



白を基調にし、黄味のある照明で温かみを出したホテルのような受付。

ふかがや眼科様(岐阜県美濃加茂市:2010年10月ご開業)

代表からの挨拶

「謙虚であることは、難しい？」

「謙虚にして奢らず」が、今月の我が社の社内勉強会のテーマです。若手が仕事を覚え実績ができてくると、少しずつ自信がつきそれが行動や言動に現れてきます。自信やプライドを持つこと自体はよいのですが、一歩間違えると奢りや不遜になることがよくあります。

ただ、「自分は傲慢だ」と思っている人はあまりおらず、ほとんどの人が「自分はどちらかというと謙虚だ」と思っています。つまり、他人の目には不遜に映ることに、気づかないことはよくあります。例えば、私にはもうすぐ80歳になる母がおりますが、話をしているとときどき訳のわからないことを言われると、イライラしたりぞんざいな返答をしてしまいます。しかし、少し落ち着いて考えてみれば、生まれたときにおむつを替えてもらい、三度の食事を作ってもらい、学費を出してもらい、やっと一人前にしてもらったのですから、いかに自分の感謝の念が足りていないか、その不遜さに気づかされます。

また、この感謝の念こそ、「人を謙虚にし、大きな成長に繋がるもの」ではないかと考えるようになりました。最近、スポーツの世界などで活躍する選手のインタビューでは、「優勝できたのは、応援してくれた皆さん、支えてくれた皆さんのおかげです。」という言葉をよく耳にします。この感謝の念が大きければ大きいほど、それに報いたい気持ちが強くなり、より大きな成果に繋がるのではないのでしょうか。

JALの再建を手掛けられた稲盛和夫氏は、その著書の中で「才能を私物化してはいけません。才能は神様から与えていただいたものだと考え、感謝の念をもち、それを世のため人のために使うべきだ」とおっしゃって、奢りの気持ちを抑えて謙虚な気持ちを持続けるようにされているようです。私自身浅学菲才の身ですが、与えられた環境に感謝し、僅かばかりの能力を精一杯活用し、お客様そして社員のために精進していこうと思います。

代表取締役 石田 伸道



クチコミで広げたかったので
ホームページは考えていなかった

開業当初は広告や広報には積極的でなく「クチコミで広がっていけばよいと考えていました」という高藤先生。しかしながら、オーナーさんから「ホームページないの?」と聞かれることが増えてきたことをきっかけに、通院されるオーナーさんへのサービスとして制作することにしました。個人の制作会社も検討されましたが「制作後に連絡が取れなくなつては困るので、代理店からご紹介を受けたビスカにお願いしました」。

ビスカでは先生のご要望である「プロとしてきちり診療していることを患者さんに伝えたい」という一点を重視し、海外の動物病院のホームページのようなプロフェSSIONナル感を押し出したデザインをご提案し、ご採用いただきました。スタッフの写真は診療中の写真を用い、臨場感を意識して撮影するなど細部にこだわりました。

応募を検討する人は必ずホームページを確認されています

高ヶ坂動物病院様

東京都町田市の小田急線 町田駅の周辺には近代的な大型店舗が立ち並びます。その繁華街から一歩外に出ると閑静な住宅が広がり、買い物の場、居住の場の距離感がほどよい便利な街です。

この地で生まれ育った高藤先生が動物病院をご開業されたのは2005年のこと。ご開業時にはホームページを持つご予定のなかった先生ですが、ご開業から7年を経て初めてホームページを開設されました。明確なコンセプトを持って日々の診療に当たられている高藤先生に、自院のホームページについてお話しいただきました。

高ヶ坂動物病院
(院長 高藤 典靖 先生)
東京都町田市高ヶ坂577-8

[http:// www.kogasaka-ah.com/](http://www.kogasaka-ah.com/)

院長の高藤先生 ▶



動物病院にしては珍しい硬派なイメージのトップページ。外観とデザインがリンクすることでブランディングに成功している。



ガラスにもカッティングシートで電話番号などの情報を記載。外のベンチにはさりげなくリードつなぎを用意。

「逆に今年はお盆休みの掲載をしていなかったのですが、問い合わせが増えてしまった」そうです。休みがなくても「通常通り診察しています」などの文言があればオーナーさんにも親切であったかもしれません。

