

【調査概要】

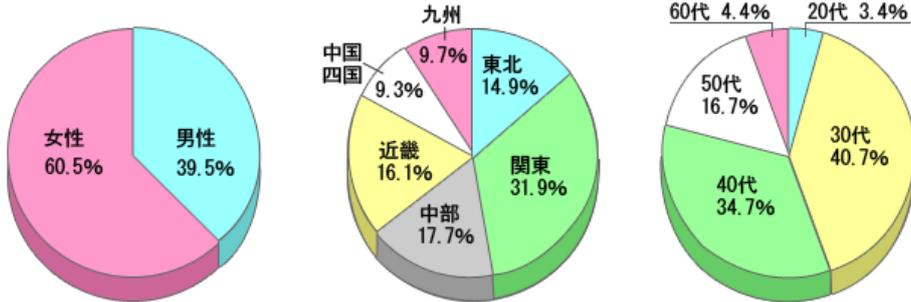
- 調査方法：インターネットリサーチ
- 調査地域：全国
- 調査対象：ケアマネジメント・オンライン会員(26～73歳のケアマネジャー)
- 調査日時：2006年11月28日～12月4日
- 調査主体：株式会社日本医療企画『介護ビジネス』編集部
株式会社インターネットインフィニティー

※今回の調査データは「営業に対するケアマネジャー意識調査」のダイジェスト版です。
詳細は月刊介護ビジョン2月号(1月20日発売予定)で掲載予定です。介護ビジョン最新号詳細についてお楽しみに。

● 調査結果 ●

回答者の属性

有効回答数：469サンプル(男性196・女性300)



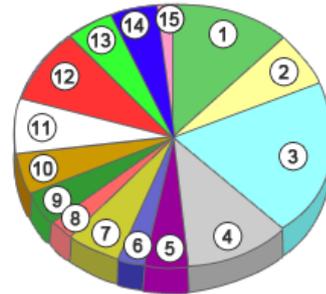
問 [訪問してくる営業の方々の業種についてお知らせください。(複数回答)]

質問内容

Q 訪問してくる営業の方々の業種についてお教え下さい。(14択)

回答

A 最も多いのは、福祉用具事業者で全体の17.5%を占めた。次いで、訪問介護事業者(12.7%)、有料老人ホーム(10.4%)、福祉用具メーカー(10.2%)と続く。居宅介護支援事業者の営業も2.9%を占める。サービス系列で括ると、訪問系サービスが37.6%、用具系サービスが27.7%、入居系サービスが18.2%、通所系サービスが11.3%となる。



円グラフの詳細 (右図の番号に対応)

1 訪問介護事業者	12.7%
2 通所介護(リハ)事業者	7.8%
3 福祉用具 貸与・販売業者	17.5%
4 福祉用具メーカー	10.2%
5 訪問看護事業所	2.9%
6 訪問リハ事業者	1.7%
7 訪問入浴事業者	7.6%
8 居宅介護支援事業所	2.9%
9 介護保険施設(短期入所を含む)	3.5%
10 訪問診療(歯科含む)	4.9%
11 グループホーム	7.8%
12 有料老人ホーム	10.4%
13 配食サービス業者	4.2%
14 広告業者	4.6%
15 その他	1.2%

<ベース> 全員(n=496)

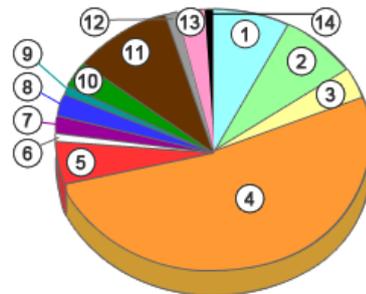
問 [営業の方々が来訪された際の主な対応方法についてお知らせください。※通常時]

質問内容

Q 最も頻度高く訪問してくる営業の方々の業種についてお教え下さい。(14択)

回答

A 訪問頻度別では、福祉用具貸与・販売事業者が他を圧倒して、過半数を占めた。(52.4%)、ついで有料老人ホームが12.9%、訪問介護が8.9%、福祉用具メーカー6.0%が続く。



円グラフの詳細 (右図の番号に対応)

1 営業は来ることはない	5.4%
2 訪問介護事業者	8.9%
3 通所介護(リハ)事業者	4.4%
4 福祉用具貸与・販売業者	52.4%
5 福祉用具メーカー	6.0%
6 訪問入浴事業者	0.6%
7 居宅介護支援事業所	1.2%
8 介護保険施設(短期入所含む)	1.2%
9 訪問診療(歯科含む)	0.4%
10 グループホーム	2.0%
11 有料老人ホーム	12.9%
12 配食サービス業者	0.4%
13 広告業者(求人含む)	2.8%
14 その他	1.2%

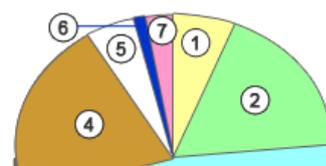
<ベース> 全員(n=496)

