



ホームページ



スマートフォンページ



診察券



ブラウンカラーで統一したシックで落ち着いた動物病院です。
 (博多住吉動物病院/福岡県福岡市博多区/2013年開院)

VISCA NEWS LETTER

ビスカ ニュースレター 2016.10

Volume
102

成果主義のすすめ

代表からのご挨拶

日本において2000年代初頭ぐらいから、成果主義が導入され始めたのではないのでしょうか。成果主義の是非については、「日本の風土に合わない」「人間関係がぎすぎすしてくる」といったネガティブな批判が多いように思います。しかしながら、ビスカでは数年前から成果主義を導入しましたが、着実に良い効果がでてきたと感じています。営業については比較的分かりやすいと思います。ビスカでは各営業担当者があげる粗利益を生産額と呼んでいます。その生産額に応じて評価が決まります。こういった売上や利益といった成果に応じた評価はこの会社でもあり、一般的かもしれません。一方で、内勤の仕事は、なかなか成果を表しにくいものです。ビスカでは、すべての業務について、その業務を遂行するのにかかる平均的な時間を想定し、それをどのくらいの量をこなしたか、つまり“生産時間”として成果を見るようにしました。

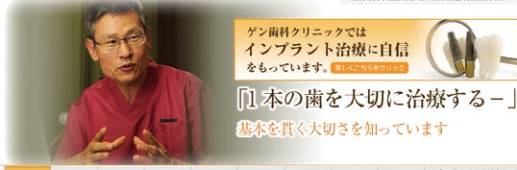
$$\text{生産時間} = \text{業務1の想定時間} \times \text{量(回数)} + \text{業務2の想定時間} \times \text{量(回数)} + \text{業務3} \times \text{量(回数)} + \dots$$

そうすることで、内勤の仕事をする人にも成果主義を導入することができました。もちろん、ただ速く数を仕上げればよいというわけではなく、ミスがあれば減点の対象になり、逆に多少時間は掛かったかもしれませんが、お客様にお褒めの声をいただいたり、紹介に繋がれば、それを成果と見なしプラスの評価をするようにしています。成果主義は、何時間働いたかよりも、どのくらいの成果(生産時間)を上げたのが、評価のポイントです。子供が小さい

主婦の社員は、どうしても勤務時間が短くなりがちになりますが、やった仕事の成果(生産時間)が評価なので、気兼ねなく働けるようになります。また、夜遅くまで頑張って働く若手の社員にも、不公平感が生じなくなります。そして、なによりも、自分の仕事の成果が“生産時間”という数字で表れるので、勤務時間の中で、どうやってより多くの成果をあげていくかを考えることができます。喜ばれる仕事をたくさんすることが、自分の評価につながり、どのくらい自分が成長したのかを実感しやすくなります。もちろん成果主義ですべてがうまくいくというわけではありません。よく成果主義の弊害として、協力心がなくなるとか、教える文化が失われるという指摘があります。それは教える行為や仲間のフォローをすることが評価につながらないために起こってきます。しかし、そういった見えない部分も、“どれくらいの時間を充てるのか、そしてどのくらいの効果を期待するのか”を明確にして、評価するようにしています。

「お互いの成長を励まし喜びとします」これはビスカの企業理念の一節なのですが、成果主義の導入にあたっては、この精神が絶対に必要だと考えています。上司は部下を成長させてあげたい、という強い気持ちがあればなりませんし、誰か困っている仲間がいれば手を差し伸べて助け合うことも必要です。こういった企業文化が下地にあってこそ、本当の意味で成果主義が生きてくるのだと思います。成果主義をうまく取り入れ活かすことによって、会社は社員とともに良い方向に成長していけると実感しています。

代表取締役 石田伸道



夏の休診のお知らせ：休診日 8月11日(木)～15日(月)

通院に便利

博多駅筑紫口 徒歩5分
 夜18時30分まで診療

当院では今後、ご予約前に予約確認メールの配信を予定しております。
 右のQRコードを読み込んでいただき、表示画面に従って操作していただきますと、メールアドレスのご登録ができます。
 ※「患者様番号」欄には「診察券のカルテNo.」を入力して下さい。

