

Web 予約を導入したことで混雑の解消や待ち時間の大幅短縮に成功

2020 年 02 月 14 日 | 株式会社いなにわ



株式会社いなにわは、群馬県伊勢崎市で「いなにわ動物クリニック」と動物の介護用品部門を運営しています。クリニックは眼科の専門診療も行っており、遠方から通院される患者様もいらっしゃるため、これまでの外来診療では長いと2時間近くも待合室でお待たせすることもありましたが、Web 予約システムの「Air リザーブ」を導入することで改善できました。

いなにわ動物クリニックは、26 年前に開業。現在は、日々75 件ほどの犬、猫の診察を行っています。ここでは3名の獣医師が常勤で勤務しており、午前中は外来診療、午後は12時から15時まで手術や検査、その後で午後の外来診療が15時～19時、土日も診療を行っていますので非常に忙しい状況です。また、動物病院は、リピーターが多い業界でもあり、顧客満足向上を図ることは経営上重要なことであり、少しでもお待たせしたくないと考えていました。

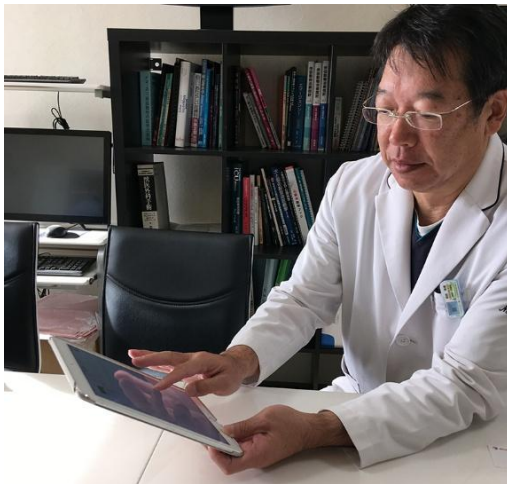


【課題】1日の診療数が多いことによる、長い待ち時間

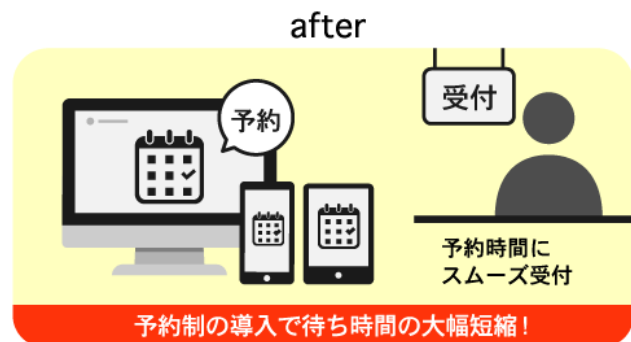
毎日たくさんの患者様にご来院いただき、かなり長時間お待たせしてしまっている状況でした。以前より予約制を検討しており、時代に合っていて、かつ患者様の負担にならない、簡単に使えるものを探していました。

【導入】知人が使っていた「Air リザーブ」を導入

知人が「Air リザーブ」を利用していました。当院でも効果が得られると感じ、導入することにしました。最初は無料プランで試していたのですが、設定を行っていく中で有料サービスで提供されるメニューの必要性を感じ、追加契約しました。わからないことなどは IT に詳しい方にアドバイスをいただきました。契約手続きや初期設定をお任せし、運用開始時には操作説明もしていただきました。



【効果】予約制の導入で待ち時間の大幅短縮に成功



患者様、病院スタッフ双方に良い効果が得られました。まず患者様への効果ですが、課題だった待ち時間の解消に成功しました。予約時間にご来院いただくことにより、待ち時間を短縮することができるようになったのです。これまでは当日来院する患者様を順に診療して時間に追われていたスタッフにとっても事前に来院予定がわかることで準備もでき良い効果がありました。

また、情報漏洩の観点からも導入して良かったと感じています。

【展望】IT ツールの活用をもっと広げていきたい

この業界は閉鎖的で、あまり積極的に先進的なことを取り入れることはありません。Air リザーブも、導入している医院は群馬県で数件しかないでしょう。これをもっと広げていきたいと思っています。また将来は、AI の導入が進んでくると予想しています。ホームページなどで症状を入力すれば、AI が処理して診断する、ということになるかもしれませんね。



社名：株式会社いなにわ

HP： <https://www.inaniwa-ac.jp/>

所在地：群馬県伊勢崎市堀下町 1054 番地

従業員：13 人（獣医師、動物看護師、事務、他）

事業内容：動物専門病院と動物の介護用品の販売・レンタルなど



ここからアプリの事例ページはこちら