元気な時から気軽に 立ち寄れる動物病院へ

高ヶ坂動物病院は「普段の様子を見せてもらいたい」という先生のお考えを受けて、散歩中におやつをもらいに来たり、体重を量ったりとオーナーさんと動物たちが気軽に立ち寄れる場となっています。「いざという時、病院側が普段の様子を知っている方が正確な状態を



受付、診療室への扉の上にはモニターを取り付け情報発信。

ビスカの保守サービスでご提出しているサイトの分析データをご確認いただいたところ、求人サイトからの訪問者が多いということが分かりました。ちょうどスタッフの一人が産休に入っているため、募集をかけた時期だったそうです。「人を募集するときは、ホームページがないと難しいと思います」という先生の言葉どおり、応募を考える人がホームページを確認されるのは当たり前の時代になってきました。「ホームページを持ってないということは、古い病院なのかな？」などと病院に対する誤解につながることも考えられます。



スタッフの顔写真も正面向きではなく、診察中、検査中の様子の横顔を撮影することで臨場感が出ている。



シャープな黒の外壁の病院外観。待合室は明るいガラス張り。線画の犬と猫はホームページにも登場。

担当営業から

小林 守

(東京営業部所属・神奈川県担当)

高藤先生の動物に対する優しさ、治療に向き合うプロフェッショナルな姿勢を尊敬しています。より見ていただけるホームページになるよう、私も後押ししてまいります。



とらえやすいし、動物も普段から来院慣れしているので抵抗がなくなる」ため、来院のトレーニングも兼ねているそうです。

ワンワンドック、ニャンニャンドックという年に1度の健康診断のご希望が増えているということも、先生のお考えがオーナーさんに浸透してきていると言えそうです。

ホームページ開設から2年目を迎えられる、「当初はドクターショッピングをされるようなオーナーさんがくるのではと警戒しましたが、特にトラブルもありません」。ホームページをご覧になっているのはご来院されたことのあるオーナーさんが多いのですが、「ホームページにアップロードしてある問診票をプリントアウトしてお持ちになる初診オーナーさんもたまにいらっしゃる」そう、新規のオーナーさんにも認知が広がっています。

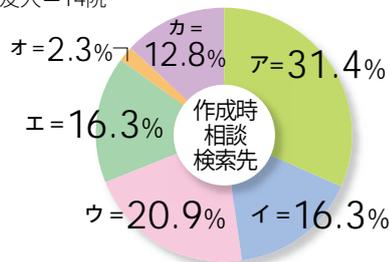
診察券について

診察券は医院名、連絡先、診療時間などが記載された、クリニックの広報媒体ともいえます。一度お渡しすれば、長く患者さんのお手元に残る小さなコミュニケーションツールである診察券を、どのようなところで作成されているのかお伺いしました。

N=79 (内訳：一般内科5院、歯科医院41院、動物病院33院)

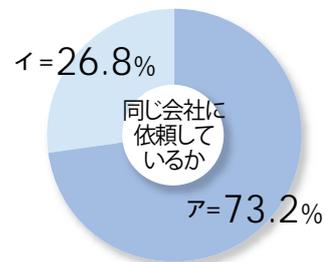
1. 初めて診察券を作成した際、ご相談、検索された先を教えてください。

- ア. 印刷会社、デザイン会社=27院
- イ. お知り合いの印刷会社、デザイン会社=14院
- ウ. お付き合いのあった代理店様=18院
- エ. すでに開業されていた先輩、友人=14院
- オ. インターネット=2院
- カ. その他=11院
(診察券はない/自作…など)



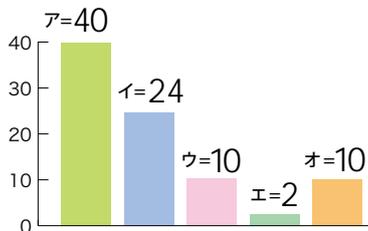
2. 現在お使いの診察券は、初めて作成された会社と同じ会社に依頼されていますか？

- ア. 同じ会社に依頼=60院
- イ. 違う会社に依頼=12院



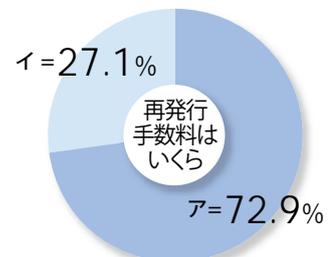
3. 同じ会社に依頼している理由を教えてください。

- ア. ロゴや医院情報を都度伝えなくてよい=40院
- イ. 価格などでリピートするメリットがある=24院
- ウ. サービスが良い=10院
- エ. 同じ素材を扱っている会社がない=2院
- オ. その他=10院 (お付き合いで…など)



