



重厚感のある茶色いカウンターが安心感を与える受付。

岡本歯科医院様（茨城県つくばみらい市：2013年5月で開業）

代表からのご挨拶

“利益”に対する考え方

私は以前物理学の研究をしていましたが、35歳のとき父の経営していたこのビスカに入社したときに感じたことは、「原価に対して商品の販売価格が随分と高いな」ということでした。同時に、利益を出す（儲ける）ことに対して、「何とない後ろめたさ」のようなものも感じていました。

その当時は、販売価格から原価を引いたものがそのまま利益になるのではなく、人件費や営業経費など原価に負けず劣らず大きなものが多々引かれていくことを具体的に知らなかったこともありました。

盛和塾（京セラの稲盛名誉会長の経営塾）の経営の原点12カ条の中に、「値決めは経営：値決めはトップの仕事。お客様も喜び、自分も儲かるポイントは一点である。」さらに、「売上最大、経費最小：入るを量って、出ざるを制する。利益を追うのではない。利益は後からついてくる。」とあり、営業利益は売上の10%は出すように必死の努力をなささいと教えられています。

先生方の中にも、利益をあげるということに少し抵抗を感じられている方もいらっしゃるかと思います。

ただ、ご家族を養っていくためにも、先生と一緒に頑張ってくれるスタッフの給与を上げていくためにも、そしてなにより患者さんのために医療技術をあげながら設備投資をするためには、どうしても利益が必要です。さらに利益ができれば税金を払うことになるので、国家の発展にもつながります。

経営者が自分個人のためだけに利益を追求することには、“後ろめたさ”を感じますが、家族のため、従業員（医院のスタッフ）、お客様（患者様）のために、そして国家のために、利益を上げていくと考えれば自然と力が湧いてきます。

私も経営者になって10年が経ち、利益に対するアレルギーはなくなってきました。今では、営業担当者に「たった1割の値引きをしたとしても、その同じ利益を稼ぐためには、思った以上に何倍も多売しなければならないこと」を、ことあるごとに説明しています。

そう言っておきながら、ときどき営業同行したときなど、「これはサービスさせていただきます。」とついつい言ってしまいます。（笑）

代表取締役 石田 伸道

ビスカ商品

導 入 クリニック

本院とほぼ同じ作りになることで
働く人の違和感をなくす

居抜き物件として紹介されたのは
JR三郷駅前の好立地でしたが、開業
に際しての調査は念入りに行いました。
その結果、「日帰り白内障手術の施設が
周辺にないことと、三郷市の人口が伸び
る傾向にあること」から判断して分院
開業を進められました。ご開業にあたっ
てはお付き合いのあった医療機器の
業者様を通じてビスカにお話があり、
カルテファイル、ラック、ホームページ、
新聞折込サービスをご注文いただいで
おります。

「院長先生をはじめ、スタッフも本院
と分院を行き来するので本院と似た作
りにしてあります」と設楽事務長がおっ
しやるとおり、受付と待合室や診療室の
位置、リーフレットを置く棚の高さ、待
合室のテレビやキッズスペースも基本的
に本院と同じ作りです。カルテファイル
も本院と形状が似たものを採用され、収
納するカルテや書類の順番も本院と同
じです。こうすることで、隔週で白内障
手術を担当される本院の設楽理事長先
生も、スムーズに今までの経過を確認、

あじおか眼科 クリニック様

あじおか眼科クリニック様は、同じ埼玉県児
玉郡上里町の医療法人順正会したら眼科クリ
ニック様の分院として、昨年の7月にご開業され
ました。準備期間がおおよそ半年という時間がな
い中、ビスカもご開業の一部をお手伝いさせて
いただきました。

院内のレイアウト、普段使うカルテファイルな
ども形状を本院と似せることで、行き来するス
タッフさんが戸惑わないように工夫されてい
ます。社会福祉法人の理事長も務められている
事務長の設楽様にお話しを伺いました。

あじおか眼科クリニック

(院長/味岡 亜季子 先生)

埼玉県三郷市三郷1丁目1-10 徳重ビル2F

<http://www.ajioka-eyeclinic.com/>



動線を広くとった待合室。症例説明などのリーフレットの棚は低くして手に取りやすいように配慮されている。



カルテファイルをバックに置いた受付。

スを待合室と感染症の疑いがある方用
の待合室の2か所に設置するなど、お子
様連れでも通いやすいように工夫され
ています。

違った年齢層の患者さんが過ごしやす
く動きやすいように、動線は広めに、手に
取れるものはちょっと低めに置き、体に
負担をかけない配慮がなされています。

ホームページは詳細情報を
伝えるセカンドアクセス

「ご来院のきっかけは、看板とホーム
ページか、バスのアナウンスとホーム
ページの組み合わせがほとんどです。
ホームページだけに限ると、新患の5割
がホームページをご覧になって来院して

