#### スマイル眼科クリニック

# ORCA連携を導入して、3Beesがさらに便利になりました



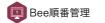
- インターネット予約の導入で 電話問い合わせ対応が減少
- ′レセコン(ORCA)との連携で 入力の負担が激減
- 効率化により、スタッフが 患者様のケアに集中できるように

#### スマイル眼科クリニック

メディ・ウェブ会長楊が理事長を務めるクリ ニックといっこともあり、3Beesのすべてのアプリの発想が生まれ、さまざまな検証が行われてきたスマイル眼科クリニック。事務長の高田氏に、3Beesを利用して何がどのように変わったかを伺いました。

- 診療科目:眼科診察室数:2室診療体制:医師3名、スタッフ13名
- 横浜市青葉区1-6-12 カンゼー<u>ムビル4F</u>
- http://www.smile-eye.com/



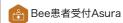














## スマイル眼科の3Bees活用法

- ✓ レセコン (ORCA) 連携の導入で、予約登録時の患者氏名入力の手間なし
- ✓ 診察終了時に、次回受診目安票をお渡しすることでアドヒアランスを向上
- ✓ 定期的に患者満足度調査実施し、患者サービスや広告宣伝の見直しに活用



#### 3Beesの導入効果

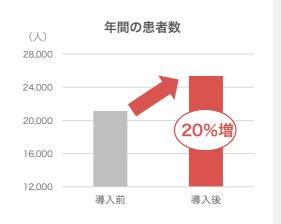
1 患者数の増加



Bee診察予約の導入により、患者様は24時間いつでも インターネットで予約を取れるようになり、利便性が 向上。新規の患者数が増加。



Beeメッセージで、再受診のタイミングや療養上のアドバイスを紙に印刷して患者様にお渡し。結果、アドヒアランスが高まり、再受診率も向上。



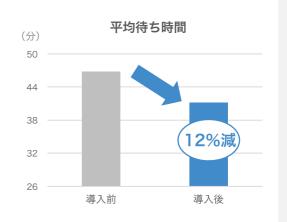
2 待ち時間の短縮



Bee順番管理の導入で、混雑状況(現在の待ち人数など)をホームページで開示。患者様は混雑時間帯を避けて来院するようになり、待ち時間が短縮。



医院が混雑しやすい曜日・時間帯は予約枠を少なく、 逆に空きやすい曜日・時間帯は多くするように設定。 患者数が平準化され、ピーク時の待ち時間が短縮。



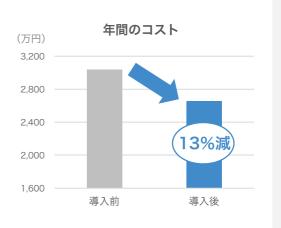
3 コストの削減



Beeコンパスで、業務効率(スタッフあたりの患者数)を見える化。過去データから未来の患者数を予測、スタッフの配置を最適化することで人件費を抑制。



Beeコンパスで、新規患者の来院に貢献した媒体を特定。不採算広告を把握・見直すことで、広告宣伝費を削減。









## ご利用者様の声



スマイル眼科クリニック 事務長 高田 盛人 氏

ースマイル眼科クリニックでは、多くの3Beesのアプリをお使いになっていますが、実際に使ってみての効果をどのように感じていらっしゃいますか?まず言えることは、電話にせよ院内にせよ、スタッフが患者さんの問い合わせの対応に割いている時間が大幅に減ったことです。予約に関しては、普段でもおよそ2-3割がインターネット経由で患者さんご自身でとってくださいますし、インフルエンザの予防接種に関しては、院内での予約以外はすべてインターネットでの予約にしました。短い間に500件近い予約を処理しますから、その分の電話対応を減らすことができているのは、業務をスムーズにする意味でも、また、スタッフの適正配置、つまり、人件費をかけ過ぎない意味でも非常に大きいです。

それから、新しいスタッフがよく口にするのは、「待合室の雰囲気がよい」ということ。順番が見えるだけでなく、患者さんは待ち時間に外出したりすることもできますから、同じ時間待ったとしても、イライラすることなく待てる。 患者さんのそうしたイライラや順番に関するお問い合せに対応する必要がなくなった分、スタッフは落ち着いて患者さんのケアにエネルギーを集中できます。

さらに、ORCA連携を入れたことで、主に予約に関して入力の負担が激減し、 3Beesがより便利に、効果的になりました。カルテ番号を入力すれば、患者さんの情報はすべてORCAから引っ張ってきてくれますから。

- 3Bees全体を、費用対効果としてはどのように捉えていらっしゃいますか? これはもう、充分に出ていると思います。あげていけばきりがないですが、単純に電話や院内の問い合わせの対応が減ったり、メッセージを使うことで再来患者さんが増えたりということもそうですし、こうしたツールを使うことで患者さんの満足度が高まって、増患につながっていますよね。そして、患者数の平準化やスタッフの適正配置をはじめとした経営の効率化。もちろん、効率ばかりを追求すると患者さんの満足度が下がり却って非効率になりますから、そのあたりのバランスを見ながらということになりますが、そうしたバランスをはかるためにも、3Beesは大変有効です。

3Beesカスタマーサポート

0120-388-894 (9:00-19:00 日曜祝日、年末年始を除く)

✓ info@3bees.com

3Beesウェブサイト http://www.3bees.com

開発製造元



株式会社メディウェブ http://www.mediweb.jp 東京都港区虎ノ門4-1-21 葺手第二ビル2階 お問い合わせ先