

わんちゃん・ねこちゃん定期検診のご提案 ～獣医師様向け～

目的:新規顧客開拓(身持ちのしっかりとした)

既存顧客との関係強化

飼主様の教育の場(業界全体の底上げ。モラル向上。頭ごなしに言うのではなく)

1, 安心材料

一流企業の身持ちのしっかりとした方(大手企業・団体の社員様、組合員様または企業様の顧客様など)向けに、企業側(もしくは企業が指定する広告会社様)から、名古屋市獣医師協同組合企画の「わんにゃん検診(仮)」を提案していただきます。それにより、その企業・団体などの指定動物病院として認知されることになります。

2, 既に検診は定期的に行っている。新たな検診サービスは必要ない。

ペットの検診を受けている飼主様は 2 割以下で、想像以上に少ない結果というデータもあります。今回は既に検診を受けている 2 割+残りの 8 割に向けた、特定の方々に向けた定期検診パッケージ(価格が高い安い文句が少ない層、それよりもシンプルで分かりやすい価格設定)のサービスの提供になります。

ある調査では、ペットに異変が出てから病院に行くケースが多く、異変から半年未満で亡くなるペットが 5 割以上にも。亡くなった後に、それまでの健康管理の仕方や通院の遅れを後悔している飼主様は 6 割以上にのぼることが分かっています。(飼主様にとって辛いのは、手遅れになることです。また、ペットがなくなった後の後悔を軽減してあげる事で、動物病院と飼主様の信用・信頼度が増します)

3, 選ばれる動物病院になる

かかりつけ動物病院を選んだ理由を聞いてみました。(複数回答) ※構成比の分母は回答者数(4726人)

項目名	回答数	構成比
家から近い	2,701	57.2%
獣医師がよく話を聞いてくれる	2,323	49.2%
獣医師の説明がわかりやすい	2,320	49.1%
獣医師が自分やペットのことをよく理解してくれている。	1,852	39.2%
受付の対応が良い	1,713	36.2%
良い評判を聞いて(お散歩仲間からの口コミで)	1,567	33.2%
動物看護師の気配りが良い	1,531	32.4%
診療日や診療時間が利用しやすい	1,490	31.5%
料金体系がわかりやすい(納得できる)	1,384	29.3%
獣医師の医療技術が高い	1,151	24.4%
待合室や診察室が清潔な感じで好感が持てる	1,150	24.3%
動物看護師が自分やペットのことをよく理解してくれている。	1,096	23.2%
クレジットカードが使える	960	20.3%
ペット保険に対応している(窓口で精算できる)	942	19.9%
動物看護師がよく話を聞いてくれる	939	19.9%
獣医師と気が合う	869	18.4%
夜間救急に対応してくれる	779	16.5%
病院の治療実績や専門性が高い	776	16.4%
動物看護師の説明がわかりやすい	708	15.0%
診察や会計での待ち時間が短い	611	12.9%
駐車場が使いやすい	574	12.1%
ホームページをみて	520	11.0%
動物看護師の専門技術が高い	379	8.0%
建物の外観や雰囲気が良い	370	7.8%
ペットショップ、トリミングサロンからの紹介で	300	6.3%
看板や広告を見て	142	3.0%
総計	29,147	
回答者数	4,726	

病院を選んだ理由として、2~4位「獣医師がよく話を聞いてくれる」「説明が解りやすい」「自分やペットの事をよく理解してくれてる」とあります。1位は家から近いとありますが、今後は、2~4位の理由が無視できません。(回答内容はほぼ同じ=飼主様、ペットに寄り添って的確な対応をしてくれるかになるか)

理由は、SNS(口コミも含む)やインターネットの情報を重要視してくる世代がメインの来院される方になってくるからです。例えば、家から10分先の動物病院に通っている方が、20分先に SNS 上やインターネット上で評判の良い(さらに自分が勤めている企業の指定の動物病院にもなっているなど)、動物病院を知ってしまった。でも、行ききっかけがない。こんな場合でも、検診の重要性が案内出来ていることによって、来院してもらえるチャンスが出来る事になります。定期的な検診がきっかけで、2~4 位の理由の事を感じてもらえれば、飼主様との信用・信頼関係が増し、「家から近い」という理由で、最優先で動物病院を選ぶということがなくなると推測されます。(現に、自分がそうです)

4, 飼主様離れを防ぐ

動物病院で提供されていれば利用したいサービスの調査でも、ペットの健康、将来の心配(大きくは健康関連)が上位を占めています。

動物病院にあれば利用してみたいサービスは？ (複数回答) ※構成比の分母は4726人

サービス	回答数	構成比
高齢犬・高齢猫の介護、飼育指導	2396	50.7%
デンタルケア・歯みがき教室	2170	45.9%
ペットホテル	1826	38.6%
ペットに関する相談・カウンセリング	1818	38.5%
ペットマッサージ	1609	34.0%
自宅での訪問看護、ケア	1591	33.7%
栄養指導	1322	28.0%
しつけ教室	1203	25.5%
トリミング(美容)	1085	23.0%
ペットを新しく迎えたい時、子犬や子猫を紹介してくれる	1061	22.5%
子犬のしつけ教室(パピークラス)	654	13.8%
ペットロスのケア	652	13.8%
その他	125	2.6%
総数	17387	

例えば、もっと歯のケアが必要なペットであれば、歯磨きの必要性や仕方をお教えし、飼主様が頑張ったことにより、次の検診では何もトラブルが発見されず、お互いによかったねと、より良い状態を保てていることを喜び合えます。検診のあるべき姿(動物病院との信用・信頼) =>各メーカー様に繋ぐなどもできます。

信頼のおける獣医師から、定期的な検診の結果を元にフードなど提案され、断る飼主様の方が少ないかと思います。よって、単価も上がることが期待されます。

また、昨今の「ペットの飼う側のモラル」の問題も大きくメディアで取り上げられることも大きくなりましたが、「知らない」「わからない」からきていることも多くあります。ペット業界の最上位にいる獣医師が定期検診などを通じてアドバイスをすることで、この問題の解決の一歩になると感じております。

5, 導入する面でのコストは？

基本的にはありません。「わんににゃん検診」案内は、名古屋市獣医師協同組合ホームページ内、各企業様の組合員様が見る雑誌などに掲載されます。本来、こういうった雑誌広告に掲載していただく場合、本来は事前に広告費(約数十万円~)がかかりますし、病院様、提案内容などの審査があります。今回の企画は、この広告費用を事前に各動物病院様に負担していただく必要がなく、定期的な検診をきっかけに新規飼主様の獲得につながります。

検診は、飼主様に解りやすく、シンプルに提供できるように、料金体系も全て口コミの金額の設定にさせて頂きたいと思っております。

※オプションの検査もございますので、こちらは獣医師とご相談くださいとアナウンスします。

6, 特にデメリットもない。

- ・新規の飼主様の来院を増やす。
- ・病気の早期発見・早期治療で、飼主様との信用・信頼を積み重ねていく。(ここがしっかりしていれば、価格が高い・安いで選ぶといった基準はなくなる。これからは SNS、インターネットで評判をされてしまう時代に、悪評が流れることがない)

大手企業、団体の社員様、組合員様など、一流企業の飼主様の囲い込みのツールとして、ご活用ください。

<https://www.vetswan.com/tool/column/satisfaction/116> より図データは参照させて頂きました。