



**歯科医院でのITを活用した院内体制強化で、
スタッフ満足・患者満足・業績が向上。『三方よし』を実現**

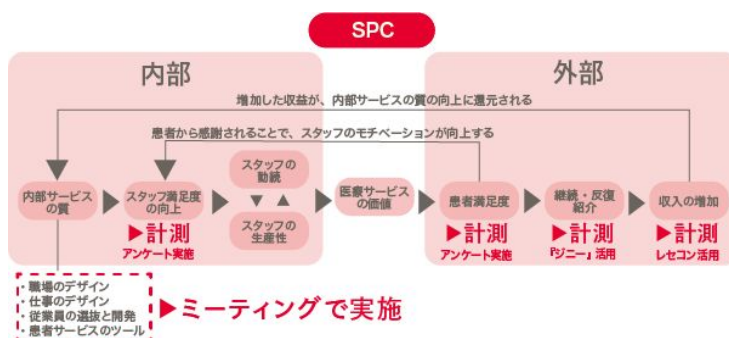
歯科医院向けにシステムの企画・開発を行う株式会社DentaLight（デンタライト）と、友枝歯科クリニック平尾（医療法人LOVE&SMILE）は、従業員満足、顧客満足、企業利益の因果関係を示したフレームワークであるサービス・プロフィット・チェーン（以下SPC）に則って行った、院内体制強化の取り組みを発表します。

■調査の背景と目的

友枝歯科クリニック平尾は「おもてなし」と「アンチエイジング」をコンセプトに2013年福岡市に開業し、順調に業績を伸ばしてきた。今後の更なる成長と、「世界中に友枝歯科のコンセプトを広め、多くの方の幸せに貢献したい。」というビジョンを実現するべく、医院経営をより体系化したものになりたいと考えていた。それには、院長不在の時間帯でも「おもてなし」と「アンチエイジング」のコンセプトを向上し続けられる「スタッフ自立型の医院づくり」が不可欠であった。

■取り組み内容

DentaLightメンバーらと検討した結果、ハーバード大学で提唱されたSPCモデルを用いて、医院経営の体系化に取り組んだ。また、院長主導であった院内ミーティングを、スタッフ主導でより生産的なものにするために、データ分析や会議資料の作成、ミーティング進行の改善など、内部サービスの質向上に取り組んだ。



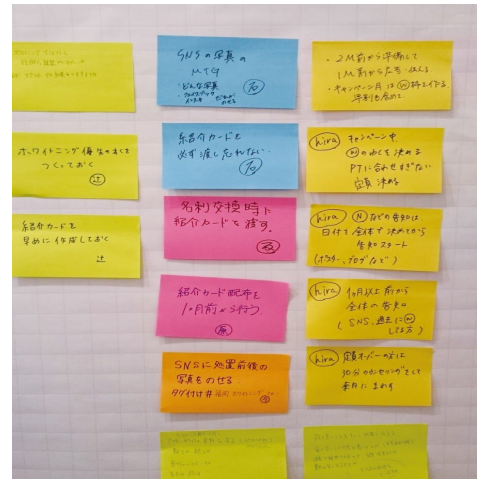
▶予約・患者管理システム『ジニー』の導入
・中断管理・連絡をよりスムーズに、継続的に取り組める体制を構築



- ・ 歯科医師、歯科衛生士の担当を記録・測定することが可能に

▶多面的なデータ分析を用いたミーティングテーマの決定

- ・ 『ジニー』から出力される予約や担当のデータ、患者への連絡状況と、レセコンのデータを併せて分析することで、医院全体でのテーマを取り組むべにかについて、院長とDentaLightで構築
- ・ 中断対策、スタッフ主導で強化することになったエアフロー、ホワイトニング、物販など、テーマを追加しながら、毎月定点観測を行う体制づくりを構築した



▶ミーティングの進行の改善

- ・ 議論が分散せず、定点観測・改善を継続して行えるようにするために、分析データを用いたミーティング資料を準備
- ・ ポストイットに、アイデアや意見を書いて発表するという議論形式を取ることで、スタッフ皆が考え発表しやすいミーティング作りに取り組んだ

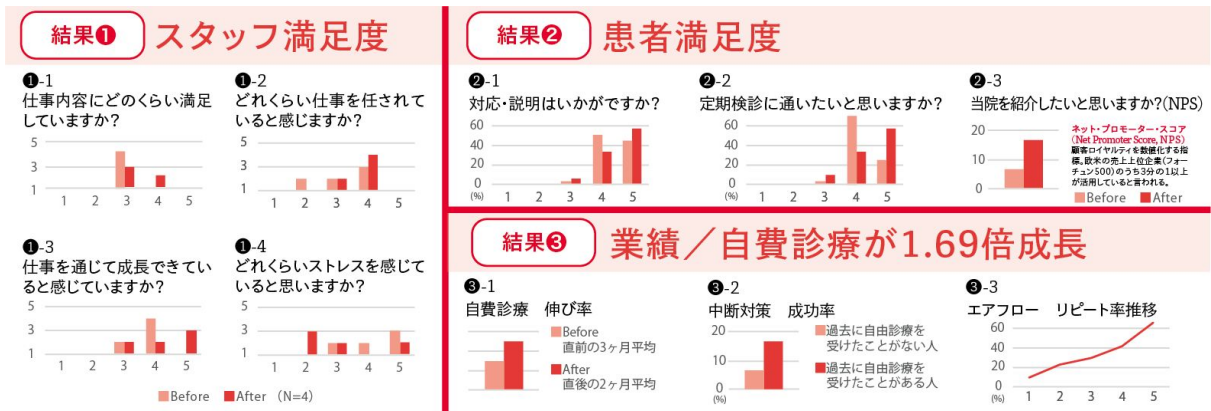
※サービス・プロフィット・チェーン (Service Profit Chain, SPC) とは

