

2024年8月8日
ペットファーストホールディングス株式会社

ペットファースト
すべてのペットが幸せな生涯を送るための取り組み
～いわゆる衝動買いや飼い主を失うペットをゼロにするために～

ペットファーストホールディングス株式会社（本社：東京都目黒区、代表：正宗 伸麻）は、“Pets always come first”を理念に掲げ、年間2万頭以上のペットとおお客様のご縁を繋いでいます。私たちはペットの生涯に寄り添う企業として、当社で提供するすべてのペットが幸せな生涯を送れるような事業と取り組みを行っています。

■終生飼養徹底の取り組み～衝動買いについて～

当社が運営するペットショップ「P's-first」では、いかなる場合でも、終生飼養を条件としてペットを販売しています。ペットにおける衝動買いは「①ペットを飼うことによるリスクを十分に事前説明していないこと ②購入までに十分に時間があり、いつでも購入することを取りやめることができること ③強制的に販売しないこと」が満たされていないことであると、当社は考えています。

まず、接客時には、ペットと暮らす喜びだけでなく、お世話にかかる時間や費用、個性によって吠える・噛むこともあるなどをお客様に十分に説明をしています。また契約時には「ペットとの10の気持ち」*1をご一読いただき、ペットと暮らす上で手間ひまがかかることも理解いただきます。

さらに、契約時には「ペットファーストとの7つの約束」*2などを通じて、約2時間半もの時間をかけて終生飼養や適性飼育の意思を確認します。一つでも7つの約束に同意いただけない場合にはペットの引き渡しをお断りしております。また、お客様に冷静にペット購入の最終判断をしていただくためにも、意識的に長時間の接客と契約時間を設けております。

つまり、当社は販売者としての説明責任・環境整備責任を果たすと考えており、上記で定義したいわゆる“衝動買い”は、ペットファーストでは起こりにくいと考えています。さらに、今後は購入前セミナーなどの導入も検討しています。

ペットファーストでご購入されたお客様の中では沢山のお喜びの声も多数頂いています。

「店舗のスタッフの方がとても親切で説明もわかりやすかった」
「担当いただいた方が本当に良くしてくれたから家族を見つけることができた」
「家族の事や生活スタイルについても詳しく聞いて頂き、うちにピッタリの犬種をおすすめしてくれた」
「ペットファーストの子犬はみんな元気で、何度も説明をしてくれるから選びやすい」
「毎日のように来店することで、その子の性格や、パピールームの他の子との接し方、成長具合がよくわかった」
「購入後も相談に乗ってくれて、アフターフォローがすばらしい」

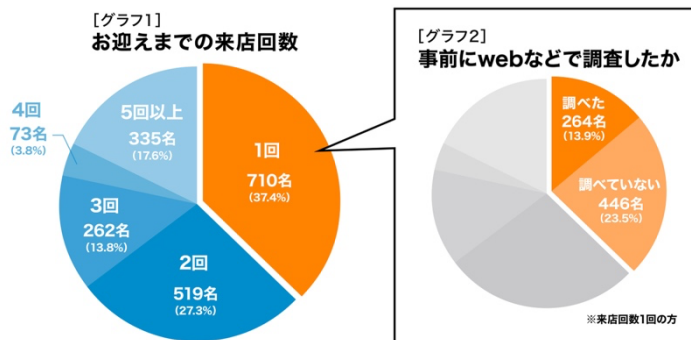
*1: [ペットの10の気持ち](#)

*2: [ペットファーストとの7つの約束](#)

【参考：ペットのお迎えを決意するまでの時間に関する調査】

2023年度の契約時のアンケート調査結果によると、契約をされた1,899人のうち、初めての来店でペットを迎え入れることを決意した方は710名（37.4%）、2回以上来店して決意した方は1,189名（62.6%）でした。[グラフ1] さらに、来店回数が1回の方のうち、事前にWebなどで調査を行った方は264名（37.2%）でした。[グラフ2] この結果から、2023年度にペットを迎え入れた方のうち1,453名（76.5%）がペット購入の意思があり、契約前に事前検討を行っていたことが分かります。