問 営業の方々への対応について

質問内容

Q 営業の方々が来訪された際の主な対応についてお教えください。※繁忙期ではなく、通常時の主な対応の仕方についてです。(5択)

回答

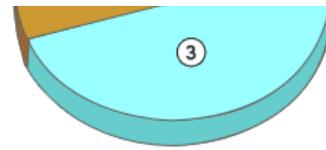


A 営業の対応では、「すこしだけ話に付き合う」が41.1%を占めた。全体的には85.2%が営業マンと直接応対すると回答している。

円グラフの詳細 (右図の番号に対応)

1 営業の方々が来ることはない 5.4%	2 熱心にお話を伺う 17.7%
3 少しだけお話に付き合う程度 41.1%	4 名刺交換と簡単な挨拶程度 26.4%
5 資料のみ受取る 5.0%	6 直接対応することはない 1.2%
7 その他 3.0%	

<ベース> 全員 (n=496)



問 営業の方々から提供される情報について

質問内容

Q 営業の方々から提供される情報として、どのような内容が主に有益だと感じていますか？ (5択)

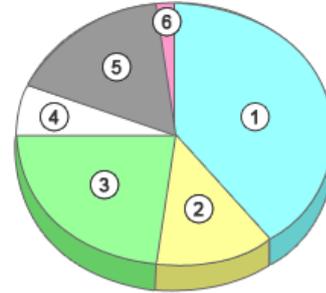
回答

A 営業マンからもたらされる情報として、ケアマネジャーの関心度が高いものは、サービス・製品情報がトップで37.7%を占め、次いで介護業界に関する情報が23.0%、その次に地域に関する情報(16.2%)、利用者に関する情報(13.8%)、同業者情報(8.8%)と続く。

円グラフの詳細 (右図の番号に対応)

1 サービスや製品に関する情報 ※空き情報など含む 37.7%	2 利用者に関する情報 13.8%	3 介護業界に関する情報 23.0%
4 同業他社情報 8.8%	5 地域に関する情報 16.2%	6 その他 0.4%

<ベース> 全員 (n=496)



問 営業の効果について

質問内容

Q 営業の方々が紹介する製品やサービスを新たに利用(紹介)しようと考えことはありますか？ (5択)

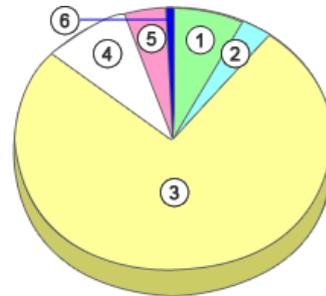
回答

A 営業が足を運ぶことで、そのサービスや製品を利用することがあると回答した層は全体の86.6%を占めた。あまりない、ほとんどない、全くないと回答した層は合わせて13.3%に留まった。利用する頻度には差はあるものの、営業行為自体は十分に効果があると見て取れる結果となった。

円グラフの詳細 (右図の番号に対応)

1 営業の方々が来ることはない 5.4%	2 頻繁にある 2.6%
3 内容によるが利用するケースはある 78.6%	4 あまりない 9.3%
5 ほとんどない 3.8%	6 全くない 0.2%
※ その他 0.0%	

<ベース> 全員 (n=496)



問 [営業担当者に感じている事やご意見]

質問内容

Q 主にケアマネジャーは様々な業種の営業対象となり、日々多くの営業の方々が来訪されていますが、営業担当者に感じている事柄がありましたら、お教え下さい。(自由回答)

