

DX アプリで接客レベルが向上 販売促進と適正販売を両立

代表取締役社長 田中裕樹氏

2022年8月にタブレット端末専用 OTC 接客支援ツール「Dカウンセラー neo」を発売したウィルベース。同アプリは、接客から購入促進までのプロセスを効率化し、接客のレベルを向上させる。さらに、販売促進と適正販売の両立を可能にする売り手の“武器”だ。「次の時代のヘルスケア商品販売への転換を強力に支援」を掲げるDカウンセラー neoの現況と今後の展望を田中裕樹社長に聞いた。

検索結果を瞬時に表示 3分で接客が完結

——Dカウンセラー neoの提供状況、その機能をお聞かせください。

田中 ドラッグストア (DgS) や OTC 医薬品を販売する薬店併設のスーパーなど、25社2000店舗に提供中です。100~200店舗の企業が多く、800店舗以上の大規模チェーンや10数店舗のローカルチェーンにも導入いただいています。利用者の9割が登録販売者です。

Dカウンセラー neoは登録販売者や薬剤師などの資格者が、来店者に症状や既往歴等をヒアリングしながら適切な OTC 医薬品等のヘルスケア商品を特定し、紹介するためのアプリ。カウンセリング業務のDX (デジタルトランスフォーメーション) を推進し、販売促進と適正販売の両立を実現する

ツールです (図表①)。

使用想定場所は3カ所。店内のOTC医薬品棚の前、レジ (レジの後ろに薬を置いている場合)、お客さんから呼び出しボタン等で呼ばれたときに、タブレットを持参して接客するパターンです。

——OTC薬1万2000種類と各種ヘルスケア商品のうち、取り扱う商品の登録・随時追加が可能と。

田中 理論上はいくらでも登録できますが、ヒアリング後の商品検索で表示される商品が多すぎるとかえって選びにくい。何より、登録数が多いと検索結果の表示に



たなか・ひろき

●1967年生まれ。東京大学大学院修了。米テキサス大学経営学修士 (MBA) 取得。大手食品系企業、HR テック系企業の副社長等を経て、2016年ウィルベース株式会社を創業。大手 DgS、CVS、GMS 等の業務改革や人材開発、情報システム活用と DX 推進を多数実施。現在はヘルスケア領域の販売・購買に関する新しいソリューションの開発、AI 等最新テクノロジー導入による手法の開発に従事。

