

《セイリン担当者にインタビュー》

Q1 「鍼灸つながるプラットフォーム」のコンセプトを教えてください。

Answer...

「鍼灸の受療率」と「患者様の受療満足度」を向上させることをコンセプトとしております。鍼のメーカーとして販売を行っていく中で、鍼灸の受療率が伸び悩んでいるという現状を感じておりまして、この業界を盛り上げていく為にはやはり受療者を増やしていきたいという思いがありました。

受療率が伸びない原因としては、「リピーターがつかない」「新規顧客が獲得できない」ということが挙げられます。昨今の一般の方の健康や予防への意識自体はむしろ高まっているのに、それが鍼治療に結び付いていないというところが問題でした。一般の方はやはり鍼治療に対して「痛い」とか「何に効くのかわからない」といったマイナスイメージを持たれている方が多く、その点が鍼灸院で受診する際の壁になっています。

この『鍼灸つながるプラットフォーム』では、これらの鍼灸へのマイナスイメージを、治療データの共有や治療家と患者様の相互コミュニケーションによって払拭し、新規顧客獲得、顧客定着、何より患者様の満足度をアップさせられるサービスです。

Q2 鍼のメーカーであるセイリンさんが、電子カルテなどのプラットフォームを作ることになったきっかけは何ですか？

Answer...

日本の人口が減少していく中、鍼の受療率向上はメーカーにとっても課題の一つとなっています。

これまで業界団体や鍼灸師の方たちが色々な啓蒙活動を行ってきてはいるのですが、良いことをしてもなかなか一般の方の目に触れることが少ないということを残念に思っていました。ではどうしたら一般の方に鍼灸のことを知ってもらえるのだろうかというところから、鍼治療を受けたことがない方、受けただけで次につながらない方の不安や不満を解消する為のサービスとして今回のプロジェクトが動き始めました。このプラットフォームを通じて、メーカーとして、鍼の生産以外の形でも鍼灸業界に貢献できるのではないかと考えております。

Q3 単なる電子カルテサービスにとどまらない「鍼灸つながるプラットフォーム」のポイントは何でしょうか？

Answer...

電子カルテというと「手間を省いて業務の効率化」ということに重点を置いたサービスと捉えられがちですが、このプラットフォームは「患者様に満足していただく」ということを大切にしています。電子カルテの利便性、予約機能もある、更に治療家からの一方通行にならない「相互的なコミュニケーション」を可能にする…とお伝えしたい機能がありすぎるのですが（笑）

まず一つ目は「治療データの蓄積と共有」。電子カルテのメリットとして、紙のカルテよりも蓄積した

データの集計や分析が容易になるということがあります。さらに、そういったデータが鍼灸つながるプラットフォームによって共有されて、他の先生がどういう施術をしてどのくらい受療満足度を得ているのかがわかれば、先生方のスキルアップにもつながると考えています。また、情報が公開されることによって一般の方へ鍼灸院に対する安心感を与えることが出来ます。(※カルテの内容がそのまま共有・公開されるわけではありません。)

二つ目は、「相互コミュニケーションによる患者様の満足度の向上」です。患者様に対して施術後のフォローをしっかりとくださっている先生もいらっしゃいますが、そういう方は少ないのではないかと思います。施術に対する不安を解消して次につなげる為には、患者様に対して、どのような施術をしているのくらい通院しなくてはならないのか、次の来院までにどういうことをすればいいのか、といったことを共有する必要ではと考えています。また、帰宅後に痛みが出てきたり、わからないことがあったりしたときに患者様自身では対処するのが難しいと思うのですが、今回のアプリにはチャット機能などもございますので患者様が今不安に思っていることを治療家に気軽に伝えることができます。帰宅してからもアフターフォローができる点は、今までにない、患者様にとっても非常に良いサービスだと思っています。

三つ目は、「技術面だけでなくサービスの改善にも役立つ」ことです。患者アプリを持っている方には施術後に自動的にアンケートが送られるようになっているんです。サービスの改善に繋げられる内容にしていますので、患者様の声を聞くことによって先生方の気づきになると思います。そしてそれを改善していけば、こちらも「患者様の満足度」につながってくるのではないのでしょうか。

Q4 患者様用アプリ「はりのマイカルテ」は患者様にとってどのような利点がありますか？

Answer...

まずは先ほどもお伝えした、自分が受けている治療内容や進行状況がわかるようになることと、治療家との相互コミュニケーションが可能になることがあります。また、そういった治療データを患者様本人だけではなくてご家族や主治医の方とも共有できるというのがあります。実際に施術を受けたカルテをアプリ上で見せることが出来ますので、周りに伝えやすいのかな、という風に思っております。

弊社の場合ですと、パイオネックスをセルフケアに使われる患者様やそれを勧める先生方も多いのですが、治療後にどこに貼るのか忘れてしまってもカルテを見てもらえばどこに鍼を打ったかわかるので患者様自身も思い出すことが出来る点も利点といえますね。

Q5 このプラットフォームの構成要素の1つである「鍼灸院紹介サイト」は既存の検索サービスとどのように違うのでしょうか？

Answer...