回答

※ 回答の一部をご紹介します。

- 宮城県 49歳 男性 必要なときは、こちらから連絡、お願いしますので回数は、来なくて良い。
- 東京都 54歳 女性 今年の制度改正で、どの事業も苦戦を強いられているのがよく分かります。それでもやはり、利用者本位を貫いている考え方や態度の営業の方は、お話を伺っても勉強になりますし、機会があれば利用しようかと思えます。自分の所の物が一番だと、他社を貶すような方は簡単な挨拶程度で済ませます。
- 福岡県 39歳 女性 女性 介護保険外のサービスで、社会資源として使える可能性の高いサービス・商品に関心があります。例えば、配食・食材の宅配・お掃除・などなど生活密着サービスや商品の営業を歓迎します。
- 大阪府 57歳 男性 男性 月末、月初の忙しい時期に来る営業は正直なところ、応対する気がなくなる。
- 福井県 59歳 女性 仕事が忙しい時は訪問されても対応ができない。
- 福島県 36歳 男性 忙しい時期に来る営業の方は話が聞けないことが多いので失礼になってしまう。
- 長野県 41歳 女性 よく来られるのは福祉用具の会社の方で、忙しい時には、あまり話をしないが、時間がある時や聞きたいことがある時には大変助かる。
- 岐阜県 56歳 女性 ただよろしく願います。のみで来所されても、何か1つ商品の紹介やら、福祉用具専門員さんから引き出せるものがあれば、対応も違うものになる。
- 茨城県 35歳 男性 使う、使わないは別として、情報は有難い。利用者にとって必要なものであれば、事業者に関係なく利用するようにしているが、対応が早い方が助かる。
- 北海道 30歳 女性 ほとんどが飛び込み営業なので、多忙時には正直迷惑と感じる事もある。しかし営業担当者にもよるが売り込みだけでなく、色々な情報交換の場や人脈作りにもなるので、出来る限り丁寧に対応する様に心掛けている。自分が外勤中に来られパンフレットと名刺だけ置いていった場合、興味がある内容の時にこちらから連絡をし後日営業に来てもらった事もある。
- 神奈川県 55歳 身だしなみでしょうか。タバコ臭い営業マンもおられます。対人関係なのに…って思う事もしばしば。そういうところも判断基準のひとつにしています。
- 鳥取県 44歳 男性 足繁く通ってくる営業に対しては、自然と好意的になり需要があればサービスを利用してみたいと思う。
- 和歌山県 62歳 男性 営業の方々には様々な情報提供をして貰っており、非常に有意義だと思う。
- 東京都 52歳 女性 訪問時期を検討して欲しい・タイムリーな話題など参考になることを教えて欲しい・親切丁寧であるとそこを利用していきたいと感じる。

愛知県 37歳 女性 サービスや製品についてわかりやすい説明ができ、他社の比べて特徴など明確に提示してくれると利用につながりやすい。

岐阜県 53歳 女性 清潔感の無い営業の方は応対する気がなくなる。

東京都 36歳 男性 月末や月初など給付管理期間中の訪問はやめて欲しい。

大阪府 49歳 男性 営業に来たらなるべく対応します。様々な情報が得られることもあります。時間や時期に関係なく来られるのは、ちょっと迷惑します。

千葉県 60歳 女性 足繁く通ってくる営業に対しては、必要時に連絡出来るように記憶しておく。

山口県 34歳 男性 アポを取ってきてほしい。

東京都 45歳 女性 サービス資源として選択肢が多い方がよいに越したことはないので、どこにどんな新しい物があるか情報をもらえるように、コミュニケーションはとるようにしている。本当にきちんとした業者なら、忙しい時期をずらして来るなど、わかまえている。

埼玉県 55歳 女性 自社のことだけに限らず、情報提供や資料などを届けてくれる方もいる。ただらと時間を消費しない気使いがされている。

宮城県 41歳 男性 一方的に魅力あると言われる方がいるが、その方の商品は紹介しない。

栃木県 41歳 女性 来訪の目的が、事業所によって異なるので、有益な情報提供をしてくれる事業所だけ対応しています。

山口県 38歳 女性 足繁く通って下さる営業さんは誠意を感じる。仕事をしてみたら丁寧でまた利用しようと思った事が何度かある。

愛知県 46歳 男性 来る時間を考えて欲しい。勿論時期も含めて。

静岡県 36歳 女性 突然初対面の訪問は対応に困るので、事前に趣旨を連絡し、こちらの都合を尋ねてもらいたい。

静岡県 31歳 女性 たばこの臭いをさせて入って来ると話を聞く気が無くなる。車を覗くと煙が充満していたりする。初対面なのに、上から物を言ったり、友達感覚で話をする営業が多い。具体的な質問をすると返答出来ない営業も多く、ただ資料配布に回っているだけかと思う。これから訪問に出ようとする時に限ってくる営業も多く、そういう営業さんに限って時間がないのにやたら話をして業務を遅る。足繁く通ってサービスの内容を熱心に説明してもらえると、対象者が居た時には頼もうと思う。(足繁くも時と場合による)

静岡県 31歳 男性 いきなり馴れ馴れしい態度の営業は困る。次からはアポでと伝えていてもアポ無しで来られると、聞く気がなくなる。

大阪府 48歳 女性 こちらが?出かけようとしているのに?話続ける人は困る?食事中なのに、待つ人、食事の途中ででも対応しているのに?それを知ってても長々と話をする人..。

大阪府 34歳 男性 非営利法人は別として、営利法人の場合は利益を作っていくために営業は必要だと思う。全く挨拶にも来ない担当者よりも、時々でまわらないので顔を出してくれて直接話ができる担当者の方が親近感が持てる。ケアマネとしても相手の担当者の顔を見に行く機会を持つべきだと思います。

神奈川県 42歳 男性 月初・月末の訪問は控えて欲しい。あまり資料を多く持ってこられても、保管場所にも困る。現場が分かる担当者が来てくれればありがたい。

大阪府 42歳 女性 忙しい時に限ってくるのはやめて欲しい。絶対いる時間は、必ず忙しい時と重なることを理解するべきだと思います。但し、求人営業は断っても断っても手を変え、品を変え依頼してくるのでやめて欲しい。

大分県 29歳 男性 名詞程度の挨拶でかえるものもいるが、そういう人が、CMの記憶には残らない。しかし、CMの情報屋になってくれる業者が一番使いたいと思う。質問に直ぐ返答できるひとや調べてほしいときに直ぐに調べてくれる人。など...

