

キャンセル率を大幅に改善し、 スタッフの業務負担も解消。 患者さんもSMSが「当たり前」に。



院長 中村圭介 先生
圭介歯科・矯正歯科 (熊本県荒尾市)

専用携帯での手動SMS配信が、日々のストレスに

当院が数年前に取り入れたのは、専用の携帯電話を別途準備し、手動でSMS配信を行うもの。それによって、キャンセル率は15%から10%前後まで改善できましたが、手動での配信に毎日1時間近く費やしていたため、スタッフの作業負担が大きく、私たちの悩みでした。

『PROGRAM α 』で、SMS配信を完全自動化

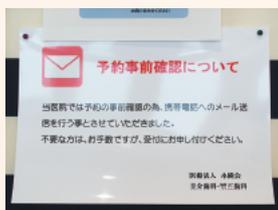
スタッフの作業負担を解消するべく、2017年4月にメディアの『PROGRAM α 』と『電子カルテシステム With』を導入しました。『PROGRAM α 』では、予約を取るだけで設定に合わせてSMSを自動配信してくれるため、スタッフの作業負担が大幅に軽減。労働生産性の向上にもつながっています。

配信を2回に増やし、キャンセル率は8%へ

2018年4月からは、予約日の前日配信に加え、3日前の配信も実施するようにしました。3日前の配信は、予約日時のリマインドとして、前日の配信は「ご来院お待ちしております」といった形で、うっかり忘れを防ぐためです。SMS配信を2回にするようになってからは、平均キャンセル率は9%台から8%台まで改善されました。無断キャンセルにおいては、目標としていた3%以下を毎月達成しています。

患者さんとのコミュニケーションのひとつ

当院では、問診票に携帯電話番号の記入をご協力いただき、口頭にてSMSの確認を行っています。約8割近くの患者さんにご利用いただいております。患者さんにとっても今や当たり前のサービスとなっているようです。SMSは、患者さんとの大切なコミュニケーションとしても役立っています。



患者さんの理解促進を図る院内告知

『PROGRAM α 』のSMS配信で 効果的なキャンセル対策

■ 圭介歯科・矯正歯科様での配信例



■ 月額約546,000円の損失削減効果!

	キャンセル率 (事前+無断)
SMS 2回配信	8%
SMS 1回配信	9.6%
キャンセル対策なし	15%

キャンセル率 7%削減

$$\text{月間患者数 } 1,200 \text{ 名}^{\ast 1} \times \text{キャンセル削減率 } 7\% \times \text{平均点 } 650 \text{ 点}^{\ast 2} = 54,600 \text{ 点}$$

約546,000円の損失削減効果

(SMS配信料例=配信数約1,700通×通送料15円+基本料3,000円=約28,500円)

※1: 圭介歯科・矯正歯科様の月間患者数

※2: 歯科医師1回あたりの平均点数 (一般的な平均参考値)

圭介歯科・矯正歯科 (熊本県荒尾市)

診療科目 一般歯科・矯正歯科・歯科口腔外科・小児歯科
歯科医師1名(非常勤:4名)、歯科衛生士4名
歯科助手1名、受付2名

※本内容は2018年7月時点のものです