P's-first



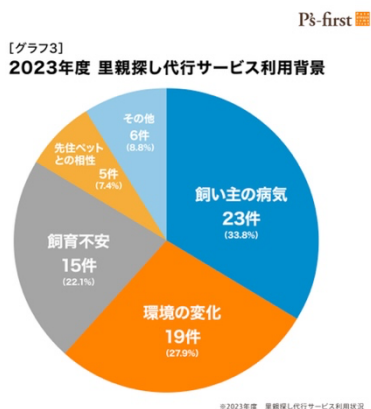
※2023年度 ご予約時アンケート調査結果

■ 飼い主を失うペットを出さない仕組み

どんなに覚悟を持ってペットを迎えても、飼い主の病気や大きな環境の変化等のやむを得ない事情により、飼育を継続することが困難となる可能性は0ではありません。当社では、そのような飼い主の万が一に備え、私たちのような第三者であってもペットの将来に対して責任を持つことができれば、そのペットは新たな飼い主の元で、残りの余生を幸せに送ることができます。ペットを販売している私たちだからこそ、この課題に向き合い選択肢を提供するべきと考えました。

そこで、当社のアフターサポートの一つである「ほっとサポート」のサービスとして「里親探し代行サービス」を取り扱っております。里親探し代行サービスは、やむを得ず飼育継続が難しくなった場合にペットを一時的にお預かりして、当社が新たな家族をお探しのサービスです。安易な飼育放棄の防止と、大切に育ててきたペットを少しでも安心してお預けいただくために、ご利用の際には当社の相談窓口にご相談いただいた上で、本当に飼育継続が難しいのか、周囲の信頼できる方に引き渡すことはできないかを1ヶ月間の猶予期間を設けて充分にご検討いただいています。

【2023年度 里親探し代行サービスの利用状況】



2023年度には、里親探し代行サービスの利用が68頭ありました。これは、2023年度にペットファーストで販売したペット20,186頭に対して0.34%にあたります。

里親探し代行サービスを利用する理由は、飼い主の病気が最も多く23件(33.8%)、環境の変化が19件(27.9%)、飼育不安が15件(22.1%)、先住ペットとの相性が5件(7.4%)、その他が6件(8.8%)でした。[グラフ3]

【里親探し代行サービスで引き受けたペットの行方】



里親探し代行サービスを利用することになったペット（以下、アダプションペット）は、当社のケア施設である「ペットケア&アダプションセンター日光」で新たなご家族となる里親さまを探します。

長年ペットの管理を務めてきたスタッフたちがお世話を担当し、ペットケア&アダプションセンター日光の広大な土地の中でのびのびと、たくさんの愛情を注がれながら暮らしています。また、吠え癖や噛み癖などがあるペットには、新たな飼い主さまと共に暮らしていけるよう、スタッフがトレーニングを行っています。

2023年度には、68頭のアダプションペットのうち63頭が既に新たなご家族に迎えられました。

【ペットケア&アダプションセンター日光 八巻コメント】



ペットケア&アダプシ
ンセンター日光
八巻 悠里

日頃ペットケア&アダプションセンター日光で、様々な背景を抱えた子たちのケアやお世話をしています。ペットたちは、一日でも早く家庭に入れるよう、トイレトレーニングや人慣れ・犬慣れなどの社会性を養うトレーニングを行いながらのんびり過ごしています。友好的な子、臆病な子、神経質な子など、それぞれの性格や個性がある為、その子のペースに合わせて無理のないように距離を縮め、少しずつ環境やスタッフに慣れてもらっています。

生い立ちや性格など全てを愛し、ご家族に迎えていただいた里親様にはスタッフ一同感謝しかありません。

小さな体で環境の変化を余儀なくされたペットたちには、今度こそ安心して生活を送って欲しいと思っています。施設では経験出来なかった沢山のことを学び、大好きな里親様の元で思いっきり甘えられる幸せいっぱいの生涯を過ごしてくれることを祈っています。

【アダプションペット「ティムくん」の里親さまコメント】



右: ティムくん

以前からトイ・プードルを探していて、サイト上で見つけたのがティムです。ペットケア&アダプションセンター日光のスタッフさんと何度もやり取りをして、すぐに会いに行きました。その可愛らしさに惹かれ、また先住犬との相性も良かったことから、お迎えを決めました。