北海道 47歳 男性 出来れば、前もって連絡の上で来て欲しい。こちらの都合を構わずに、自分の都合の良い時間で来られても迷惑と感じてしまう。こちらが訪問に出かける時や会議を始める時に来られて、こちらの事情を話してもパンフの説明をされる時等は特に迷惑以外の何物でもないと感じている。

千葉県 57歳 女性 1. 有料ホームの検討をしたことがあるが、資料請求をするや何度も訪問してきて、正直うんざりした。2. 福祉用具の業者については、定期的に情報をくれる所があり助かっている。また、福祉用具の専門としての知識や情報を持っているところはサービスの利用をしている。

神奈川県 38歳 女性 まずはお話が可能な時間を聞いて頂いてから、その時間内で終わらせてほしいです。その人が一生懸命だと、利用者さんにも熱心に接してくれそうな気がして、依頼してみようかな、と思うこともあります。

島根県 51歳 女性 ただの顔見せではなく、きちんと伝えたいことをまとめて自信をもって伝えられるよう準備をしてきて欲しい。

宮城県 33歳 女性 忙しいときにあれこれ言われるとムカつく。

福岡県 41歳 女性 電話対応などに追われている時や、諸々の雑務に追われている時などは、申し訳ないが、場の雰囲気から察して遠慮頂ければと思うことが、しばしばである。

広島県 33歳 女性 「時間は取らせません5分だけ」と言って20分近くも話をする人が毎月来ます。利用料も高く、やわらかく当事業所の利用者で必要とされる人はいないと断っても、必ず資料を沢山おいて帰る。受付窓口があっても、いつも直接、部屋にやってくるので困っている。

山梨県 41歳 男性 アポをとってから来てもらいたい。

大阪府 46歳 女性 月末月初の多忙な時期の訪問は遠慮願いたい。

岩手県 36歳 女性 役に立つ情報を提供してくれる半面、多忙な時期は連絡してから来て欲しいと思うことも多い。

山形県 38歳 男性 良い:非常に熱心で最新情報を提供してもらえる。悪い:アポ無しで来所されるので時として対応できない。

北海道 41歳 男性 地域情報などの交換などができるのであれば良いと思う。

福岡県 40歳 女性 事務所に来られると、直接私達CMが対応することになる為(事務員は違う階にいる)忙しくても無碍には出来ないで正直困る。相手をする余裕がない時は「ごめんさい」と言って帰ってもらっているが、余計な手間が増えイライラすることもある。

富山県 57歳 男性 アフターの良い業者は利用者にも紹介しやすい。

神奈川県 47歳 女性 お互いに補い合いながら、利用者さんにいいサービスを提供したい。

埼玉県 52歳 女性 情報として助かる事があるが、頻繁な挨拶はあまり必要としない。

沖縄県 35歳 女性 新しい商品や介護保険サービスなど紹介していただく機会になります。離島のため営業はほとんどないのが残念です。

埼玉県 42歳 男性 時間に余裕のある時の来訪は内容によっては有意義な場合もあるが、多忙あるいは外出間際の来訪は困ることがある。

愛知県 37歳 女性 時間や時期を考えて訪問いただくとありがたい。アポ取りは重要だと思う。営業マンの人柄で一度頼んでみようかなと感じる事は多い。

千葉県 33歳 男性 あまりにしつこい営業の方には、対応する気がなくなります。

大阪府 44歳 女性 施設なので時間帯を考慮して欲しい。

愛媛県 68歳 男性 営業の方々には様々な情報提供をして貰っており、非常に有意義だと思う。

群馬県 55歳 女性 必要に応じて意見をもらうので、参考になる。

愛知県 61歳 女性 距離的に近いところだと利用者で紹介できるかと説明を聞いたり、パンフレットを見たりする。

新潟県 41歳 女性 やはり顔なじみになっていると名前もわかり仕事を依頼しやすいので、話しやすい雰囲気は好感が持てます。独自のサービスをPRしていただくとおぼえやすく、色々な情報をもってるとプランが広がるので独自サービスをたくさんPRしてもらいたいです。ただ自信がないタイプの方には不安を感じるので、頑張って勉強して欲しいです。

青森県 40歳 男性 営業の方の訪問期間は月末と月初めは望ましくないできれば月の中ごろだと忙しくなく対応も出来ると思われる。

東京都 61歳 女性 勉強している方とあまり把握していない方がいる。全体的に自社のことはまあまあ対応できるがそのほかのことに関しては情報不足の方が多い。平均してお願いすることになっているが、対応の早い業者を選んでしまう。

