでは対応できないと考えている。

こうした顧客の身になった相談姿勢はもちろん、そこに尾崎店主の底抜けに明るい性格がプラスされ、多くの人を引きつけている同店。そこが個店では珍しく、二十代後半から四十代前半という若い層がメーンユーザーとなっている要因であろう。

中には、バイトを掛け持ちする二十代で、体力維持のためにひと月二万円もの買い物をしていく人もいるという。

しかし、ただ人が良いだけでは商品は売れるはずもない。症状改善のためにカウンセリングがあってこそ、信頼関係の構築ができる。そこで初めて商品になる、という長く地道な行程があるのだ。

そういう販促が徐々に口コミで広がり、現在では一日に十～十五人ほどが相談に訪れるようになった。しかもその八割は女性客である。

また、尾崎店主は通販・訪販層へも目を向ける。「通販・訪販の行き過ぎた販促に納得しない層が多く存在する。そこを狙いたい」。

店主自身が選び飲み試した商品しか店頭には並べない

女性相談客が多いため、分かりやすいイラストを用意

尾崎店主は、ブームは繰り返しやってくるものと、あえて背を向けた販促を行う。

それは、話題商材でのその場だけ対応ではなく、相談客の現状にあった商品を提案し、改善させることの方が必ずリピートにつながると分かっているからだ。

特にブームに流される顧客以上に知識をもたないと成り立たない厳しいスタイル。二年間、順調に業績が伸長しているのは、尾崎店主がそれだけ勉強している証拠と言えよう。

「どこからでも入手できる情報ではなく、独自の視点での情報を提供する」

愛想がよくて、かつ知識が豊富な店主が理想と尾崎店主は笑うが、同店を頼りにしている顧客はすでにそう思っているようだ。

TVでおなじみの「へぇ～」ボタンや「合格ランプ」は大切なコミュニケーションツール

現状を、「生活者の薬局に対する信頼感が薄れている証拠」と危惧。「一回相談を受けてもらえば、当店で買う買わないは別にして選択の基準を教えることができる」と、カウンセリング販売の重要性を説く。

反面、このスタイルは、〝クスリやでこんな話ができるのか〟〝ここにある商品が全部欲しくなる〟というような声が常に聞かれる同店。当たり前のことを当たり前にできる薬局。これが繁盛店の必須条件だと尾崎店長は考えている。

【経営メモ】▽所在地＝宮城県仙台市宮城野区榴岡一―五―三五▽売り場面積＝十坪▽営業時間＝午前九時半～午後七時半（平日）

きず薬 マッキンZ 80ml 玉川衛材（株）

店主おざぶうの取材当日ウラ話。。

取材数日前、新聞記者を名乗る怪しいTEL。
記者：「簡単なインタビューですから・・・」
おざぶう：「どうぞぉーいつでもヒマですから・・・」当日、記者とおざぶうの業界話（雑談）
急にカメラを取り出す記者。おざぶう：「えっ！？簡単な・・・アレ？」記者：「1ページを割いてますから。。」おざぶう：「はぁ？」。。。そんな感じなのにしっかり文章になっているではないか！恐るべし、新聞記者、あんなテキトーな会話を。但し、自分で言うのもアレなんだがどう考えても、ホメ過ぎである。。これじゃウサンくさいじゃないかっ！嘘か誠か？皆さまジャッジメント！