できます。

新聞折込は近隣の市に手厚く投函し、ご開業のお知らせをされました。その甲斐あって「開業当初は折込の効果がありました」。チラシデザインもクリニックのメインカラーの青に合わせ、統一感を出しています。

幅広い年齢層に合わせた 検診手帳と院内設備

眼科には幅広い年齢層の患者さんがお見えになります。白内障は45歳以上から増えはじめ、80歳以上の高齢者のほとんどが何らかの形で白内障の症状を引き起こしているといわれる、高齢者に多い病気です。白内障の手術後は定期検診が必要になるため、あじおか眼科クリニック様でも本院にならって「白内障手術後手帳」というファイルをお渡ししています。これは検診後に次回の検診予定を書き込んでお渡しする、いわば検診のスケジュール帳です。日付の欄は術後の方にも見やすいように大きくとり、患者さんは診察券などを挟んで持参されるそうです。

また、就寝中に特別なコンタクトレンズを装着することで近視や乱視を矯正する「オルソケラトロジー」という治療法は、手術が不要ということで近年注目を集めている治療法です。受診されるのはお子様が多いため、キッズスペー



クリニックの特徴をトップページにおいたホームページと、開業時の新聞折込チラシ。



スタッフさん手作りの「白内障手術後手帳」。白内障の手術を受けた患者さんに、次回の検診日を記入してお渡しする。

担当営業から

赤坂 公輔

(東京営業部所属)

ご開業まで短い期間ではありましたが、打合せの内容は毎回濃く、印象に残っています。今後もカルテファイルやホームページを通じて、お手伝いさせていただければ幸いです。



いることになりました」。スマートフォン所持率も高まっているので、今後はスマートフォンからホームページに手軽にアクセスできることも重要視されてくるでしょう。

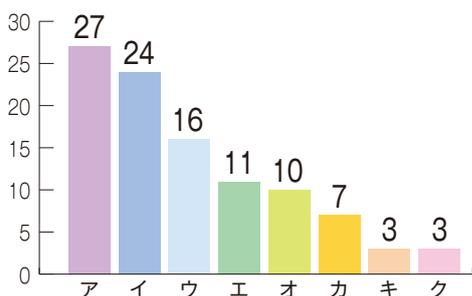
あじおか眼科クリニック様のホームページは、「日帰り白内障手術」や「オルソケラトロジー」といったクリニックが力を入れていらっしゃるご紹介と、連絡先、診療時間、アクセスなど患者さんが知りたいたことがどのページでも確認できるようになっているデザインです。「徐々に当院の認知は広がっています」と設業事務局長にはおっしゃっていただきましたが、幅広い年齢層の患者さんへのホスピタリティ、スタッフさんが働きやすい環境への配慮など、クリニックの基本姿勢が患者さんに安心して通っていただける環境を作っているのだと感じました。

トータルブランディングについて

ロゴマーク、診察券、ホームページなど、クリニックの情報発信媒体のデザインをそろえるトータルブランディングをご存じでしょうか。特にご開業、ご改装を機会に院内の印刷物にロゴを入れたり、色味やデザインを統一してトータルブランディングに取り組まれる先生方が増えています。ここでは先生方がお考えのトータルブランディングに対するイメージと、実際に情報発信媒体はどこにご発注されているのかをお伺いしました。

N=61 (内訳：一般内科1院、歯科医院40院、動物病院20院)

1. 先生がお考えになる、トータルブランディングのイメージをお聞かせください。



- ア. 患者さんとのコミュニケーションがスムーズになる=27件
- イ. 患者さんがクリニックの長所を理解してから来院される=24件
- ウ. 高価そう=16件
- エ. スタッフに理念が浸透しやすい=11件
- オ. 手間が掛かりそう=10件
- カ. スタッフのモチベーションが上がる=7件
- キ. デザイナーと話をするのが面倒そう=3件
- ク. 効果が感じられない=3件