東京都 34歳 女性 話が長く、なかなか終わらないのは、困る。各事業所とも、ノルマなどがあるのですが、必要性のないサービスを、利用者に勧めるのはやめてほしい。

千葉県 47歳 女性 それぞれの専門家なので勉強になることも多く、実際に相談して意見を聞くこともあります。

大阪府 64歳 基本的な飛び込み営業は有益な情報があり得られないので直接対応はしない。印象が良ければ話しを聞く気にもなるが、忙しい時はそれも無理。

山梨県 50歳 女性 色々な情報が、豊富であり、こちらの質問に対して正しく答えられる人と、長く付き合っていきたいと思っている。

兵庫県 64歳 女性 ・大きい声での話しぶり葉聞きづらく困る。・節度のある服装を望む。(ジーパンは不愉快)

神奈川県 35歳 女性 アポなしで来て、だらだらと意味のない話をされても困る。特に月末の訪問が多いときに、突然来られても困る。管理者以外には目もくれないような、営業マンがいることが多い。

山口県 53歳 女性 場の雰囲気を感じて対応している営業の人は問題ないが、こちらの状況を感じられない人は困る。

東京都 40歳 男性 自分の所の商品の説明だけでなく、それに付随するような何かプラスになるような情報も持ってきてくれると、こちらも興味を持って聞こうかなとも思うが。

東京都 37歳 女性 訪問時、あいさつができない営業が増えた。そんな事業所はつきあいたくない。

愛媛県 64歳 女性 新製品の情報は役立つ。

大阪府 42歳 女性 今、直面しているケースに合う場合は対応も可能だが正直なところ 忙しい時を察して簡潔にしてほしい。

群馬県 45歳 女性 ・新しい事業所への開拓は大変だと思いますが、こちらの都合(今まさに出かけようとしていたり、すぐにしなくてはならない仕事があったりする時)でかなり迷惑する時も多々あります。

千葉県 45歳 女性 忙しい時の対応は正直遠慮したい。

栃木県 36歳 女性 何が一番のアピールポイントか簡潔に話してくれると良い。情報交換が出来る则ち良い。

愛媛県 47歳 女性 営業の方々には様々な情報提供をして貰っており、非常に有意義だと思う。

福岡県 47歳 女性 顔見知りになること 自社の売りの提示をしてほしい。

沖縄県 38歳 男性 営業の方も忙しいとは思いますが、アポなしでこられる場合が多いので困ることが多々あります。事前のアポはしてほしいですね。その積み重ねが、最終的に利用者に影響が出ないとも限らないので改善してほしいですね。

島根県 30歳 男性 地方なので営業が来訪することはない。電話による資格斡旋や請求ソフトの営業がかかってくるが、同じ業者なのに何度も同じ事を聞かれるのがうとうしい。

北海道 68歳 男性 営業の方々には様々な情報提供をして貰っており、非常に有意義だと思う。

京都府 44歳 女性 頑張っているんで、つめたくはしたくないが、たらたらと営業するのは好ましくない。簡潔に。

宮城県 37歳 男性 特に無し。同じ業種なので、介護保険制度の変遷の大変さは共有しているし理解しているつもり。がんばっていただきたいと思う。

鹿児島県 40歳 男性 訪問時期を考えて来るようにしてほしい。

富山県 42歳 女性 利用者さんのお宅を訪問し、マメにモニタリングして、情報を欲しい。

秋田県 43歳 女性 月初の忙しい時期に来る営業は正直なところ、応対する気がなくなる。

埼玉県 63歳 女性 忙しい時間、時期には正直困ることもあるが、情報源として有難いと感じ、資料をもとに利用者案内することある。

北海道 51歳 女性 介護保険の改正に伴い、特に営利法人の事業所が様々な特徴をPRするようになっております。と同時に報告すべき内容や書類なども増えてきた(特に訪問…?)とも伺っており、営業の反面に利用者が行き届いたサービスを受けているかが不安です。個人としては、担当を依頼している利用者の新鮮な情報をもっと欲しいと考えているところです。

兵庫県 31歳 男性 何度も同じ内容で営業に来られるのは忙しい時には対処に困る。福祉用具関係だと新しい製品の情報等、変化があった時のみに営業に来て頂けるとありがたい。

千葉県 48歳 女性 知らなかった情報を持ってきてくれるのはありがたいので、ほとんど丁寧に應對している。

東京都 30歳 男性 忙しい時に来るのは止めて欲しい。

青森県 37歳 女性 時間や時期を考えて訪問して来る事業所の営業の方には良い印象を持っています。

沖縄県 36歳 男性 いい情報交換になっていますが忙しいときは断っています。しかしできるだけ自分の勉強といつか連携するときのことを考えて丁寧に應對しています。

岩手県 58歳 女性 忙しい時期には正直迷惑を感じる事もある。ただ、営業の方も熱心に来られるので、商品に関して良いと思うものについては、必要時利用者に紹介をしている。