4. 診察券の再発行手数料はおいくらですか？

- ア. 無料=51院
- イ. 有料=19院 (平均実費176.73円)



お知り合いも含めると、印刷会社やデザイン会社にご依頼されるクリニックの数が予想以上に多く、全体の半数近くを占めました。代理店様からのご紹介がそれに続きます。一度お付き合いが始まると、医院情報をその都度伝える手間がないため、8割以上のクリニックで同じ会社にご依頼されている状況が見えてきました。診察券の再発行手数料については、2011年のアンケートでは84.1%のクリニックが無料でお渡しされていました。2年後の今回は有料でお渡しするクリニックが増えたのに対し、いただく金額は311.15円から176.73円に下がりました。時代の流れと共にコストダウンに努めるクリニックが増えているようです。

… アンケートのお願い …

ニュースレターは常にお読みになる方のご意見を反映させる紙面づくりを心掛けております。ご感想・ご意見をお待ちしております。

なお、お答えいただいた方の中から抽選で右記のスイーツを5名様に、図書券3,000円分を5名様にお届けいたします。アンケートにご希望の商品を明記の上、ご意見をお寄せください。



甘泉堂
生チョコ大福20個入り

大福と生チョコは合います！
一度食べたら病みつきになりますよ。



<http://wagashi.shop8.makeshop.jp/>

… プレゼント当選者発表 …

1307号のプレゼントには下記の方が当選されました。おめでとうございます。

COLD STONE CREAMERY チョコベリーロール

- ・ 弁天歯科クリニック (千葉県千葉市)
- ・ 矢敷動物病院 (神奈川県相模原市)
- ・ 遠藤獣医科 (愛知県一宮市)
- ・ はねペットクリニック (奈良県北葛城郡王寺町)
- ・ 医)至誠会 ちとせ眼科 (熊本県菊池郡菊陽町)

図書券

- ・ 尾村歯科医院 (兵庫県神戸市)
- ・ 医療法人社団はるき小児・矯正・歯科 (兵庫県明石市)
- ・ 吉田歯科医院 (滋賀県大津市)
- ・ さんすい動物病院 (福岡県筑紫野市)
- ・ みよし動物クリニック (熊本県合志市) 敬称略

Visca News

スマートフォン用ホームページ制作サービスにご注文殺到!

7月から販売開始いたしましたスマートフォン用ホームページ制作に多くのお問い合わせ、ご注文をいただき誠にありがとうございます。ただ今、ご注文に制作が追いつかずお申込みいただいた先生にはご迷惑をお掛けしており誠に申し訳ございません。現在、体制を整えておりますのでご容赦くださいますようお願い申し上げます。スマートフォン用ホームページ制作については、下記サイトからご覧ください。

<http://www.visca-sp.com>

- 納期 最短2営業日～
- 制作費 9,800円(税別)～
- 保守料 3,800円(税別)～/月



デンタルノートこども用 オリジナル表紙

デンタルノートこども用のカバーを、クリニックオリジナルデザインにしませんか。ロゴマークや院名を表紙に大きく印刷することもできるようになりました。詳しくは同封のリーフレットをご参照ください。

ニュースレターへのご意見

今回も多くのご意見をありがとうございます。

- 予約システムの患者さん側からの良い意見、悪い意見が聞きたい。(動物病院)
- 受付～カルテ管理等、様々な病院の工夫を具体的にもっと知りたいと思います。(動物病院)
- 「今回のおやつ」楽しみにしています。(動物病院)
- 毎度「今回のおやつ」の紹介を楽しみにしています。(歯科医院)

予約システムバージョンアップの詳細

Mr.WEB予約Vは先生からのご要望にできるだけお応えできるようにバージョンアップを行っております。患者さんの登録しやすさ、クリニックの見やすさ、使いやすさがより改善されておりますので、ご興味をお持ちの方はお気軽にお問い合わせください。



【バージョンアップ情報】

- ・患者さんのメールのテンプレートの変更可能
- ・予約内容ごとにコマの色設定(12色)が可能
- ・スタッフごとの週間予約状況が表示可能になど



記録手帳をリニューアルいたします!