最初は少し臆病な様子を見せたティムでしたが、私たち家族と先住犬が愛情たっぷりに接すると、すぐにお家に慣れてくれました。お迎えから7ヶ月経ちましたが、問題行動も一切なく、今では家族みんなに甘える末っ子で、先住犬ともいつも仲良く遊んでいます。

家族に迎えてからは、ドッグランや海などに出かけ、ティムと様々な経験をしました。これから一緒に旅行にも行きたいと思っています。ティムの最期の時までずっと一緒にいて、それまで楽しい思い出をたくさん作りたいです。

■今後の課題

ただし、先述の通りペットをお迎えする以上はいかなる場合でも終生飼養が前提であり、ペットを販売する私たちはそれをサポートする責任があると考えます。今後は飼育継続を断念する方を減らしていくために、以下の取り組みを強化してまいります。

① 長期滞在可ペットホテルの運営

ペットケア&アダプションセンター日光では、長期滞在可能なペットホテルを運営しています。長期にわたる出張、一時入院、介護による帰省など、やむを得ずペットと一緒に居られない状況になった時も、安心してペットをお預けいただけます。

ペットケア&アダプションセンター日光 ペットホテル (https://nikko.pfirst.jp/pet_hotel)

② トライアルホームステイ制度

P's-firstでは、不安を解消してからペットをお迎えいただくために、「トライアルホームステイ制度」を導入しています。数日間ペットと一緒に生活をしながらお迎えを検討いただける制度で、ミスマッチによる飼育放棄を未然に防ぐ役割も果たしています。

実際にトライアルホームステイ制度の利用によって、2023年度には、ホームステイが1,916件実施されましたが、689件(35.9%)は購入を見送られました。内訳は不安解消困難197件(28.6%)、家族の反対137件(19.9%)、アレルギー発症130件(18.9%)、先住ペットとの相性89件(12.9%)、その他136件(19.7%)がお迎えをキャンセルされましたが、ペットとお客さまの長いペットライフを考慮すると必要な過程であり、689件のミスマッチの可能性を防ぎ、双方にとって最良の機会を提供できたと考えます。

③ 各種アフターサポート

ペットファーストグループは、ペットライフをサポートする多様なサービスを提供しています。

お世話や健康管理を担当した店舗のスタッフが、お迎え後1週間毎日お電話で飼育状況を伺う「安心コール」を実施し、はじめてのペット飼育をサポートしています。また、ペットファースト動物病院では無料の健康診断「メディカルケア」にて、獣医療スタッフが健康面でペットライフをサポートできる環境を整えています。

さらに、しつけに関する悩みを解消し、ペットとペットオーナー様が共に幸せなペットライフを送れるよう、2024年7月1日より「しつけスタートセット」の提供を開始いたしました。当社のドッグトレーナーなどの資格保持者が、オンラインセミナーでしつけの基礎をレクチャーするほか、個別相談でその子に最適なしつけの方法をご提案します。

【当社所属ドッグトレーナー 鈴木コメント】



日本ドッグトレーナー協会認定
ドッグトレーナーA級
鈴木 朱津美

ドッグトレーナーとして、これまでに多くのワンちゃんのしつけ相談を受けられました。正しい知識がないために、しつけに一生懸命取り組んでもうまくいかず、中には育児ノイローゼになるほど追い込まれてしまう方もいらっしゃいます。

飼い主さまの「こんなはずじゃなかった」をなくすべく、すこしでもお悩みや不安なことがある場合には、些細なことでも構いませんので、ぜひ私たちにすぐに相談してください。早いうちにお悩みに対して対処することで、改善までの時間も短縮されます。

さらに子犬のしつけは「予防」が大切になってくるため、できる限り予防できるようにお迎えしたらすぐに始めていただくことをおすすめします。

「ワンちゃん・ネコちゃんをお迎えしたら必ずトレーニングをする」これが当たり前の世の中になっていくように、そしてこれからもワンちゃん・ネコちゃんと飼い主さまが共に幸せに暮らせるよう、全力を尽くします。