従業員満足 (Employee satisfaction, ESと略する)、顧客満足 (Customer satisfaction, CSと略する) 企業利益の因果関係を示したフレームワークのことである。サービス・マーケティングの先駆者であるハーバード・ビジネススクールのヘスケット教授 (J.S.Heskett) と、サッサー教授 (W.E.Sasser, Jr.) らが1994年に提唱した概念。

サービス業では生産と消費が同時に行われるという特徴がある。よって、顧客接点の最前線にいる従業員の満足度向上が大変重要とである。サービスプロフィットチェーンでは、ESがサービス水準を高め、それがCSを高めることにつながり、最終的に企業利益を高めるとしており、その高めた利益で従業員満足度を更に向上させることで、より良い循環の構図が出来上がる。

参考: Heskett JL, Jones TO, Lovemen GW et al "Putting the service-profit chain to work"(Harvard Business Review, 166, 1994)

■結果と考察



- ・ スタッフのアイデアをベースに医院改善を行ったことにより、「満足している」「任されている」と感じるスタッフが増えたと推察する。(①-1/①-2)
- ・ 集計レポートでスタッフごとに医院改善の結果が見える化したことにより、「成長できている」と感じるスタッフが増えたと推察する。(①-3)
- ・ ミーティングで説明内容やスキルを磨いたことにより、説明や対応への満足度が上がっていることが考えられる。(②-1)
- ・ 説明や対応への満足度が上がっていることが、紹介や定期検診へのモチベーションに繋がっていることが考えられる。(②-2/②-3)
- ・ 説明や対応への満足度が上がっていることが、自費診療やエアフローのリピーター増加に繋がっていることが考えられる。(②-1/②-3)

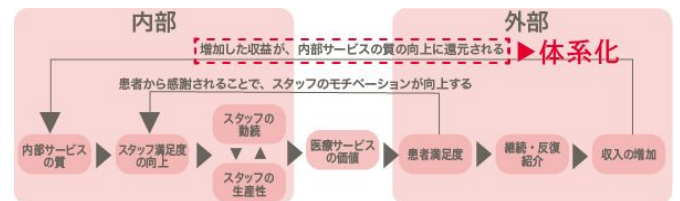
・集計レポートで診療項目ごとに医院改善の結果が見える化した効果により、上手くいった取り組みと、そうでなかった取り組みがわかるようになり、「仕事を任されている」と感じているスタッフが増えたにもかかわらず、「ストレスが軽減した」と感じつつスタッフが増えたと推察する。(③/①-4)

「おもてなし」を意識した診療の案内をスタッフ自ら企画・実行・振返りを行うことで、患者満足度・業績・スタッフ満足度の両立が可能になったのではないかと推察する。

■今後の展開

『ジニー』による集計レポートにより、医院の状況が見える化され、それに対してのアクションを考えることができるようになり、「スタッフ自立型の医院」に近づくことができた。

今回の結果から、SPCサイクルが業績に反映するところまでを立証できた。今後は、SPCサイクルをより洗練し、強固なものにするべく、増加した収入を内部サービスの質向上に還元する流れを体系化するための「人事評価システムの再構築」に取り組むことを予定している。



■友枝歯科クリニック平尾 院長 友枝先生より

同じようにミーティングをしているつもりでも、データを用意すること、スタッフがリーダーシップをとり効率的な進行を行うこと、第三者が入ることで、スタッフ各人が自立した形でクリニックの様々なプロジェクトを運営できるようになったのではないかと思います。

特に、今まで「なんとなく」議論していた患者様の動きを数値で計ったことによって、様々な気づきと驚きがありましたし、スタッフ皆で同じ数値を見ることで、コミュニケーションがスムーズになりました。また、DentaLightという第三者が入ったことで、適度に緊張感を持ったミーティングが可能になったことは大きかったです。

スタッフの満足度が向上することで、患者様の満足度も向上し、業績に繋がることは、喜ばしいことだと感じています。更に、次の姿を目指していきたいです。

友枝歯科クリニック平尾（医療法人LOVE&SMILE）

五感に訴える癒しとおもてなしを大切に歯から始まる健康な生活と美容アンチエイジングを考えたトータルな治療を行う。無痛で高い効果を発揮するホワイトニング機材『Coolbright Exlimit』を福岡県で唯一導入する。2013年開院、歯科医師・スタッフ数 計8名（2018年5月時点）。

所在地：福岡市中央区平尾1-13-25 国泰ビル1F-102

URL：<http://tdc-h.com>

■歯科医院向けCRM『ジニー』について

DentaLightが企画・開発を行う、歯科医院向けの予約管理・コミュニケーションシステム。

開発に歯科医師や歯科医院スタッフに参加してもらうことで、現場の導線やニーズに沿ったシステム開発を実施。キャンセル防止のための連絡スキームの充実や、前回来院後、一定期間が経過した定期検診対象者を、予約位管理業務を通して自動でリストアップする”未予約リスト”が特徴。

URL：<http://www.genie-dc.com>