一番の違いは、カルテデータを元にしたリアルな治療実績から、患者様の症状にぴったりの治療院を探せるようになる点です。

治療院を探している方は治療院の施術内容などの基本的な情報と口コミにより判断はできますが、それに加えこの紹介サイトでは、電子カルテを活用してより具体的な施術内容や痛みの推移などのデータ

が反映されるシステムを考えています。リアルな患者様のカルテデータを反映できるというのが一番の違いになってくるのではないかなと思います。どういった主訴の患者様をどのように鑑別したか、どの位置に鍼を置いたか、痛みがどのように変化したかなどの日々のデータをサイトに反映することで、ちゃんとしたレコメンドが出来るようになることを目指しております。治療院が自院の売りだと思っていること以外にも、実は肩こりの患者様を結構診ていて実績があるな、とか、妊婦の患者様が意外に多いな、という事がデータの蓄積によってわかってきたりもして、治療家の技術と患者様の主訴を本当の意味でマッチングすることが可能になると思います。

カルテの公開範囲はまだ決まっていないのですが、実際の治療データを公開するというよりは、上手く自動的に検索に反映できるように作っていきたいというのが今の段階です。

Q6 リリース後、先生方からの反響はありましたか？

Answer...

鍼灸柔整新聞等にプレスリリースを掲載していただき、色々なメディアでも今回鍼灸業界でこういったプラットフォームが出来たということを宣伝していただいております。リリース前から割と多くのお問合せを先生方からいただいております。まだリリースして間もないところもあり、反響はこれから増えていくと思いますが、今一つずつコンセプトや機能を説明して、ご納得いただいてからこのアプリを導入していただくという流れを作っております。

先生方の反応は、最初はやはり驚きが大きいですね。一通りお話しすると皆様興味を持ってくださいます。タイミング的にも、ちょうど電子カルテを導入しようと思っていたという方がすごく多いような気がします。往診も増えてきたので、なるべく紙ではなく端末で持ち歩きたいとか、ひとつの治療院ではなくいくつかの場所で施術をされている方など特殊なケースがよくあるので、電子カルテはそういったニーズに丁度マッチングしているのかなと思います。

先生方はまず電子カルテに関してのお問合せが多いのですが、このプラットフォームのコンセプトからお話しして、手間を減らすことよりも受療率と受療満足度の向上の為のサービスであることをご説明すると、先生方にも非常にご納得いただけます。「確かに電子カルテは便利だけど、そうじゃないところでセイリンさんたち頑張っているんだよね」とご理解いただけて、このプラットフォームの目指すところを共有できていると感じますね。

Q7 紙のカルテから電子カルテに移行するのは不安や負担を感じる先生方もいらっしゃると思うのですが、鍼灸つながるカルテはそのあたりのフォローはどうなっていますか？

Answer...

普段パソコンやiPadなどを使い慣れていらっしゃる先生方はあまり抵抗がないのかなと思います。ただ、普段あまり使い慣れていない方だとそもそもカルテを操作するというよりはそのデバイスの操作がネックになってくるのかなと思います。でもその辺は、慣れていない方でも簡単に入力できるようなシステムにしておりますし、全国にいる営業が問題なく利用できるようサポートさせていただきますので、ご安心ください。

Q8 今後もっとプラットフォームが発展していく予定はありますか？

Answer...

まだ開発段階ですが、「施術アップ」というところにもつなげていきたいと思っております。これが「施術テンプレート」という機能なんですけれども、自分のカルテだけではなくて他の先生方の行っている主訴に対する治療の内容を見ることが出来るようになります。それによって、自分が普段やっていない施術・主訴の患者様が来られた時に、こういう施術の仕方があるんだということが分かれば、先生自身の気づきにもなりますし、患者様の満足にもつながると思います。効果が高い技術を共有してみんなが実践していける、という機能として、今は考えております。

先ほどの「鍼灸院紹介サイト」もそうですが、現在カルテアプリの機能もリリースされているのが構想の60~70%くらいなんです。これから色々機能拡充も考えておりますので、先生方からのご要望も出来るだけ反映して、皆さんが共通して本当に使いやすいカルテにしていきたいと考えております。

Q9 最後に、治療家さんに一言お願いします！

Answer...

鍼メーカーとして、鍼灸師の方が使いやすい鍼はもちろん、受ける側の患者様の立場に立った時にマイナスイメージを出来るだけ払拭できるような商品を作りたいという思いで日々開発しております。今回のプラットフォームも思いは同じで、なるべく沢山の方が鍼に対して前向きになってくれること、安心して治療を受けられるようになってくれることを願って開発してきました。このアプリを使うことによって鍼灸業界が発展していくと私たちは思っています。是非このアプリを沢山の方に使っていただき、鍼灸業界をみんなが安心できる業界にしていきたいので、少しでも興味を持たれましたらお問合せ下さい！よろしくお願いします。