福岡県 37歳 女性 いつも来られて大変だろうなと感じるし、いろいろな情報や利用者にとっても新商品等を紹介してもらえりし、訪問の際の話題にも繋がるので助かっている。

奈良県 35歳 男性 実際の利用に際し個別のケースで相談に乗っていただく事もあり助かっています。

兵庫県 48歳 男性 飛び込み営業はあまり歓迎しませんが、一応対応してます。また、印象がよく、よく通ってきてくれる営業に対しては、需要が発生すればサービスを利用してみようと考えますね。

山口県 47歳 男性 時間帯を確認して欲しい。

滋賀県 46歳 男性 しつこい営業はイヤになることが多い。

山口県 31歳 男性 営業の方が突然こられてもゆっくりお話が聴けないことがあり悪い気がする。

大阪府 48歳 女性 遠い業者など、よっぽど何か良い特徴などない限り?使うつもりもないのに、断っても断っても来るのには、居留守を使うこともある。値段が高い福祉用具など、営業に来ても全く無駄であるので営業マンが気の毒になるが、一々付き合っていない。

群馬県 51歳 女性 忙しい時期に来られると少し迷惑と思うこともあるが、状況を判断して應對してくれる業者であれば、場合によっては利用してみようかと思うこともある。新しい情報を提供してくれると有難い。

山形県 32歳 女性 忙しい時期に来る営業は迷惑と感じる。特に、毎週のように営業に来る事業者があり、そんなに頻繁に来られても…。急に利用者さんは増えません。熱心なのは認めます。

福岡県 30歳 男性 一からの説明ではなく、ポイントを押さえる確に概要を説明していただくと非常に助かります。

熊本県 31歳 男性 熱心に日参されてようやくお付き合いが始まったと思いきや、レンタルしたらアフターフォローもなく投げっ放し、メンテナンス依頼も当然のように無視し2~3ヶ月放置は当たり前です。もちろんそのような業者ばかりではないし、そのような業者は即刻契約解除しますが、紹介したケアマネに対する不信にもつながりかねませんので選定にはそれなりに気を使います。せめて気を使わなくて良いようなクオリティを維持してほしいと思います。

青森県 40歳 男性 人柄が良く、有益な情報を持ち込み適切な頻度?時間をわきまえた営業に対しては好意的になり需要があればサービスを利用してみようと思う。

東京都 55歳 女性 この業界はとても厳しい状況にあります。営業のかたも”同業者”として、ともに関わって行きたいと思っています。これまで利用したのは?住宅改修?訪問入浴?有料ホームの紹介(利用にはつながりませんが、情報として)。ケアマネも忙しい時と、比較的時間に余裕があるときがあります。忙しいときは、そう言って簡単に済ませていただき、余裕があるときはお話を伺うように心がけています。

東京都 55歳 女性 新規の事業所としては、情報が欲しいのでこまめにチェックして訪問してくれると歓迎です。

福島県 49歳 男性 アポなしでこられる方がいますので、困ります。

福岡県 48歳 女性 アポなしで、今から訪問に出ようと思うときに来られたり、請求で忙しいときに来られたりする。かといってアポを取られても、期待をしていないので、時間を取られたくないと感じる。

大分県 39歳 女性 他の地域での、サービス提供の頻度など、最先端な情報の共有が出来ることは意義のあるものだと思う。

大阪府 41歳 女性 必要性のあるものにはたいしては、情報としておいておくと、有料ホームなど住宅にあまり接点の低い方々の来訪はけっこう迷惑である。

福井県 37歳 女性 いくら礼儀正しくても、タイミングにもよりますが、いきなり直接訪問されるのは抵抗があります。まずは資料のみとか、メールなど、こちらの時間の空いている時にチェックできるものの方が、好感持てます。飛び込みで新規の業者さんが来られても、正直あまり利用する意向はないです。

茨城県 34歳 男性 頻繁に営業に訪れてくださる方に対しては、自然と親密さを感じるため、サービスを依頼することが多い。反面、施設サービス系の営業に感じるのだが、サービスの質の説明よりも料金説明に終始する方がいると辟易してしまう。

大阪府 43歳 女性 いろんな情報源になることがあるので、なるべく話を聞くようにしている。

滋賀県 56歳 女性 事務所が2階なので階下に降りるのが大変です。すでに情報があるのに遅れた情報を持って来られ、「知っています」言えず、期待はずれの営業の方には閉口しました。

大分県 36歳 男性 忙しい時は察して早めに帰って欲しい。状況報告をFAXでも良いのでして欲しい。

神奈川県 34歳 男性 時になれなれしく対応されることがあり、非常に不愉快に感じる。

東京都 50歳 女性 忙しい時期に来る営業は正直なところ、対応するのが大変、資料のみもらうことが多い。

北海道 32歳 男性 自分が知らない情報を提供していただいていることが多いので、とても助かっている。

静岡県 29歳 男性 現在勤務の地域では事業所が4～5ヶ所あるので、やはり心象の良いところをお願いしたいと思ってしまう。男女等は関係なく、一緒になって考えてくれるところを利用したいと思う。