～ゲン歯科ロゴマークについて～

当院のロゴマークは「ドクター」「スタッフ」「患者」との繋がりを大切にしたいという理念のもと、「G」をモチーフに3枚の花びらで表現しました。

- ゲン歯科クリニックが選ばれる5つの特徴
- 安心** 1. 患者さんとの信頼のキャッチボールを大切にしています
 - 安全** 2. 治療の可能性を広げる最新技術と最新設備
 - 実績** 3. インプラント歴25年、10,000本以上の実績、インプラント指導歴20年、数多くの著書も執筆！
 - 保証** 4. インプラント治療を行った部位に問題が生じた場合、10年間の保証をさせていただきます。(故意もしくはメンテナンス不良の場合を除く)
 - 立地** 5. 駅チカで通院に便利、術後のメンテナンスもサポート

ビスカ商品導入クリニック

ゲン歯科クリニック様

GEN DENTAL CLINIC

九州の玄関口、博多駅。ご開業30年のゲン歯科クリニックが今の診療所に移転されたのは4年前です。院長の元 永三(げん えいぞう)先生は、平日はクリニックで診療され、休診日の土日はインプラントの研修会やスタディーグループでの後進育成のために福岡に限らず、東京、韓国まで飛び回っていらっしゃいます。

クリニックのホームページから歯科診療にいたるまで「知っていることとやっていること、できていることを一貫させる」という姿勢を貫かれています。患者さんのみならず、同業の歯科医師の先生方や歯科材料店さんからの信頼も厚い元先生に、患者さんとの対応、ホームページのこだわり、スタッフ教育などについてお話しいただきました。

ゲン歯科クリニック
 福岡県福岡市博多区博多駅前2-2-13 博多駅前ビル5F
<http://www.gen-dc.com/>



診療案内
 ゲン歯科クリニックの診療内容のご案内いたします。

こんな症状でお困りの方へ

- 歯がしみる、痛い
- 歯を失ってしまった
- 詰め物・被せ物がとれた
- 歯を白く見せたい
- 歯周病が気になる
- インプラントを入れたい
- 健康な歯を壊したい
- 歯並びが気になる

まずはお電話でご相談ください。 ☎ 0800-200-3990

一般歯科

一般歯科では、虫歯や歯周病の治療を行います。当院の方針は、歯をなるべく失わずに治療することです。患者様の本来の歯を活かし快適な生活を送っていただけるよう、様々な知識、技術、方法をもって治療いたします。

また、入れ歯のご相談も承ります。患者様個人に最適な組み合わせのものをご用意します。種類も豊富にありますので、お気軽にご相談ください。

予防歯科

1回の予防は100回の治療に勝る！

日本は先進国の中で虫歯患者の上位です。その原因は、予防という考えが定着してなく、歯がなっただら歯科医院に行く、といった考えがあるからです。ゲン歯科クリニックでは、口の中の細菌の種類と数を検査し、噛み合わせ、残りの歯の状態、個人の歯肉のリスクを判定し、患者さん1人1人に合わせた指導を行います。



1 ゲン歯科クリニック様のトップページ。初診の患者さんの立場に立って情報提供されている。2 2ページ目以降は既存の患者さん向けに、より細かな情報を多数掲載。3 ほとんどの患者さんの利き腕である右側に洗口台を設けた回転式の診療ユニットは、洗口台の前、モニター正面まで座った患者さんを乗せて動く。鏡付きなので治療の途中経過を確認できるのも嬉しい工夫のひとつ。

初診の患者さんに伝えたいことは 1ページ目に入れる

ホームページはクリニックのご移転に合わせてビスカで作り変えを承りました。事前にホームページに詳しい同業の先生と相談、分析され、「**重点的に見られているのは1ページ目**」との結論に至ったそうです。「**ホームページ制作の目的は2点あります。一つ目は知らない人にゲン歯科クリニックを知ってもらうこと、二つ目はすでに知っている人により深くクリニックのことを知ってもらうことです**」。この2つの視点に立つところからホームページ作りがスタートしました。

