

株式会社MAR(マール) 診療受付予約システム

# 「通いやすい診療所」を実現する「かざすだけ」の簡単アクセスシステム

医療機関に対する患者の不満のトップを占める「待ち時間の長さ」。その短縮は今や、患者サービスの向上を図るうえで至上命題の一つといえる。株式会社MARの「FLET(フレット)」は、「誰でも簡単に使いやすい」のコンセプトを体現した、患者と医療機関の双方にメリットをもたらす画期的な診療受付予約システムとして注目を集めている。

業界初の「FeiCa」対応システム  
携帯電話で簡単登録

「私たちの使命は、必要なものを必要とするところへ提供することです」と、坂本英司社長は株式会社MARの企業姿勢を語る。同社は従来、養殖漁場向けの飼料、薬品販売を中心に事業を展開してきたが、食を提供する企業として消費者の健康を常に意識するなかで、次第に医療分野に携わるようになり、医療機関向けのWEBソリューション事業に進出した。診療受付予約システム事業はすでに



「常に現場の声を聞き、ニーズに応える高品質なサービス提供を目指しています」と強調する坂本英司社長

複数の競合メーカーが存在しているが、同社は「幅広い世代や層が関わる医療界では、誰もがより簡単に操作できるシステムが求められている」との考えから、「FLET」を開発した。同システムの大きなポイントは、

うに工夫されている。最大の特徴は「時間予約」と「順番予約」のシステムを、用途に応じて単独使用または併用して管理できることだ。これまで患者の待ち時間短縮を図るシステムといえば、時間帯を指定して予約するタイプか、順番に予約していくタイプのどちらか一方を、診療スタイルなどに合わせて導入するのが一般的だった。し

かし、FLETは1つのシステムで併用できるため、それぞれの長所を活かし多様な患者ニーズに応えることが可能になる。もちろん、予約時間帯(受付期間・単位時間・人数、制限日数・時間・回数等)の設定はカスタマイズが可能。予約者に対して順番待ちの呼び出しや、診察日が近づいたことのお知らせメール自動送

電子マネー「おサイフケータイ」などで急速に普及している、非接触ICカード技術「FeiCa」を業界で初めて組み入れたこと。これにより、受診者は医療機関の受付等に設置された端末に携帯電話、スマートフォン(FeiCa対応機種)をかざすだけで会員登録ができる。「予約システムは利用したいけど、QRコードの読み取りやURLの手打ち入力に面倒」という患者さんも少なくないようです。まだまだITへの「距離感」があり、可能な限り垣根を低くしていくことが重要です。FLET

時間・順番予約を併用管理  
DM配信機能も搭載

一方、システムを導入した管理者側も簡単に設定・操作できるよ

信機能、また登録者を性別・生年月日・予約日などに分けて、休診の告知やインフルエンザシーズンの呼びかけなどのダイレクトメールを配信する機能も搭載している。

多くのメリットと低価格で  
診療所での導入実績を伸ばす

FLETを実際に導入した医療機関からは、多くのメリットや波及効果を指摘する声が寄せられている。

最大の効果は患者サービス向上への寄与だ。順番や時間予約を24時間自動で受け付けることで、受診者からの医療機関に対する不満のなかで最も多い「待ち時間」の短縮を図ることができるからだ。院内滞在時間の短縮によって、当然ほかの患者からの感染リスクも軽減できる。

また、IT化により受付業務者の負担が軽減されるとともに、予約・順番を把握できることで、人員の適切な配置や、来院患者が少ない「アイドルタイム」への誘導などの効率化が図れる。予約患者の診療をドタキャンも、事前のメール告知により防ぐことができる。さ



「FLETは患者様にも医療機関様にも使いやすいワンストップ予約サービスです」と語る廣田和弘セールスマネージャー

らに、こうした受診機会の損失防止だけでなく、ダイレクトメールによる受診機会の拡大にも有効だという。「登録者データをマーケティング資料として活用することもできます」との意見も届けられている。

さまざまなメリットを有しながら、初期導入費用が15万7500円、月額基本料(登録患者数無制限)が1万5750円と低価格に設定しているのも魅力で、特に診療所での導入が増加している。アフターサービスについても、「当社では、フェイストゥフェイスを基本に丁寧サポートしています(廣田セールスマネージャー)と、顧客密着の姿勢を強調する。「今後もおお客様の声に基づき改善を重ねていきます」という同社。FeiCa機能を利用した、さらなる医療サポートサービスの構築も模索中だ。



↑利用者は携帯から名前と生年月日を一度登録するだけで、次回からはID・パスワード、診察券番号などの入力をせずに利用が可能。順番予約トップ画面では、待ち状況を画面下に表示。時間予約は1カ月のカレンダーから予約日を選択できる

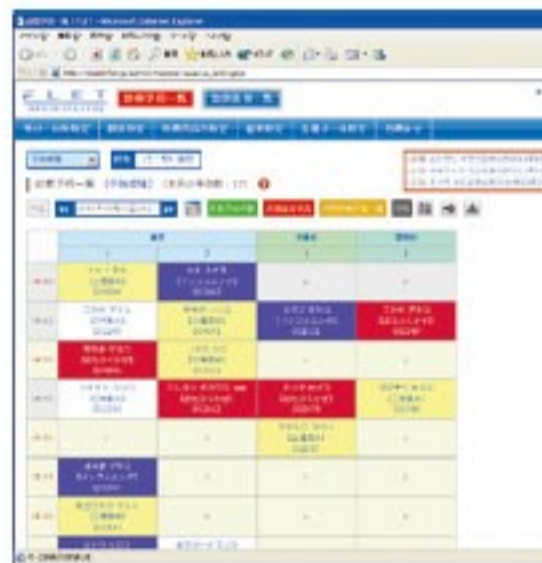


↑管理画面は順番予約、時間予約ともにわかりやすい色分けで一覧表示。簡単な操作でデータの更新ができる

携帯電話などをかざすだけで会員登録できる



↑利用者は携帯から名前と生年月日を一度登録するだけで、次回からはID・パスワード、診察券番号などの入力をせずに利用が可能。順番予約トップ画面では、待ち状況を画面下に表示。時間予約は1カ月のカレンダーから予約日を選択できる



↑管理画面は順番予約、時間予約ともにわかりやすい色分けで一覧表示。簡単な操作でデータの更新ができる

**DATA**  
 本社 ● 福岡市中央区大名2-10-38  
 ディー・ウィングタワー401  
 TEL: 092-725-7333  
 東京支店 ● 東京都品川区大崎3-6-21  
 ニュー大崎マンション301  
 TEL: 03-6431-9793  
 URL: http://www.mar-inc.jp/