【その他】

- ・ 選択肢が狭くなるため、高コストになってしまう…
- ・ 医院の印象が良くなる
- ・ シンプルでスマート

2. 商品の発注先を教えてください。

商品別			
ロゴマーク	1位	自作、またはご友人が作成	16院
	2位	デザイン会社	15院
ホームページ	1位	ホームページ業者	30院
	2位	自作、またはご友人が作成	7院
診察券	1位	印刷会社	25院
	2位	その他	9院
医院のリーフレット	1位	自作、またはご友人が作成	8院
	2位	デザイン会社、印刷会社	各6院
名刺	1位	印刷会社	30院
	2位	自作、またはご友人が作成	14院
クリニックカード	1位	印刷会社	11院
	2位	自作、またはご友人が作成	10院
新聞折込ポスティング	1位	印刷会社	10院
	2位	デザイン会社	5院
お知らせ、リコールハガキ	1位	自作、またはご友人が作成	25院
	2位	その他	6院
封筒、葉袋	1位	その他	18院
	2位	印刷会社	16院

発注先別		
1位	印刷会社	111件
2位	自作、またはご友人が作成	97件
3位	デザイン会社	53件
ランク外	ビスカに発注	18件

概ね、トータルブランディングについてはよい印象をお持ちの先生が多い、と言えます。患者さん、スタッフともにクリニックの長所を積極的に理解しようとするイメージがある反面、金額に不安を感じる先生もいらっしゃいました。商品の発注先は複数業者に依頼されているクリニックがほとんどでした。予想外だったのは、ロゴマーク、印刷物、ホームページ制作は自作やご友人が担当されるクリニックが多かったことです。トータルブランディングを意識される場合は、他院の状況をよく知っているメーカーや材料店にもアドバイスを聞きつつ、時々ほかの媒体とも見比べながら進めるとより満足できるものができるでしょう。実はビスカでは上記のすべての商品の作成を承っているのですが、まだ認知度は低く発注先のランキングで見ても圏外でした。デザインから印刷、ホームページ制作まで幅広くお手伝いができる会社であることを、もっとアピールしていこうと思います。

… 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、図書カード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。



五洋食品産業株式会社
イチゴとラズベリー、生チョコ、白いチョコの
モンブラン 全12個入り

濃厚なくちどけて
人ななモンブランです!



<http://www.sweets-pro.com/>

… プレゼント当選者発表 …

1507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。

ヴァンテーゼアンジュ

- ・ さとう歯科・矯正歯科クリニック (福島県河沼郡)
- ・ キャンベル動物病院 (埼玉県さいたま市)
- ・ ときわ台真帆歯科 (東京都板橋区)
- ・ しのめ動物病院 (東京都江東区)
- ・ 高辻歯科クリニック (愛知県名古屋市中区)

図書カード

- ・ なおき歯科クリニック (石川県羽咋市)
- ・ アクア動物病院 (静岡県藤枝市)
- ・ 四季の森どうぶつクリニック (愛知県豊明市)
- ・ 大谷歯科・こども歯科 (大分県大分市)
- ・ ハートデンタルクリニック (宮崎県都城市) 敬称略

プレミアムテンプレート2016のご案内

弊社のホームページ制作サービスに新しいプランが登場いたしました。業界をリードする最新の技術を用い、より一層洗練されたデザインに仕上がっております。10月にはホームページ専用カタログも完成予定です。ホームページをお持ちでない医院様は、この機会にぜひご検討ください。また、ホームページのリニューアルをお考えの医院様もお気軽にご相談くださいませ。

ホームページ制作窓口

フリーダイヤル **0800-111-7716**



展示会のご案内

8月に行われた東京デンタルショーには多くの先生にご来場いただき、誠にありがとうございました。



今後の出展予定

動物病院 第36回動物臨床医学会年次大会2015

日程／11月21日(土)～22日(日)
会場／大阪国際会議場(グランキューブ大阪)
大阪府大阪市北区

歯科医院向け新商品 メンテナンス手帳クラシック新発売

メンテナンス手帳を男女関係なくお使いいただけるように改編した「メンテナンス手帳クラシック」を発売いたします。読み物の部分を硬めのテイストでまとめてあります。詳しくは次号のニュースレターにてお知らせいたします。

動物病院向け新商品 クイックスタンプ「バイタルサイン」発売

以前から再商品化のご要望が多かった「バイタルサイン」を記入できるスタンプです。木製スタンプのデザインを基に、クイックスタンプとして再度商品化いたしました。詳しくは添付のチラシをご参照ください。