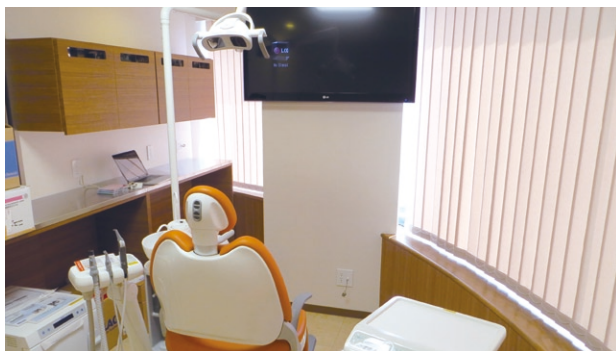
新規の患者さんの場合は、自分の欲しい情報がすぐに見つからないと、ページを離れてしまいます。「自分が他科目のホームページを探すときはどうなのか、立場を変えれば分かります」。そこで1ページ目を新患さん向けとし、目に入りやすい右上にクリニックの基本情報(電話番号、住所、診療時間)が入り、クリニックの得意分野や特徴、考え方などをまとめました。もっと知りたいと思った人は、ページの下部にあるメニューバーから他のページを見ることができます。つまり新患さんが必要な情報を1ページの中で完結させているのです。

立場を変えて考えれば分かる

これに対して既存患者さんは自ら探して下さるので、クリニックの特徴や先生のご紹介、院内の様子などのコンテンツを豊富に用意しています。改めて自分の通院するクリニックを知ることで、ご満足いただける作りになっています。

このように立場の違う方の行動パターンを見極めれば、それぞれが求める情報を的確にお伝えできるのがホームページの強みなのです。

「立場を変えれば分かる」という先生のお考えは診療



患者さんにとって緊張する手術室は、ステンレス素材を木目のテープで隠して落ち着いた雰囲気。目の前のモニターには施術中の先生の手元が大きく映し出され、ガラス窓を通じて隣室から見学できるようになっている。

室の作りにも表れています。

患者さんが空間に圧迫感や威圧感を感じる事がないように、足元の空間を広くとり、スタッフも動きやすく、説明しやすいようなユニットを選定するなど、一つ一つこだわりがあります。元先生が「患者さんにもスタッフにも優しい診療室です」とおっしゃるように、ユニットの右側に設置された洗口コーナーや、うがいをした後にちょっと確認できる鏡など、確かに自分が患者として訪れた時にあれば気が利いていると思う工夫で溢れています。

自分と未来だけが変われる

ゲン歯科クリニックのスタッフは同業の先生もうらやむほど評判がよく、どのような教育をされていますか?とよく聞かれるそうですが、「**実は教育ゼロなんです**」。マニュアルもありません。初診の患者さんとのカウンセリングや日々の先生の患者さんへの対応をそばで見ているうちに、「2~3年もいれば私のやりたいことを分かってくれます」。

マニュアルや教育システムがないからこそ、先生の姿勢を一貫させるように心がけていらっしゃるそうです。「スタッフや業者の苦情を言っているうちは何も変わりませんが、院長が変わればすべて良くなります。そのためにも知っていること、やっていること、できていることがすべてイコールになるように行動しています」というお考えは歯科医療、趣味、人生にも共通した指針となっています。「基準を一貫するとすごく楽です。人と過去は変えられません。自分と未来だけが変われるのです」。

ゲン歯科クリニックは病院、患者さん同士のご紹介が多く、インプラントの施術を受けに全国から患者さんが来院されます。「ほとんどがご紹介」という事実も、患者さんの立場に立って考えてくださる元先生への信頼の証と言えるでしょう。



クリニックの入り口で「ゲン歯科ポーズ」をとる元先生。

テーマ

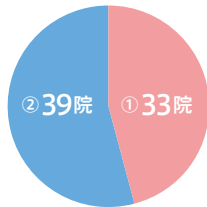
内覧会について

N=80

一般医科…2院 歯科医院…58院
動物病院…20院

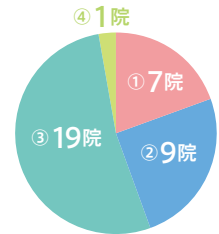
1 開業、改装時に内覧会を開催されましたか。

- ①開催した…33院
- ②開催しなかった…39院



2 内覧会の企画・運営を担当したのはどなたですか。

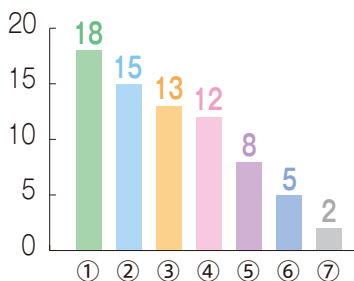
- ①内覧会業者…7院
- ②代理店や材料店…9院
- ③自院で…19院
- ④その他…1院