長くご愛用いただいております、ファミリープラスワンシリーズの記録手帳をリニューアルいたします。従来のワクチン接種、体重、フィリアリアの予防記録に加えて、血液検査の記録もできるようになります。発売は2014年1月を予定しております。サンプルをご希望の先生は、ニュースレターのアンケートの「サンプル希望欄」にチェックを入れてご返送ください。出来上がり次第お届けいたします。

展示会のご案内

今後の出展予定

【動臨研】11月16日～17日(ホテルニューオータニ/東京都千代田区)

クイックスタンプに新柄追加!!

動物病院のカルテに押せるクイックスタンプに、犬猫の尾根・殿部と指間のスタンプが追加になりました。詳しくは同封のリーフレットをご参照ください。



ニュースレターへのご意見

今回も多くのご意見をありがとうございます。

→現在伺っているのはクリニックからのご意見だけですが、ご利用になっている患者さんのご意見も確かに重要です。様々な視点からのご提案、ありがとうございます。

→当社では月に一度、その月がお誕生日の人を皆でお祝いする誕生会を行っています。誕生日の人を囲んでお昼ご飯を食べながら、その人についてのクイズやインタビューを幹事が企画し、笑いの絶えない会となっております。そこで出るおやつの中で選りすぐりのものをビスカから自信をもってご紹介しております!



患者さんをファンにするイベント企画 歯医者さん体験+夏祭り

歯医者さんの仕事の楽しさを伝え
患者さんと交流

「歯医者さんの学校」というコンセプトの下、開校式から始まった歯医者さん体験教室。カムカムクラブというキッズクラブの会員さんに参加を呼びかけ、抽選の結果、午前、午後で各12名の患者さんが北口の分院で体験されました。

現在、スマイルデンタルクリニックでは「わくわくスマイル親子教室」という親子向けの歯みがき教室を定期的に開催されています。そこに参加される患者さんからのご要望がきっかけとなり、歯科衛生士の見山さんが中心となってスタートしました。

「学校」というだけあって、内容は自由研究の題材にもなるくらい密度の濃いものです。人形のお口にシーラント

スマイルデンタル クリニック様

気軽に通院するきっかけづくりとしてイベントを開催される歯科医院や動物病院が増えていきます。

今回は「イベント開催は初めて」というスマイルデンタルクリニック様をご紹介いたします。千葉県船橋市で駅を挟んで本院と分院を開院されており、2院同日開催されました。写真やビデオ撮影のスタッフをも巻き込んだ大盛り上げの様子をお伝えします。

スマイルデンタルクリニック

(院長 椎名 康雅 先生)

千葉県船橋市東船橋4-30-10

<http://www.smile-dental-clinic.com>



夏祭りはとにかく楽しく！
患者さんもスタッフも
一緒に盛り上がる

13時から夏祭りを開催されるという南口の本院にお伺いしたところ、全スタッフが駆け回るように準備の真っ最中。聞くと、12時まで診療されていたとのこと。一気に飾り付け、準備を行い13時から見事予定どおりに夏祭りがスタートしました。

診療室ごとにコーナーを設け、ボウリング、塗り絵、輪投げ、デコ歯ブラシに加えて院内探検もあり、訪れた方は受付でもらった院内地図を片手にすべてのコーナーを回るようになっていきます。周辺にお住まいのお子様のいる方が一気に集まったようにならなりましたが、トラブルもなく、スタッフも笑顔を絶やさず



(むし歯予防の処置)を施す「はいしゃさんコーナー」、むし歯になりにくい食べ物や砂糖が多い食べ物を学ぶ「えいようコーナー」、動物の主食と歯の形を比べて自分の歯に対する理解を深める「おべんきょうコーナー」に分かれています。これらのテーマも歯科医師、歯科衛生士、栄養士、保育士と立場の違うスタッフがそれぞれの得意分野でアイデアを出し合ったためスムーズに決まったそうです。開催中はインカムで連絡を取り合いつつ、受付に置いたベルを定期的に鳴らすことで時間管理。石こうで作った子どもの指模型、集合写真を帰りにはお渡しするという対応の早さにも驚かされました。