BW _____ kg T _____ °C P _____ /min R _____ /min

歯科医院向け販促品 デンタルノートこども用三角ポップのご案内

デンタルノートこども用を受付でのご案内できる三角ポップを作りました。3面それぞれ柄が違うので、クリニックの雰囲気合った面をご使用いただけます。価格を書くスペースもありますのでご活用ください。三角ポップをご希望のクリニックはデンタルノートこども用ご注文時にお申し付けください。



サンプル、資料のご請求は…

フリーダイヤル **0120-18-7716**

ニュースレターへのご意見

いただいたご意見をご紹介します。

- トータルブランディング…。開院して年月が経つと、少しずつトータル感が薄れてきている。どの位で修正するのか?その辺りのコラム、特集をお願いします。(動物病院)
- 今回のニュースレターにてトータルブランディングの重要性を実感しました。(歯科医院)
- 歯科だけではなく動物病院の紹介もあり、自院に取り入れられそうな工夫もあり、勉強になります。(歯科医院)
- いつも休み時間の楽しみです。(歯科医院)
- 高橋先生の待合室相談員はとても新しい、興味をもった。(動物病院)

→トータルブランディングはご開業時、またはご改装時に取り組むクリニックが多いようです。特集の際は様々な事例をご紹介できるように意識して取材いたします。

→科目を越えてお読みいただける読み物を目指してニュースレターは編集しております。参考になる情報はありましたでしょうか。さて、ビスカニュースレターがこの形式に至ってから6年目が経過いたしました。次回の1月号から内容を大きく変更する予定です。引き続きよろしくお祈りいたします。



デンタルノートの告知事例と患者さんからの声

ポスター、ポップで患者さんの目を引く

手帳を患者さんにお配りする意義を、弊社では以下のように考えています。

●患者さん、オーナーさんが今回の診療内容や次回の検診日を確認できる

↓お子様、ご自身、または伴侶動物の健康に対する意識が高まる。

●手帳の中にある読み物が、歯の大切さや伴侶動物の健康について考えるきっかけを作る

↓患者さん、オーナーさんの知識が増える。

●定期検診の重要性に患者さんが気づく
↓結果としてファン化につながる。

日本ビスカは今でこそホームページ、予約システム、診察券などのWEBサービスやデザイン制作を手掛けておりますが、創業時に初めて世に送り出したのは、動物病院からオーナーさんにお渡しするワクチンの検診手帳「ファミリープラスワン」でした。31年前、先代社長 石田 和道が発案し世に送り出した手帳は、形を変えながら今でも販売されています。

現在では動物病院向けと歯科医院向けの手帳を合わせ、ラインナップは7種類まで増えました。今回は特にご支持の多い、デンタルノートこども用を取り上げ、クリニックでの告知方法や、患者さんからいただいたお声をご紹介いたします。



そつです。

ビスカでも積極的な患者さんを掘り起こすきっかけとなればと、受付に置けるポップをご用意いたしました。ぜひこちらもご活用いただき、予防に関心をお持ちの患者さんが増えれば幸いです。

ハードルの高い歯医者さん通いに見通しが持てる

では、歯科医院からノートを渡された患者さんはどう思っているのでしょうか。面倒くさい、忘れそうなどマイナスにとらえる患者さんもいらっしゃるかと思いますが、おおむね喜んでいただけているようです。特に女性は、お子さんの保育園や幼稚園で手帳に記入することに慣れている方が多いため抵抗は少ないようです。先日、デンタルノートこども用を使われている患者さんから一通のメールをいただきました



ビスカの手帳は「健康を維持するために病院に行く」と、患者さんの意識を変えるきっかけとなればという願いで制作しております。

デンタルノートこども用は数あるビスカの手帳の中でも採用件数が多い手帳です。よくあるご質問に「誰に配ればいいの?」「どう書けばいいの?」「忙しい診療時間の中でいつ書けばいいの?」との3点があります。今回、この全てにはお答えできませんが、「誰に配ればいいのか」というターゲットを絞る例として、神奈川県横浜市のアクアポート歯科様にお邪魔しました。

アクアポート歯科様ではデンタルノートこども用、メンテナンス手帳ともに、表紙をオリジナルデザインでご注文いただいております。ハワイをイメージした受付、診療台にはさりげなくデンタルノートのポスターを貼ってご案内しています。ノートを購入された患者さんには、ノートを使い切るまで定期検診のフッ素塗布サービスと、院内で販売しているデンタルケアグッズ10%OFFという特典が付きます。ノートは2年半から3年くらい使えますので、かなりお得です。

