

# 「顧客支援システム」を開発・提案して 患者さまと医療機関を支援しています

わたしたちは、患者さまや医療機関で働くみなさまのお役に立てるように、独自の「顧客支援システム」を開発し、提案しています。  
顧客支援システムを始めた経緯とともに代表的なシステムをご紹介します。

## 「健康を願う全てのみなさまを幸せにしたい」が原点です

東邦ホールディングスは、医療環境の整備に寄与するために、さまざまな「顧客支援システム」を開発し、全国の医療機関に提案しています。

わたしたちの営業担当者が医療機関を訪問すると、病院やクリニックの前に早朝から患者さまが並んでいるのを見かけました。また、診療開始後も、患者さまが2、3時間も待合室で順番を待っていました。体調が悪いときは、だれもが少しでも早く診察を受けて、早く薬を受け取りたいと思うはずで、一方、日々医療に従事する方々と接するなかで、「医薬品をもっと簡単に発注したい」「在庫管理の効率化をはかりたい」といった声を耳にしました。こうした思いや声に応える仕組みを医療機関に提供することができれば、その医療機関は患者さまへより良質な医療サービスを提供することに専念できて、医療機関も患者さまも満足していただけると考えました。

「健康を願う全てのみなさま」が幸せになる仕組みをつくりたい。これが「顧客支援システム」の原点です。

## システムを日々進化させること。フォローを手厚くすること。 この2つに熱意を込めて取り組んでいます

わたしたちにとっての顧客とは、病院やクリニック、調剤薬局で働く方々と患者さまです。みなさまに喜んでいただけるように、さまざまなシステムの開発に取り組んでいます。さらに、システムを導入していただいた後も、最大限に活用していただくことをめざしています。

そのために、重視していることが2つあります。ひとつは、導入したシステムを継続的に使っていただけるように、常に顧客のみなさまのニーズに耳を傾け、システムを進化させていくことです。地域の医療機関に足を運んでいるMS（マーケティング・スペシャリスト）が、みなさまからシステムに関するご要望をうかがい、開発部門へフィードバックしています。

もうひとつは、顧客のみなさまを手厚くフォローすることです。MSは、システムを最大限活用していただけるようにお手伝いしています。MSを対象にした「MTP (Medical

Total Planner) 研修」なども実施し、MSがよりいっそうシステムに習熟して、提案の質を高めることができるよう努めています。

## 「LXMATE HeLios」シリーズで診療予約が可能になりました

患者さまの待ち時間をどうすれば解消できるか。キーワードは「予約」です。わたしたちは「自宅から電話で予約できれば、待たなくてすむ」を開発コンセプトに、1990年代初頭から診療予約システムの構築に着手しました。1995年に「LXMATE (エルエックスメイト)」を完成させ、専用の端末を病院やクリニックに販売しました。患者さまは、電話の音声ガイドに従って、簡単に診察日時を予約できるようになりました。また2000年には、LXMATEの後継機種「LXMATE HeLios (エルエックスメイト・ヘリオス)」を発売しました。

その後、インターネットの普及とともに、「電話だけではなくネットでも予約したい」という患者さまの要望が高まり、2003年には、パソコンや携帯電話からインターネットで予約できる「HeLios-i (ヘリオス・アイ)」をオプションソフトとしてリリース

しました。2007年には、インターネット専用の診療予約システム「SELENE (セレネ)」を、2011年には「LXMATE HeLios インターネット簡易版」をリリースしました。



「LXMATE HeLios インターネット簡易版」

## 情報端末「ENIF」で薬局業務の効率化に貢献しています

薬剤師のみなさまからは、業務をより効率化していきたいとの声をよく耳にします。わたしたちは、そのご要望を受けて医薬品の発注業務に注目し、高機能の情報端末「ENIF (エニフ)」を開発しました(1997年リリース)。端末で商品のバーコードを読み取り、注文数を入力して送信すれば、簡単に発注することができます。さらに、「在庫の有無」「納品日程」などの情報がすぐに返信されます。電話やFAXによる従