アンケートでは子どもたちよりも保護者の方から「勉強になった」「また続けてほしい」との声が多く、歯医者さんの仕事の楽しさが確実に伝わったのではないのでしょうか。



- 1 かわいい看板がお出迎えする矯正・小児歯科。
- 2 初めて見る人形に子どもも大人も興味深々。
- 3 「フッ素が多い食べ物はど〜れだ?」パウチされた食品のイラストを手に、真剣に悩む子どもたち。
- 4 終わると椎名「学校長」から修了証を手渡し。
- 5 スマイルデンタルクリニック本院。
- 6 夏祭り開始前にスタッフだけで記念撮影。
- 7 めり絵コーナーではウチワと、石こうをキャラクターの形に型抜きして磁石を埋め込んだマグネットに色塗り。
- 8 輪投げも普通のピンじゃない!人形やお花に向かって輪っかを投げる。
- 9 外では椎名理事長(左から二人目)自ら焼きそばを配られていました。
- 10 ボウリングもむし歯をやっつける、という趣向でスタッフが手作りした。



自らも楽しんでお祭りを盛り上げている素晴らしいイベントでした。

事前に準備していた「プロ歯ブラシ」用の歯ブラシは100本でしたが、時間前になくなったため医院での在庫を急ぎよ引つ張り出すほどで、最終的に保護者も含めると400人を超えるご来院がありました。

訪れた方は結果的に院内すべてのスペースを見て回るようになります。通院されている患者さんも、普段は入れない診療室まで見ることができるので、お友達の家に招かれて部屋を案内されたような気分になります。お子様も楽しい思い出のある歯医者さんであれば、楽しく通院できそうです。患者さんとの距離がぐっと縮まったと感じる第二の内覧会ともいえるイベントでした。



待合室、受付の工夫をご紹介します

「アートのある待合室」

岡本歯科クリニック(東京都世田谷区)

待合室に入ると、まるで画廊に来た気分になれるのは世田谷区の岡本歯科クリニック様。待合室はもちろん、診療室、スタッフルーム、院長室にも絵画や造形物があふれています。

これらは近隣の多摩美術大学の学生の作品です。学生にとっては展示のチャンスに恵まれ、患者さんにとっては普段はあまり触れることがない美術に接する機会であり、アートが日常に溶け込んだ上品な空間を生み出しています。引き込まれるような絵や、ふっと頬が緩むような造形物に心が和みます。定期的にアートの入れ替えもされているので、通院のたびにどのような「出会い」があるか、楽しみにされている患者さんも多くいらっしゃるそうです。



「待合室と診療室の壁の収納」

グリーンパーク動物病院(東京都武蔵野市)

スペースの限られた診療所では、思うようにレイアウトを変えられず、収納の確保も難しいと思います。グリーンパーク動物病院様では待合室と診療室の間の壁に収納棚を設けられました。ほこりが付きやすいぬいぐるみはガラスケースの中に、賞状や記念写真なども奥行きを利用してご案内できます。

天井と壁とは接しておらず、上部にはフードの見本やDVD再生用のモニターを置かれています。この隙間があることで、ファンを回せば空気が循環し臭いがこもるのを防ぎます。白を基調にした壁面に淡いピンクとすみれ色がやさしい雰囲気を作っています。

FROM VISCA

ご開業・ご改装を検討されているご友人をご紹介します

ビスカ製品をお使いになられていかがでしょうか。もしご満足いただき、お知り合いにご開業やご改装を検討されている方やカルテ整理をお考えの先生がいらっしゃいましたら、よろしければ弊社にご紹介くださいますようお願い申し上げます。ご紹介先には「ビスカ・無料サンプルセット」をお送りいたします。また、ご紹介くださいましたお客様には粗品を送らせていただきます。ご紹介いただける場合には、別添の用紙にご記入の上、ファックスを弊社まで送信くださいますようお願いいたします。※すでにビスカユーザーの先生のご紹介はご遠慮くださいますようお願いいたします。



医療機関の快適な受付を創造します

VISCA 日本ビスカ株式会社

本社：〒160-0022 東京都新宿区新宿6-24-20 Welship東新宿10F
名古屋営業所：〒460-0003 愛知県名古屋市中区錦 2-17-11 伏見山京ビル
大阪営業所：〒564-0052 大阪府吹田市広芝町 8-12 第3マイダビル503号
福岡営業所：〒812-0011 福岡県福岡市博多区博多駅前 3-6-12 オアシス博多駅前ビル6F

URL: <http://www.visca.co.jp/>

お問い合わせ
ご注文は

フリーダイヤル
電話で

フリーダイヤル
ご注文は
フリーダイヤル
FAXで

0120-12-7716
0120-40-7716