3 内覧会をした効果はありましたか？

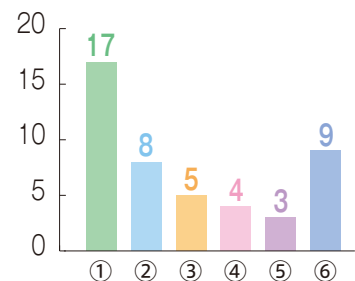
- ①地域の人とコミュニケーションできた…18院
- ②開院前に予約が取れて安心した…15院
- ③クリニックの認知度が上がった…13院
- ④集患できた…12院
- ⑤クチコミが広がった…8院
- ⑥スタッフのモチベーションが上がった…5院
- ⑦その他…2院

(前いた病院の患者様にもあいさつができ、集患につながった)



4 内覧会をしなかった理由は何でしょうか？

- ①必要と思わない…17院
- ②時間がない…8院
- ③やり方が分からない…5院
- ④お金がかかる…4院
- ⑤人手不足…3院
- ⑥その他…9院
 - ・自分の力をためしたい…2院
 - ・スタッフの教育期間にあてた…2院
 - ・手間を考えるとやらなくても大丈夫と思いやらなかった
 - ・内覧会自体考えていなかった
 - ・地域性
 - ・マナーの悪い人がいる
 - ・自信がない



内覧会を開催されたクリニック、されなかったクリニックは、ほぼ同数という結果となりました。開催されたクリニックの中には、地域の人と触れあうことで、開院前に予約が取れたり、認知度アップといった好スタートを切れたようです。一方、開催されなかったクリニックは、時間や費用面、やり方が分からない事を理由に断念されたケースが多いようです。近年では新規開業時以外にも、リニューアル時、移転時、院長交代時、開業周年記念などで見学会・内覧会を開かれるクリニックが増えております。集患・増患のため、地域の人への再認知の工夫が感じられます。

■ アンケートのお願い

ニュース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。

今回のおやつ

みかんジュレ&まるごとみかん
味—ジュレ てまり IN
(6個入り)

早和果樹園
http://sowakajuen.com/html/ajitijyure_temari.html



有田みかん
果汁91%
使用の濃厚で
ジューシーな
ゼリーです

■ プレゼント当選者発表

1607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。

- スライドアタラ
 - ・中林歯科医院 (埼玉県本庄市)
 - ・にこにこファミリー歯科 (千葉県市川市)
 - ・まけがわ歯科医院 (神奈川県横浜市)
 - ・シーナどうぶつ病院 (静岡県静岡市)
 - ・ハダ動物病院 (広島県広島市)
- 図書カード
 - ・医療法人ちだ歯科 (岩手県奥州市)
 - ・すずめ歯科 (宮城県仙台市)
 - ・デンタルクリニックよしだ (京都府京都市)
 - ・相模歯科医院 (京都府京都市)
 - ・医療法人ふなき歯科 (愛媛県松山市) 敬称略

ホームページに動画を掲載しませんか

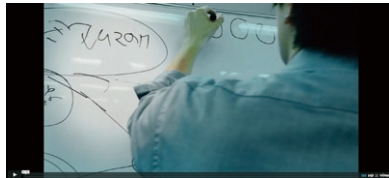
ビスカが動画制作サービスを始めました。建物、院内を映すだけでなく、ストーリー性のある動画をご提案いたします。貴院でもこのような動画を作り、ホームページにアップしませんか？

動画活用事例

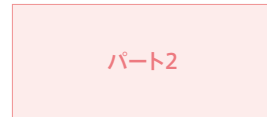
- 患者様へのアピール媒体として
- 求人応募者に院内の雰囲気伝えるために
- スタッフのモチベーションアップに

【サンプル動画はこちらから】

日本ビスカ ホームページチーム コマーシャル動画



<https://player.vimeo.com/video/176570439>



<https://player.vimeo.com/video/176570438>

展示会のご案内

7月16、17日に開催された日本デンタルショー東京のビスカブースには、多くの先生にご来場いただきました。カルテファイルをはじめ、ホームページの最新事例、予約システムの実例などをその場で見て、確かめていただきました。



今後の出展予定です。

歯科 デンタルショー2016大阪

日程／10月8日(土)～9日(日)
会場／グランキューブ大阪
(大阪府大阪市北区)

歯科 日本デンタルショー2016福岡

日程／10月21日(金)～23日(日)
会場／マリンメッセ福岡
(福岡県福岡市博多区)