来の発注方式にくらべると、時間が短縮されるだけでなく、発注と納品のミスの減少にもつながりました。

1998年には、「ENIF」のユーザーに向けて「ENIFclub(エニフクラブ)」を設立しました。必要な医薬品をシート単位で必要な量だけ購入できる「分割販売」や、煩雑な棚卸業務を効率よく実施できる「棚卸機能」、不動産在庫情報を会員同士で共有できる「DS掲示板」など、薬局経営をサポートする各種サービスを提供しています。

情報端末についてもバージョンアップをはかり、2012年には「i-ENIF(アイ・エニフ)」を、2014年には「next-ENIF(ネクスト・エニフ)」をリリースしました。



「ENIF」



「next-ENIF」

### さまざまな「顧客支援システム」を提案しています

このほかにも、わたしたちは多くの「顧客支援システム」を開発し、提案してきました。

#### ◇「ENIFファーマシー」

1998年にリリースした処方せん送信システムです。患者さまが病院やクリニックに設置された「ENIFファーマシー」から処方せんを調剤薬局にFAXすることで、長時間待たずに薬を受け取ることができます。



「ENIFファーマシー」

#### ◇「ENIFvoice SP(エニフボイス エスピー)」

2009年に音声認識による薬歴作成支援システム「ENIFvoice」をリリースしました。薬剤師の音声自動的にテキスト化されるので、薬剤師の薬歴作成業務の時間短縮につながります。2010年には「ENIFvoice SP」にバージョンアップし、2017年にはクラウド技術を利用した自動音声認識・電子薬歴一体型システムの「ENIFvoice SP+A(プラスエー)」をリリースしました。



「ENIFvoice SP」

#### ◇「ENIFvoice Core(コア)」

2018年には、「ENIFvoice SP+A」の基本機能を踏襲したレセプトコンピュータ「ENIFvoice Core」を本格リリースする予定です。



「ENIFvoice Core」

#### ◇「e健康ショップ」

2011年に立ち上げたウェブサイトです。「おくすり予約システム」(OTC医薬品の取り寄せサービス)を搭載しています。お客さまがサイト上でOTC医薬品を予約すれば、指定した調剤薬局で薬剤師の適正な指導のもとに医薬品を購入できます。

#### ◇「初診受付サービス」

2012年にリリースしました。患者さまは、「病院なび」な

どの医療機関検索サイトや各医療機関のホームページからこのサービスを通して初診の受付をすることができます。

#### ◇「ENIFme(エニフミー)」

2012年にリリースしました。医療機関などが医療材料を包装単位より少ない単位で購入できるシステムです。

#### ◇「調剤ENI-Pharma(エニファルマ)」シリーズ

2013年にリリースしました。調剤薬局の経営を助けるさまざまな機能を搭載した高機能のレセプトコンピュータを中核としたシステムです。近年、調剤薬局の薬剤師が在宅医療の担い手として患者さまのご自宅や介護施設を訪問して業務を行うことが求められています。調剤薬局の業務効率化と新規業務への取り組みを支援するために開発しました。当シリーズは以下の4つの製品で構成されています。

##### ▷「ENI-Pharma」

レセプトコンピュータ(レセコン)と電子薬歴が一体となったシステムです。

##### ▷「ENI-POS(エニポス)」

調剤会計とOTC医薬品などの物販会計を同時に行えるPOSレジシステムです。

##### ▷「在宅ENIF」

薬剤師が訪問先で服薬指導した内容をその場で迅速かつ簡単にタブレット端末に入力できるシステムです。

##### ▷「ENIF本部」

調剤薬局グループの各店舗の売上や在庫を一元管理できるシステムです。データがリアルタイムに更新されるため、薬局経営者はタイムリーに経営状況を把握できます。店舗から本部への報告業務も軽減されます。

#### ◇「エニフナース」

訪問看護師の業務をサポートするために2016年にリリースしました。音声入力による訪問看護記録作成システムです。訪問看護師向けに特化した音声認識辞書「こえじ」を搭載しています。



「エニフナース」

### 常に新しいニーズにお応えしていきます

医療制度改革などにもとない、顧客のみなさまの「困っていること」は変化していきます。わたしたちの目標は、常に新しいニーズに応えるべく、進化していくことです。これからも顧客のみなさまの立場に立って、システムを開発・提供し、最大限活用していただくために最善を尽くします。