【当社所属獣医師 林田コメント】



東京メディカルセンター
林田 真琴 獣医師

これまでお客様のもとに渡る前の多くのペットを診察・治療をしてきましたが、一獣医師の立場としてどんな子も幸せになってほしいと願っています。そのためには、店頭スタッフのペットに対する理解の向上、体調管理をするうえでの知識・技術の向上は必要不可欠だと考えています。当社ではスタッフへの定期的な健康管理に対する研修を行い、スタッフのレベルを向上させ、よりお客様に安心してお迎えいただける体制を整えてきました。

ただし、ペットショップスタッフにはそれだけではなく、お客様へ適切な飼育方法を伝え、終生に渡りペットを大切にいただくための呼びかけをする必要があります。

私自身もこれまで動物病院での勤務も行っていましたが、飼い主さんの中にはペットのことや、ご自身の体調の事で悩まれている方もいらっしゃいました。そのような悩みを一人で解決するのではなく、獣医師やしつけの専門家などに相談をするだけでも、飼い主さんの精神的な負担は大幅に軽減されると思っています。当社では、店頭スタッフはもちろん、動物病院や、オンラインでのしつけの専門家への相談窓口、動物病院の運営、また万が一飼い主様に何かあった際にはペットケア&アダプションセンター日光で長期預かりもすることが出来ます。私もペットケア&アダプションセンター日光での定期的な診察・治療を行っていますので、何かあった際には安心してスタッフにご相談いただきたいと思います。

今後も獣医師として、適切な飼育を呼び掛けるためのスタッフ教育を徹底していきます。

ペットファーストグループは今後も、ペットと飼い主さまが生涯を共にできるサービスを提供し続けてまいります。

【日本獣医生命科学大学 田中亜紀特任教授コメント】



日本獣医生命科学大学
田中亜紀 特任教授

ペットをお迎えする方に対して、責任をもって適正な飼育方法を伝え、終生飼養を呼び掛けることがペットを販売する側の責任であり、役割だと考えています。そのため、ペットショップはペットを販売した後に対しても責任を果たすことはとても重要です。

ペットファーストにおいては、しつけ事業をはじめ、店舗、病院、ペットケア&アダプションセンター日光など飼い主が困ったことを専門家に気軽に相談ができる環境を整えていること、里親探し代行でセーフティネットを設けていることなどのアフターサポートも手掛けており、また今後もこのような体制強化を強く望みます。

これからも、動物福祉に則したペットショップを目指し、極力飼い主が終生に渡りペットと共に暮らせる環境を作るよう、適切な販売と事業展開されることを

期待します。

【プロフィール】

名前：田中亜紀 先生

経歴：現職 日本獣医生命科学大学 特任教授

日本獣医生命科学大学卒業 獣医師

動物病院勤務を経て、2001年渡米

米カリフォルニア大学デービス校にて、環境毒性学部で修士課程修了後、

シェルター・メディスンの研究で獣医予防修士課程修了。

同校でシェルター・メディスンと災害獣医学の研究をテーマに博士課程修了。博士（疫学）。

2019年4月より現職。獣医師。

■ペットファーストグループ 会社案内

【会社名】 ペットファーストホールディングス株式会社

【所在地】 〒153-0063 東京都目黒区目黒 1-24-12 オリックス目黒ビル 9F

【資本金】 1億円

【代表者】 代表取締役社長 CEO 正宗伸麻

【従業員数】 1,231名（うち獣医師65名 愛玩動物看護師63名※業務委託含む）2024年6月末時点

【その他】

●公益財団法人日本補助犬協会と連携し13頭の聴導犬と1頭の介助犬を育成しユーザーへ提供

●ペットファースト公式サイト (<https://www.pfirst.jp/>)

●ペットファースト動物病院サイト (<https://pfirst-ah.jp/>)

●ペットファーストグループ採用サイト (<https://recruit.pfirst.jp/index.html>)

●ニュースレターアーカイブページ (<https://www.pfirst.jp/newsletter.html>)

●マンスリーペットレポート (https://www.pfirst.jp/protected_monthlyreport.html)

■お問い合わせ先

【本掲載内容について】

ペットファースト株式会社 広報部（電話番号 03-6417-3503/E-mail pr@pfirst.jp）担当者 粕谷・西河