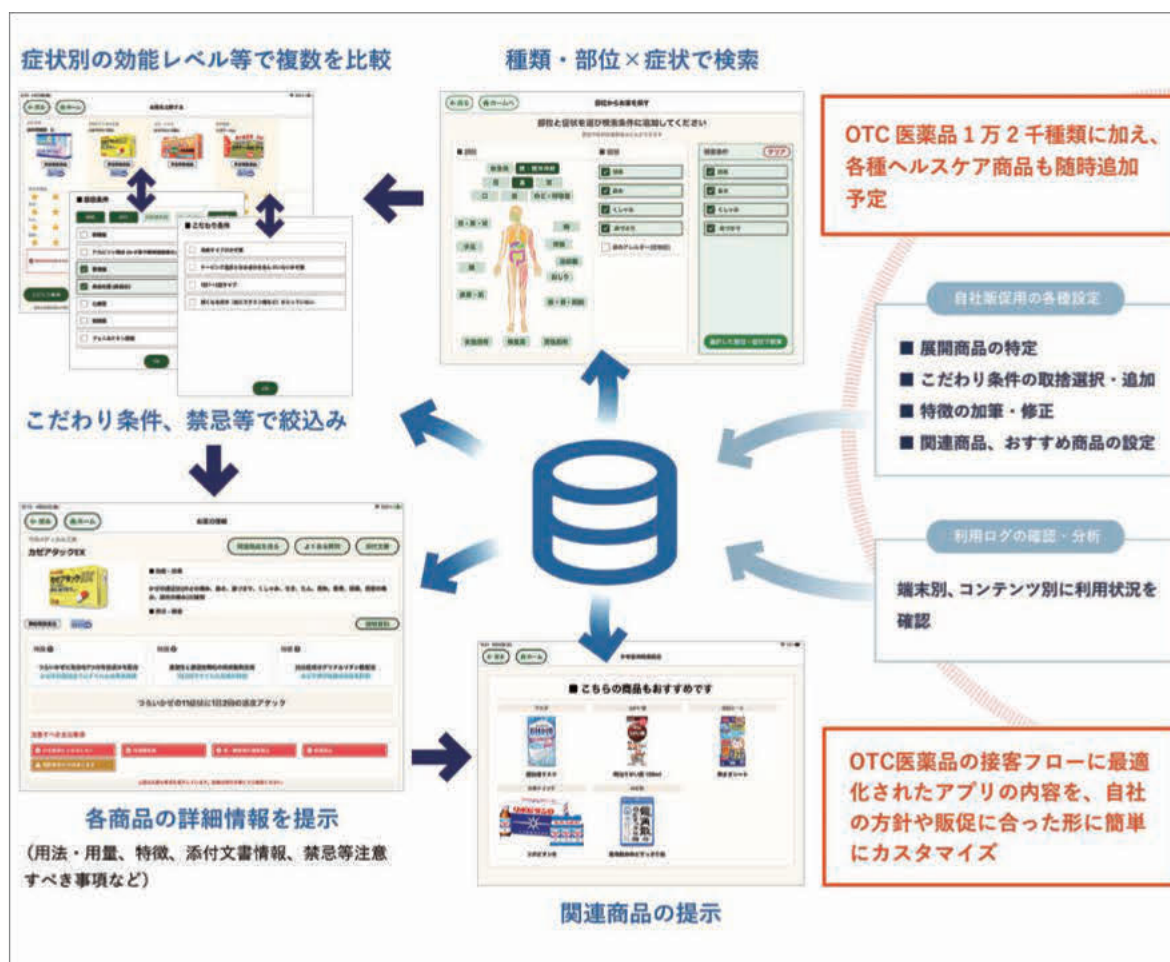
★ウィルベース

所在地：東京都中央区
設立：2016年12月13日
事業領域：情報システムを用いた販売力強化・人材開発支援

●主な提供サービス

- (1) ヘルスケア商品選定支援アプリ「Dカウンセラー neo」「CureBell」
- (2) 多拠点・多店舗マネジメントプラットフォーム「RetailForce」
- (3) 育成が見えるオンボーディングツール「オンゲージ (OnGage)」
- (4) 調査分析・コンサルティング

図表① Dカウンセラー neo の機能紹介



時間がかかるため、500ブランド程度の登録を推奨しています。ここでブランドとは、同じ商品でも60錠入り、120錠入りなどの複数規格は1とカウントした単位です。

Dカウンセラー neo の“売り”の一つは、検索結果が瞬時に表示されること。アプリの動きを実際に見ていただかないと実感しにくいとは思いますが、500ブランド登録されていると一般的には結果表示にかなり時間がかかります。

Dカウンセラー neo で瞬時に表示できるのは、タブレット内にデータを持ち、カウンセリング時にオフライン環境で使用する仕様だからです。すなわち、通信環境が良くない場所や時間帯でも使用できます。接客に時間がかかると、お客さんは逃げられてしまうの

で、われわれのコンセプトは“最初から最後まで、3分で接客を完結させる”。そのため、通信環境に左右されない仕様にしています。

——タブレットはiPadですか。

田中 基本はiPadです。Androidではインターネット通信が必要になるため、表示が少し遅くなります。25社中、ほとんどがiPadです。

——Dカウンセラー neo の特長は。

田中 まず、丁寧・正確なカウンセリング(次頁図表②)。フローに則ったヒアリング、禁忌・既往歴や嗜好等の各種検索、対応する症状の違いが一目で分かる商品比較等によって、接客に不慣れなスタッフでも、短時間で丁寧かつ正確なカウンセリングができます。

次に、不適切販売・利用を最大

限回避すること(次頁図表③)。子どもや高齢者が服用する際の注意喚起や医療機関の受診勧奨等の盛り込み、添付文書に記載のすべての禁忌項目を吟味した商品選定、「濫用等のおそれのある医薬品」のアイコンによる明示、漢方薬独自の情報提示機能(対応する体力のめやすを明示)等によって、服用対象でない来店者への販売、購入者による不適切な利用・服用を最大限回避します。

これらの特長を可能にしているのは、多重検索の技術と詳細なデータです。私を知る限り、Dカウンセラー neo を超える詳細な検索を実現している同種のシステムはありません。医薬情報研究所 エス・アイ・シー取締役/医薬情報部門責任者の堀美智子先生の開発協力を得て、各 OTC 薬が対応す