「意識の高い方が購入されます」とはスタッフの宇佐川様。メンテナンス手帳よりデンタルノートこども用の方が患者さんの興味は高く、やはり自分のことよりお子さんを心配される方は多いようです。ポップも受付に現物と一緒に置いて、サンプルの手帳を手にとってご覧いただけるようになっていきます。

現物サンプルをお見せしながら、スタッフが「予防に取り組みませんか」とひと言添えると、定期検診に興味を持たれる患者さんも増え



た。デンタルノートこども用をお使いの保護者からの声としてお読みいただければと思います。デンタルノートは患者さんが保管される、オンラインワンの成長記録です。患者さんからノートの大きな価値をご指摘いただき、身の引き締まる思いです。まだデンタルノートをご存じない患者さんにも価値をお伝えし、デンタルノートの輪を広げるために工夫し続けるのが弊社の名すべきことかと思っておりますので、お気づきのことや患者さんからの御声など、ご教示くださいますようお願い申し上げます。

一番残しておきたいのは保護者が、今日の治療について書く欄です。

今日した治療で子どもの様子がどうであったか。麻酔の注射を嫌がった。麻酔のあとボーッとしていた。前より我慢してうまく治療していた。レントゲンを1人でとれた。いつもより出血が多かった。泣いてむせてしまった……など、覚書きとして記入できると今後の治療にもいかせます。

それと親として子どもの治療で一番必要なのは、乳歯と永久歯が今の状態か(生え変わり)全体的に一目でわかるイラストです。

このノートを活用している我が家の次男は中学1年生です。ダウン症をもっています。知的に障害がありますが、歯の治療に関しては上の障害のない兄よりもよく通ってきましたし、一般のお子さんの治療を照らしても

やはりこのノートはとても有用だと感じています。乳歯から永久歯に生え変わるまでの子どもの歯医者通いは本人にも保護者にも結構面倒でハードルの高いものです。

ノートがあることで、親も治療の記録をみて安心したり

今後の見通しがもてます。

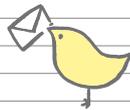
本人も今日はこの歯をがんばった。だから次はここをやるよ。

今度はお掃除だけに行くよ、など励ましや自信にもなります。

これからも御社のデンタルノートがひろく普及していくことを願っています。出来るならば、歯科医院だけの販路ではなく、利用する方の立場からも普及させて欲しいです。実際、私はノートを使っていない先生に前の医院でいただいたノートのことを説明して以後ずっと書いていただけてきました。

次男のように、特別支援の必要な子どもがいる学校、特別支援学校、特別支援学級での活用はもちろんひろくは一般の幼稚園、保育園などからも歯の記録をつける習慣に有用です。

産院で赤ちゃんの時から配っていただいても良いと思います。ぜひ普及させて下さい。



実際のご記入ノート



デンタルノートこども用についてメールをいただきました。(一部抜粋)



待合室、受付の工夫をご紹介します

「受付カウンター下の棚」

浦安中央動物病院様 (千葉県浦安市)

動物病院にいらっしゃるオーナーさんは犬や猫を連れてくるため、お会計のときに困るのが荷物を置く場所です。浦安中央動物病院様はご改装時に設計士さんと相談して、受付カウンターの下に荷物が置けるように、棚を取り付けました。

この棚は待合室側のカウンターの下をぐるっと回っているため、荷物置きに使わないスペースにはオーナーさんがお待ちになる間に読める書籍などを並べています。

こうすることで待合室に置く棚の数を減らせてすっきりします。棚はいつもスタッフが整頓し、オーナーさんの目が集まる受付を常にきれいに保っています。



設計:山畑了介建築設計室 (担当 山畑了介氏)



「外から見えるスペースをおしゃれに」

のむら歯科様 (東京都台東区)

道路に対する一面がガラス壁になっているのむら歯科様では、道路沿いの一番外から見えるスペースをおしゃれに飾られています。ここはすべて院長先生が整えられました。椅子やテーブル、ガラスの飾り棚から小物まで独特の世界観があり、外から見るとカフェのようで入ってみたいくなります。患者さんからすると外から見られたくない、だからといって閉め切ってしまうと開放的なガラス壁が活かせないというジレンマをみごとに解決しています。

主に打合せ用のスペースですが、「見せてほしい」とおっしゃる患者さんもうらっしゃるそうです。

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 KDX新宿6丁目ビル10F
札幌営業所: 〒060-0003 北海道札幌市中央区北3条西7丁目1-1 SAKURAN-3
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 オスキ博多駅前ビル6F

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

お問い合わせ
ご注文は

フリーダイヤル
0120-12-7716

フリーダイヤル
0120-40-7716