

「顧客支援システム」を独自に開発して、患者さまと医療機関をサポートしています

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現在の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

わたしたちは、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。

開発の発端は1990年代初頭にさかのぼります。MSが病院やクリニックを訪問すると、早朝から患者さまが並んでいるのをよく見かけました。体調が悪いときは、だれもが少しでも早く診察を受けたいと思うはずで。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、待たなくて済む」を開発コンセプトにして、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、医療に従事する方々からは、「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。わたしたちは、そのご要望を受けて、1997年に高機能の情報端末「ENIF(エニフ)」を開発しました。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。「在庫の有無」「納品日程」などの情報も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。さらに、医薬品の在庫管理の負担を軽減するとともに豊富な品揃えを実現するために、1シート、1本などの最小単位で購入できる「分割販売」を開始しました。

みなさまの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ができて、医療機関も患者さまも満足していただけるはずで。「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。提案の質を高めること。

この2つに熱意を込めて取り組んでいます

わたしたちは、システムを導入していただいた後も、継続的に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、常に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が、みなさまからご要望をうかがい、開発部門へフィードバックしています。もうひとつは、提案の質を高めることです。MSを対象にした「MTP(Medical Total Planner)研修」を実施し、MSがよりいっそうシステムに習熟して、きめこまかな提案ができるように努めています。

さまざまな「顧客支援システム」を提案しています

◇診療予約システム

「LXMATE HeLios(ヘリオス)」

「LXMATE」の後継機種として2000年にリリースしました。患者さまは診療日時を予約できるため、待ち時間が短くなり、診療前後の予定も立てやすくなります。2007年にはインターネット専用の「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。以上、医療機関のご要望に合わせた3つのタイプを取り揃えています。



「LXMATE HeLiosインターネット簡易版」

◇医薬品発注・情報端末機

「ENIF」

医薬品を発注するための情報端末です。1997年にリリースしました。1998年には、「ENIF」のユーザーに向けて「ENIFclub(エニフクラブ)」のサービスを開始しました。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」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、2019年にはSIMカードを内蔵し、インターネットによる高速通信と大容量データ通信と調剤GS1コード(流通のための国際的なコード)に対応した「FutureENIF(フューチャーエニフ)」をリリースしました。



「FutureENIF」

◇医薬分業支援システム

「ENIFファーマシー」

処方せん送信システムです。1998年にリリースしました。患者さまは病院やクリニックに設置された「ENIFファーマシー」からかかりつけ薬局に処方せんを送信します。待ち時間の短縮につながります。



「ENIFファーマシー」

◇自動音声認識薬歴作成支援システム

「ENIFvoice SP (エニフボイス エスピー)」

薬剤師の音声を認識して自動的にテキスト化するシステムです。2010年にリリースしました。薬剤師の薬歴作成業務の時間短縮につながります。



「ENIFvoice SP」

◇自動音声認識・電子薬歴一体型システム

「ENIFvoice SP+A (プラスエー)」

「ENIFvoice SP」に電子薬歴を付加したシステムです。2017年にリリースしました。薬剤師がいつもと違うパソコンや他の店舗でも作業をしやすいように、薬歴や音声認識辞書のデータをクラウド化しています。

◇自動音声認識・電子薬歴一体型レセプトコンピュータ

「ENIFvoice Core (コア)」

「ENIFvoice SP+A」を搭載したレセプトコンピュータです。2018年にリリースしました。患者データや薬歴データを店舗間で共有できるクラウド型のため、薬剤師の利便性が向上し、災害時にも迅速な対応が可能になります。



「ENIFvoice Core」

◇レセコン連動型POSシステム

「Core-POS (ボス)」

調剤の会計と、OTC医薬品や日用品の会計を同時に処理できるPOSレジです。2018年にリリースしました。



「Core-POS」

◇薬局本部システム

「ミザル」

調剤薬局チェーンの本部が各店舗の売上や在庫を一元管理できるシステムです。2013年にリリースしました(旧「ENIF本部」)。データがリアルタイムに更新されるため、タイムリーに経営状況を把握できます。「Core-POS」と連動させれば、未収金の発生から入金までを本部で把握することができます。



「ミザル」

◇病院向け在庫管理システム

「ENIFwin Nex-Sus (エニフウィン ネクスサス)」

大型病院内で流通する医薬品や医療材料などの在庫数を一元管理するシステムです。2010年にリリースしました。

◇医療材料分割販売

「ENIFme (エニフミー)」

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。2012年にリリースしました。

◇訪問看護師向け業務支援端末

「エニフナース」

音声入力による訪問看護記録作成システムです。2016年にリリースしました。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」

◇OTC医薬品の薬局受取サービス

「e健康ショップ」

OTC医薬品を予約して、指定した調剤薬局で受け取ることができるウェブサイトです。2011年に立ち上げました。薬剤師の適正な指導のもとにOTC医薬品を購入できます。健康食品や介護用品なども販売しています。

◇医療機関検索サイト

「病院なび」

自分の症状にあった病院やクリニックを検索できるサイトです。2010年からは病院やクリニックのホームページを作成する「病院なびホームページサービス」も展開しています。

◇インターネット初診受付

「初診受付サービス」

「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初診の受付をすることができるインターネット上のサービスです。2012年にリリースしました。

◇認知症高齢者保護情報共有サービス

「どこシル伝言板」

認知症の人の服や持ち物に貼られたQRコードを読み取ると、家族にメールが届くシステムです。個人情報が開示されることなく、すみやかな保護、帰宅につながります。2016年にリリースしました。

これから新しいニーズにお応えしていきます

医療制度改革などともない、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、最大限に活用していただくために最善を尽くします。