眼科 第70回 日本臨床眼科学会

日程／11月3日(木)～6日(日)
会場／国立京都国際会館
(京都市京都市左京区)

平成28年熊本地震に対する義援金拠出について

このたびの平成28年熊本地震により亡くなられた方々に謹んでお悔やみを申し上げますとともに、被災された皆様とそのご家族の方々に心よりお見舞い申し上げます。弊社は被災された方々の救済や、被災地の復興にお役立ていただくべく、6月末に100万円の義援金を日本赤十字社を通じて拠出いたしました。被災地の皆様の安全と、一日も早い復興・復旧を心からお祈り申し上げます。

NEW ITEM

ビスカ新商品のユーザー様の声

WEB広告サービス 「ビスカスマート・アド」

多くの患者さんにホームページを見ていただくには、SEO対策やリスティング広告の活用が効果的です。ビスカ スマート・アドはリスティング広告をより効果的にした、クリニック向けのサービスです。通常のリスティング広告は、GoogleやYahoo!などの検索エンジンの広告欄に院名、アドレスなどが掲載されます。「スマート・アド」はリスティング広告をクリックされるのはほとんどが新規の患者さんであることに着目し、クリックしたときに表示される専用ページ(ランディングページ)をご用意しました。このランディングページは、クリニックを探している新規の患者さんが欲しい情報(診療時間、場所、先生、院内の様子など)を1ページにギュッと凝縮し、最終的に連絡先、予約方法にたどり着くストーリー仕立てになっています。

実際にスマート・アドをご活用されている、まつおか歯科医院様(神奈川県川崎市ご開業)では、アクセス数が増え、検索ワードに該当する患者さんが増えています。見る人が欲しい情報をご用意できれば、やみくもにリスティングの金額や検索ワードを増やすだけの広告施策より明確な効果を得ることができそうです。

◎通常のリスティング: 初回設定費15,000円～
月額ランニングコスト20,000円～

◎スマート・アド: 初回設定費50,000円
月額ランニングコスト30,000円～

※すべて税別

※管理費は広告費実費の20%(最低5,000円)

詳しくは同封のリーフレットをご確認ください。



◀まつおか歯科医院様の本体ページ

▶リスティング用のランディングページ: 本体のイメージをそのままに、初診の患者さん向けに情報を凝縮しています。



紙媒体をもっと活用しませんか

このところニュースレターでは、ホームページや予約システムなどのWEBサービスを取り上げる機会が増えています。紙のカルテは電子カルテに取って代わられると言われて久しく、スマートフォンの登場により、ますますデジタル化が進んでいます。しかし、手帳やショッピングカード、ポイントカードのような紙媒体の力も侮れません。お知り合いに自分が通っているクリニックのことを説明する、いわばクチコミを広げる際は紙媒体のリーフレットや、「ここからホームページが見れるよ」とQRコード付きのカードを渡すことができれば、患者さんも説明しやすいでしょう。今回は医院の情報を紹介するリーフレットや、医院のホームページにアクセスできるQRコードの入ったクリニックカードなど、気軽に受け取れて使いやすい紙媒体の活用事例をご紹介します。

CASE 1 ホームページとデザインをリンクさせたクリニックカードで、まずはホームページをご覧ください

武田歯科医院様（栃木県宇都宮市）

1月のご開業から半年が経過した武田歯科医院様のクリニックカードは、女性らしいホームページのデザインとリンクした優しい色使いが特徴的です。

特に手配りを積極的にされているわけではありませんが、お渡しするときは「ホームページを作ったので見てください」とスタッフがひと言添えた上で手渡しされています。カードにはQRコードが入っているので、興味があればホームページにすぐアクセスできます。

「待合室に置いているのですが、意外と皆さんお持ちになります。」とは院長の武田先生。シンプルで小さなカードだからこそ、患者さんも気兼ねなく手にとれるのでしょう。

実際に、カードから患者さんのご紹介につながったこともあるそうです。一枚のカードがホームページ、クチコミ、ご紹介、とクリニックと患者さんのご縁をつないでいます。



▲ホームページ



▶クリニックカード

CASE 2 クリニックの 基本情報に徹した クリニックカード

山口動物病院様（東京都町田市）

山口動物病院様では、受付のお会計のそばの目に付きやすいところに、「ご自由にどうぞ」というポップと一緒にクリニックカードを置いていらっしゃいます。

カードの表面には基本情報と検索窓。裏面には診療科目、診療時間などの基本情報を掲載されています。最近では特にホームページに力を入れているので、カードでのご案内と同時に待合室にホームページのご案内のポスターを貼られているそうです。

