

配置販売の状況と顧客への対応

平成20年3月13日

全国配置家庭薬協会 高柳委員

1 配置販売の状況

(1) 配置販売業

- ①配置販売業は店舗販売業と違い、各家庭を一軒ずつ廻り、配置箱に入れた医薬品を預けて置き、後に使用された分の代金をいただくという販売方法である(先用後利)。よって、訪問時に医薬品を現金で販売できない。
- ②顧客が特定され、配置している医薬品の種類、数量の把握ができています。
- ③薬局、ドラッグストアの無い山間部や離島まで、伝統的に広く得意先があり、国民のセルフメディケーションに貢献していると考えています。
- ④販売業態として、個人業者と法人販社がある。
(配置販売従事者数 26,210 名(平成 18 年 12 月末現在)、個人業者おおよそ 5,000 名程度(推測値)、法人販社 630 社(推測値))
- ⑤個人業者は宿泊をしながら、複数県を広範囲に廻っている。
- ⑥法人販社は配置員を雇用して、営業所を設置し、営業所から得意先を訪問している。
- ⑦法人販社は平均的には複数の営業所を持ち、10 名程度～数 10 名程度の配置員を雇用している。
- ⑧かぜ薬、胃腸薬、鎮痛薬、ドリンクを中心に消毒薬、絆創膏、目薬、シブ薬、かゆみ止め軟膏剤等得意先の要望等により約15種類の商品を配置している。
(その他として鎮咳去痰薬、鼻炎薬、外用剤、滋養強壮薬、ビタミン剤等)
- ⑨得意先への訪問年数は業界平均で概ね 10 数年程度になる。
(個人業者は 30 年～40 年の得意先が多い)
- ⑩長年にわたる訪問により、得意先との信用、信頼が構築されている。
- ⑪法人販社でも担当者は長年にわたり同一の得意先を担当している場合が多い。
- ⑫配置している医薬品の種類はお客様の使い慣れもあり、殆ど変化せずに固定化している。
- ⑬1 日当りの平均訪問軒数は 10 軒から 10 数軒程度である。

(2) 得意先への訪問の頻度

- ①1年に1～4回程度訪問している。
- ②ただし得意先の希望にて訪問回数が多くなる場合がある。
- ③滞在時間は1軒当たり概ね20分程度である。相談があればもっと長くなる場合もある。

(3) 業務内容

・ 新たに配置する場合

- ①医薬品(配置箱)を預ける。
- ②配置のしくみ、配置のしくみの利便性、医薬品の種類や内容、価格等について説明を行なう。
- ③配置する医薬品の数量を確認する。

・ 2回目以降の場合

- ①医薬品の使用状況の確認と補充を行う。(入替)
- ②使用された医薬品の代金の計算と集金をする。
- ③配置している医薬品に対する説明を行う。
- ④配置する医薬品の数量を確認する。
- ⑤得意先からの相談に対応する。
(服薬相談、薬の飲合わせ相談、服用後の相談、疾患と薬・健康についてなど)

(4) 配置員が担当している得意先数

配置員1人当たり、平均約1,000軒から1,000数百軒程度である。

(5) 区域の広さ

・ 個人業者

- ①個人業者の場合は宿泊しながら、複数県を広範囲に廻っている。
- ②海、山、町等の生活環境の違う地区や豪雪地帯と足元の良い地区を組み合わせで廻っている。

・ 法人販社

- ① 法人各社の営業所は営業展開の違いによって、小型営業所(2~3名)の法人販社から、大型営業所(20数名)の法人販社までがある。
- ②営業所を拠点として、概ね1時間半以内の区域を廻っている。(平均値)
(営業所の場所によっては、都道府県をまたがり廻商する場合もある)
- ③営業区域の広さについては、都市部や地方などで移動距離に差があり、一概に言えない。

2 得意先への対応のしかた

(1) 相談、問い合わせへの対応の仕方

・ 訪問時に相談・問い合わせがあった場合

訪問時に得意先から相談があった場合、担当者が対応している。

・ 会社に相談・問い合わせがあった場合

訪問時以外の相談が(電話等で)あれば、本部(本社)の責任者が対応している。もしくは、本部(本社)から担当者に連絡を取り、担当者が対応している。

(配置箱又は配置品目リスト(配置薬控)に会社(営業所)の連絡先を記載している。)

(2) 訪問時の説明のしかた

- ①添付文書やパンフレット等を用いて説明する。

(3) 説明する内容として多いもの

- ①当該医薬品の効能効果について
- ②使用上の注意事項について(添付文書を参照しながら)
- ③服薬指導や飲合わせについて
- ④薬の保管方法について
- ⑤配置販売システムについて
- ⑥日常の生活指導について

(4) 問い合わせが多いもの(内容)

- ①薬の飲合わせに関するもの
- ②妊娠中や授乳期の薬の服用に関するもの
- ③高齢者の薬の服用に関するもの
- ④疾患に対応する薬に関するもの(顧客が添付文書を見て)
- ⑤服用時間など服薬方法に関するもの
- ⑥その他 (訪問時間等を変更して欲しい。配置薬が少なくなったので、訪問して欲しい。など)