福島県 48歳 男性 事業所の運営主体を確認していく事。

宮城県 51歳 男性 事業所の特徴を聞き、さらに、他のケアマネから情報を収集し、ご利用者の方に適切なサービスが提供されるか精査して利用をしている。

熊本県 56歳 女性 パンフレット渡しくらい簡単な内容にして欲しい。

福井県 41歳 女性 営業の方々には様々な情報提供をして貰っており、非常に有意義だと思う(いつも来る福祉用具業者の方は)。新規の介護・通所事業所などの営業は資料送付だけにしてほしいです。

山口県 38歳 男性 足繁く通ってくる営業に対しては、自然と好意的になり、必要な需要があればサービスを利用してみようと思う。

静岡県 52歳 男性 個人あてに来て、不在であれば自分の組織の名前を名乗ってから伝言を依頼するなどのマナーができていない。

高知県 43歳 女性 ケアマネが突っ込めない、専門知識をもって営業してくれると、有益である。

埼玉県 33歳 女性 それぞれの特長を分かりやすく教えていただきたいと思います。今はサービス提供機関が教え切れないほどあり、それによって利用者やケアマネがお勧めすることもあるので、他と違った魅力を教えてほしいと思う。

兵庫県 42歳 女性 営業内容がうまく利用者で「今、必要だ！」と思う時には営業マンの情報量、対応をみてすぐに話を進めるときもあります。営業マンの覇気のない人やしつこい感じの方、あと…タバコの匂いする人も話聞く気がしません。口の匂いはガムとかで消えるかもしれませんが、車内にもったタバコ臭さは服にもしみついているんです。中には渡していただいた資料にもタバコ臭さがしみついていて、こちらから連絡する気はなくなりました。

三重県 35歳 男性 営業自体は、正直言って情報収集等便利で役に立つところであるが、実際のところ忙しいときに限って訪問されることが多く、特にケアプラン作成中に訪問されると、途中で文章が飛んでしまうことが多いので困っている。事前に電話でもいいので、アポイントを頂きたい。

東京都 46歳 女性 これから訪問しようという状況なのに、無理やり引き止めて押し売りにあれこれ言われたり、資料を押し付けられたりすると、二度と来てくれると思うが、そういうタイプの営業マンに限って、頻繁に訪れるため、はっきり言って迷惑。タバコ臭かったり、口臭がきつかったりする方もよくあって、話を聞く以前の問題で対応したくない場合もしばしばある。自分とこの何かをアピールしたい思いはわかるが、まずはこちらの空気を読む訓練からして、やってきてほしいと思う。今、必要としている情報は何ですか?と投げかけるような態度で、気軽に頼める印象を作ってくれる方であれば、何かの折にもらった名刺を頼りに連絡を入れることもある。いきなりの効果期待するのではなく、長い付き合いを想定した対応をしてくれるほうが結果的によく利用する事業所となっている。

大阪府 37歳 女性 同じ業界にいるにも関わらず、月末に営業訪問され、ダラダラと時間をかけ、営業されるのは、ケアマネジャーの業務の特殊性を知らない事業所だというふうには判断する材料になる。

大阪府 53歳 女性 利用を考えている業種の営業は情報を提供してもらえるので有意義であるが、機械類に関しては決定権が無いので、来てもらっても申し訳ない気がする。

広島県 46歳 女性 月初の忙しい時期に来る営業は正直なところ、対応する気がなくなる。

愛知県 48歳 女性 利用する方の個別ニーズに合わせて対応してもらえるかどうか。

東京都 39歳 女性 忙しい時期に訪問があると、話が聞けず資料を受け取るのみになってしまうため、ケアマネ業務のサイクルを理解していただくと助かります。アポを取られる業者さんもおられますが、利用者さん優先にしたいので、時間をさくのがおいしいことがあります。

埼玉県 40歳 女性 雰囲気を感じながら話をしたい(忙しい雰囲気は感じてほしい)

福井県 44歳 女性 売ることが一番である、いい商品を紹介することは当たり前なのですが、私達ケアマネはやはり忙しい。あまり話をしたくないと思うのが正直な答えです。

愛知県 39歳 女性 こちらが質問したことに対しわからなかったこと等は わかり次第FAX等で回答してもらえたら嬉しい。施設等の方に対しては受け入れ可能な利用者の身体状況(インシュリン使用など)が変更になった時点で連絡いただけると 利用者の方への情報提供ができる。

静岡県 47歳 女性 新しい介護用品の情報などは知識として得たいので、あまり迷惑だとは思わない。

栃木県 43歳 女性 突然の訪問は時間で動いているので迷惑。

福岡県 44歳 男性 いつも忙しい時間や休休みを狙ってこられるのは困ります。休み時間が取られてしまい場合によっては食事も取れないときがありますので昼に食べるだけは止めて欲しいです。