クリニックカードは初診の方への説明の際、必ずスタッフから「当院の情報カードです」とひと言添えてお渡しされています。山口動物病院様のカルテ管理はオーナーさんのお電話番号の下4桁とお名前なので、診察券は使われていません。ですが番号をカードに記入し、「次回はこの番号とお名前を受付で教えてください」と言って渡すと、大切にお財布の中にしまってくださいるオーナーさんもいるそうです。



▲ホームページ

▲クリニックカード

CASE 3 三つ折りリーフレット を新規の患者さんに 積極的にお渡しする

リーフレットを定期的に印刷されている眼科様もいらっしゃいます。リーフレットはカードよりも多くの情報を伝えられるので、第二のホームページとも言えます。

リーフレットは、初診の方にスタッフから手渡すこともあります。全員が熱心に手渡しされているわけではないそうです。しかし手術が終わった患者さんが「お友達に紹介するから」と複数枚、自立的にお持ちになることが多いそうです。まさに良いクチコミを広げるツールになっています。

また、近隣の方々にクリニックのご案内としてポスティングをされることもあるそうで、ポスティング後はリーフレットをご覧になった上で来院される患者さんが増えるそうです。基本的にリーフレットは受付に置いてあるだけですが、年間15,000枚があつという間になくなってしまおうそうです。



何となく地味な印象の紙媒体ですが、配り方やスタッフからのお声掛けひとつでクリニックの営業マンとして輝きます。患者さんのお手元に残るものだからこそ、ホームページをご覧いただくきっかけ作りや、クチコミを増やすツールとしてもっと活用してみてください。できそうなところから始めてみてはいかがでしょうか。

カード活用 のご案内

- ① スタッフからの手渡し
- ② その際に「よろしければお知り合いの方にご紹介ください」「当院の情報カードです」など、ひと言添える
- ③ 色々な場所に置いてみる（受付、待合室、診察室（ユニット脇）、院外）。特に新規ご開業時は、物件を紹介してくださった不動産屋さんをお願いするのもひとつの手です。未来の患者さんにいち早くたどり着けるかもしれません。そのほか、近隣の商店、コンビニなどが応じてくださることもあるようです。

DESIGN OF WAITING ROOM

待合室、受付の工夫をご紹介します

01 「問診票の記入スペース」

こばやし整形外科 様 (千葉県君津市)

こばやし整形外科様では以前から問診台を設置されており、今では患者さんのご要望で老眼鏡も常備されています。ご移転の際に問診台も新しい台にリニューアルされました。整形外科という科目の特性で問診票のバインダーを支えながら記入するのが難しい患者様でも、台があれば楽に記入できます。お子様連れの患者さんにも便利です。

待合室の椅子の配置についても、背もたれのあるソファをテレビに向かって置き、背もたれのないソファを通路側に置いて空間が広く使えるように配慮するなど、お待ちになる患者さんが心地よく待てるように工夫されています。



「犬の形の車止めブロック」 02

ふじもり動物総合病院 様 (京都府八幡市)

大きな窓と直線的でクールなデザインのふじもり動物総合病院様は、そこかしこにある小物が和やかな雰囲気を出しています。今回ご紹介する犬の形の車止めは駐車場の21台すべてに置かれていて、オーナーさんからも「かわいい!」と評判も上々です。こんなにかわいい車止めだとぶつけるのが申し訳なくて、ちょっと手前で車を止めてしまいそうです。

「動物の外科の病院だからと言って殺風景にならないように、動物のグッズを飾っています」とは院長の藤森先生。車止めもすべて院長先生がご用意されました。明るく清潔感のある待合室には動物関係の書籍や漫画、動物の置物などが飾られた棚があり、診察をお待ちになるオーナーさんが利用されています。ちょっとした小物づくりに親しみやすさを感じます。



ご開業・ご改装を検討されているご友人をご紹介ください

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。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。

VISCA® 医療機関の快適な受付を創造します
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
営業所：札幌・仙台・名古屋・大阪・福岡

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

お問い合わせ・ご注文は

TEL



フリーダイヤル 0120-12-7716

FAX



0120-40-7716