

広尾レディース 様

「Bee診察予約」は、導入2ヶ月で狙い通りの効果を発揮しています



課題

電話による完全予約制のため、受付スタッフの負担が大きい

決め手

診療内容ごとに予約帳を分けられ、設定を自由にカスタマイズできる

効果

予想以上にWeb予約が利用され、新規患者の取り逃がしもゼロに

広尾レディース

2012年9月に恵比寿駅前に開院した広尾レディース。産婦人科での3Bees導入にはどのような効果があったのでしょうか。3Beesに決められた経緯や、オプションである複数予約帳管理機能の使い方とその効果について、院長の宗田聡先生にお話を伺いました。

- 診療科：婦人科
- 診察室数：4室
- 診療体制：医師2名、スタッフ5名

● 住所
東京都渋谷区恵比寿1-12-1
CRD Ebisu 1stビル 5F

● HP
<http://www.hiroo-ladies.com/>

3Bees導入前の課題

電話予約受付の
負担が大きい



電話が混雑すると
機会損失や
クレームが発生

3Bees選定のポイントは？

条件1 自由に設定ができるか？

診療内容ごとに予約帳を分けられるか、
また予約枠を自由に設定ができるか。

✓ 3Beesなら、診療内容ごとに予約帳
を分けて使える

✓ 予約帳ごとに時間枠や人数などを
自由に設定することができる

条件2 コストを抑えられるか？

導入にあたって高額な機器の購入が必要
になることはないか。

✓ 専用端末を用意する必要がないため、
導入コストを抑えられる

3Beesでこう解決！



患者オンライン予約で、受付スタッフの負担を軽減

以前は受付スタッフが予約の電話を受けていたが、Bee診察予約の導入によりWebでの予約受付が可能に。特に3Dエコーの予約はほとんどがWeb予約に切り替わり、受付スタッフの負担が軽減された。



いつでも予約を受け付けられ、患者さんの取りこぼしがゼロに

以前は、電話が集中すると、予約の電話が繋がらないことが多く、患者の取り逃がしや、クレームが発生していた。Webで24時間予約を受け付けられるようになったことで機会損失が解消された。



3Beesご利用者様の声



広尾レディース
院長 宗田 聡 先生

— 「Bee診察予約」を導入されて約2ヶ月が経過しました。まずは導入のきっかけについてお話しいただけますか？

もともとWeb予約には興味がありましたし、便利だろうと思っていました。また、**当クリニックは電話での完全予約制だったため、受付スタッフの負担が非常に大きかったんです。**Web予約をすることで、その点を解消したいというのが一番の目的でした。予約の際は診療内容ごとに分けているため、細かい予約枠の設定が個別にできるものを求めていました。でも、意外とそういった予約システムってあまりないんですね。いつくか検討した結果、最もニーズに合っていた3Beesに決めました。

— 複数社あるサービスの中で、最終的に3Beesにしようと思われたポイントは何の点ですか？

自由度が高いことですね。予約システムはただ単に番号を取れば良いといったものが多い中で、3Beesは時間枠や人数などをある程度細やか且つ個別に設定でき、自由度が高かった。ただ予約を取るだけじゃなくて、待ち時間を短くして患者さんをスムーズにご案内したかったのです。あとは、専用端末を用意する必要がないところですね。

— 導入して2ヶ月経ちましたが、予約状況に変化はありましたか？

予想以上に使われていますね。例えば、昨日の予約状況を見るだけでも、3Dエコーの予約は8件中7件がWeb予約でした。さらに大きな変化でいうと、今までは電話が集中してしまい、予約の電話がつながらないことが非常に多かったです。患者の取り逃がしや、クレームにもつながっていました。**Web予約なら、患者さんが24時間自分の都合のいい時間帯に希望の予約枠を選べるので、お互いにありがたい**ですね。

— 狙い通りになりましたね。診療科目の特性上、今後さらにWeb予約が増えることが期待されますが、そのあたりはいかがですか？

近日中に低用量ピルのWeb予約ができるようになったことをアナウンスする予定です。ピルの患者さんだけでも毎日10名以上いらっしゃいますので、相当数がWeb予約に移行するのではないかと思います。

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