- 福岡県 53歳 女性 施設勤務なので、直接対応するのは 管理者が居ない時のみ。利用するかどうかの決定権も持っていないので、できたら管理者の居る時に来てほしい。相談でもあれば、こちらの意見も言えるが 勝手に購入していることが多く、しかも使い物にならない商品だったりする。営業の方をお願いします。管理者といっても素人のことも多いので、専門的なアドバイスと商品のメリット、デメリットは説明してください。
- 埼玉県 44歳 女性 有益な資料を持参してくれると、後で検討する事もできるのでうれしい。
- 滋賀県 38歳 女性 物腰が柔らかく、1ケアマネに対しても真摯な態度で話をし、聞いてくださる営業の方屋、熱心に動いてくださる営業の方がいらっしゃるので、心強いです。反面、成績を意識し半ば強引な方やしつこい方はお断りしたいですし、使う気にもなりません。
- 埼玉県 40歳 女性 当事業所の地域内の営業の方は、こまめに通ってくるのと好意的になり、サービスの利用につながるが、遠方から飛び込みで来られても、サービスに結びつかないため、あまり対応したくない。(サービスの依頼をしても、遠いため対応できないと事業所から断られてしまうことがある。現場サイドと営業がかみ合っていないところが多い。)
- 青森県 55歳 女性 簡単明瞭な説明が欲しい。時節の挨拶、健康状態など必要のない話題は、簡単にしたい。福祉用具はデモ品を持ってきて説明すると納得がいく。10分程度で終われるようにしてほしい。
- 千葉県 34歳 女性 ケアマネージャーの忙しい時期(月末など)を避けてきてくれる。
- 東京都 36歳 女性 こちらの都合を聞かず、自分本位な営業が一番迷惑です。余裕があったり、興味があるものには時間を取って話を伺いたいと思います。最初は挨拶、次から自社のセールスという風にして欲しいです。営業の方の対応や人柄違ってきます。正直何を言っているのか分からない方もいます。
- 愛媛県 41歳 女性 月初め・月終わりの多忙時の訪問は迷惑だと感じるが、月半ばは、利用者訪問などで不在の時間が多いので、すれ違いが多くなっている。予め、アポを取っていただければ、出来るだけその時間は事業所にいるようにしたいが、確約は出来ない。
- 広島県 28歳 女性 営業担当者が、来るたびに人が変わっている。(退職率が高い)
- 東京都 36歳 男性 あまりしつこいのは・・・ただ有益な情報をいただけるときもあるので、できるだけ付き合うようにしてます。
- 長野県 31歳 男性 ハッキリ言ってほとんどの方が、あまり上手な営業をされているようには思えない。お金をもらう為に営業をしている人がほとんど。その場凌ぎの人もいる。それにアポイントの一つ位、とる事が常識であるように思う。(いきなり来る人が多く困っている)
- 福岡県 45歳 男性 月初めの多忙時に訪問してくる営業の方がいるが、対応ができない為、気の毒であるし悪印象である。中には人を見下したような上から物を言う営業がいるが(女性に多い)その事業所は利用することはないであろう。この業界には営業の研修を受けたプロの営業は福祉用具関係の事業所だけであろう。
- 東京都 32歳 男性 自社製品の内容自体を説明できない営業社員が来ることがあり、びっくりしたことがある。何しにきたのか…。
- 岐阜県 57歳 女性 誠意の感じられる業者で安心して任せられ、相談したときにも適切にアドバイスして下さる所のサービスを利用してみたい。また多少の無理を言っても、聞き入れてもらえる方が頼みやすいし、利用したくなる。
- 福岡県 37歳 女性 たまたま欲しい情報だった場合は熱心に聴くがそうでない場合はあまりよく聞かない。ポイントを押さえたものだとよく聞きます。
- 愛媛県 50歳 女性 介護関係の新情報はありがたいが、忙しい時期は、頭に入らず、資料を読み返し、来て貰ったりする事が、たまにあるが、見過ごす事が多い。
- 大阪府 50歳 女性 営業にきているのに、紹介等利用がないとクレームをつける営業担当者には、応対したくないと感じます。利用する側の勝手な要求と言うこともあると思いますが、必要時に必要な情報をタイミングよく提供してほしいというのが正直な気持ちです。問い合わせたときに的確に情報をもらえる若しくは反応していただける営業に対しては信頼感を持ちます。
- 宮崎県 48歳 女性 誠実さと礼儀正しい方、簡単に出来ますと回答しておきながら、対応が遅い方や対応して下さらない方は信用問題です。長時間営業の方も遠慮してほしいです。

■ 調査データの転載・引用をご希望の方、本調査に関するお問い合わせはこちらまで ■

株式会社インターネットインフィニティ ケアマネジメント・オンライン事務局 担当:藤澤
TEL:03-3863-8359 E-mail:pr@caremanagement.jp