

メディカル革命TM by GMO

皮膚科/美容皮膚科様に選ばれるポイント

GMO RESERVE PLUS

お問い合わせをいただく背景

- ・予約を取れるのが営業時間のみ
- ・メニューの複雑化に伴い予約にかかる人件費増加
- ・職員様の採用や教育に課題あり
- ・クリニックの競争が激化し集患に課題

お問い合わせをいただく背景

- 予約を取れるのが営業時間のみ
→24時間 受付可能のWeb予約
- メニューの複雑化に伴い予約にかかる人件費増加
→複雑なメニューにもシステムで対応
- 職員様の採用や教育に課題あり
→システムで再現し、システムがマニュアルとなる
- クリニックの競争が激化し集患に課題
→予約導線を重視(カスタマージャーニーの改善)

メディカル革命 byGMOがご評価いただけているポイント

①取りやすい予約のインターフェース

↳患者層に合わせた予約手段:LINEでの予約

②複雑な予約理論にも対応

↳「当日カウンセリングから施術」などの一連したメニューでも予約登録が可能

③クリニック様の収益設計をご支援

↳2019年から美容クリニックのWEB予約を支援

↳収益性の高い医院様の共通項を抽出

④ダイナミックな設定変更が可能

↳施術機材の購入や職員様の勤務状況により予約枠は変動します

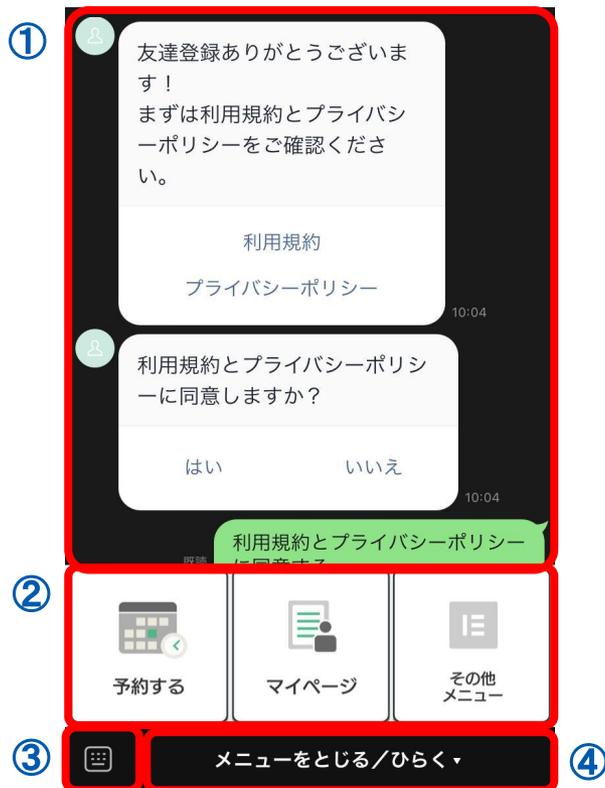
それに合わせて医院様の方で設定変更が可能なインターフェースです

⑤院内DXの支援

①取りやすい予約のインターフェース

LINEでの予約は初回登録後、ログインID・パスワードの毎回の入力が不要
予約リマインダーもLINEに届くため、開封率が高くキャンセル予防効果も高い

LINE登録画面



①LINE本文欄

初回登録はbotによるテキストベースで自動応答
予約リマインダー、医院からのお知らせも本文欄に通知
※自動送信メッセージへのユーザー返信内容の確認は不可
※双方向のやり取りを希望する場合、別途chatモードのチャンネルを分けて運用

②リッチメニュー欄

リッチメニューのボタンから各種機能呼び出せます。

③キーボード起動ボタン

キーボードを起動し、テキスト入力を行えます。

④リッチメニュー開閉ボタン

リッチメニューをいつでも開閉できます。

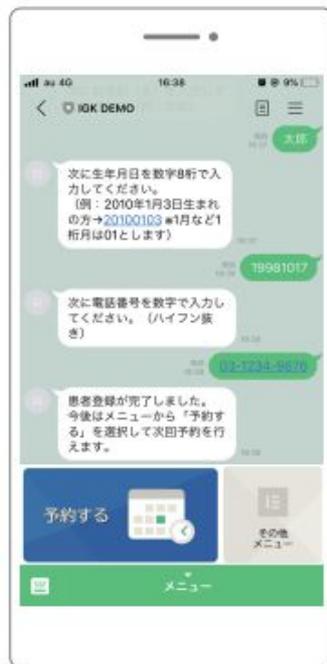
LINE体験用QRコード 
※実名登録はお控えください



①LINEでの予約フロー

予約にかかる時間は**わずか15秒**

1 友だち登録



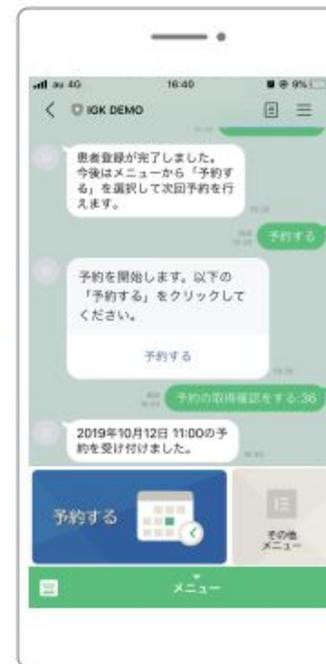
2 メニュー選択



3 日時選択

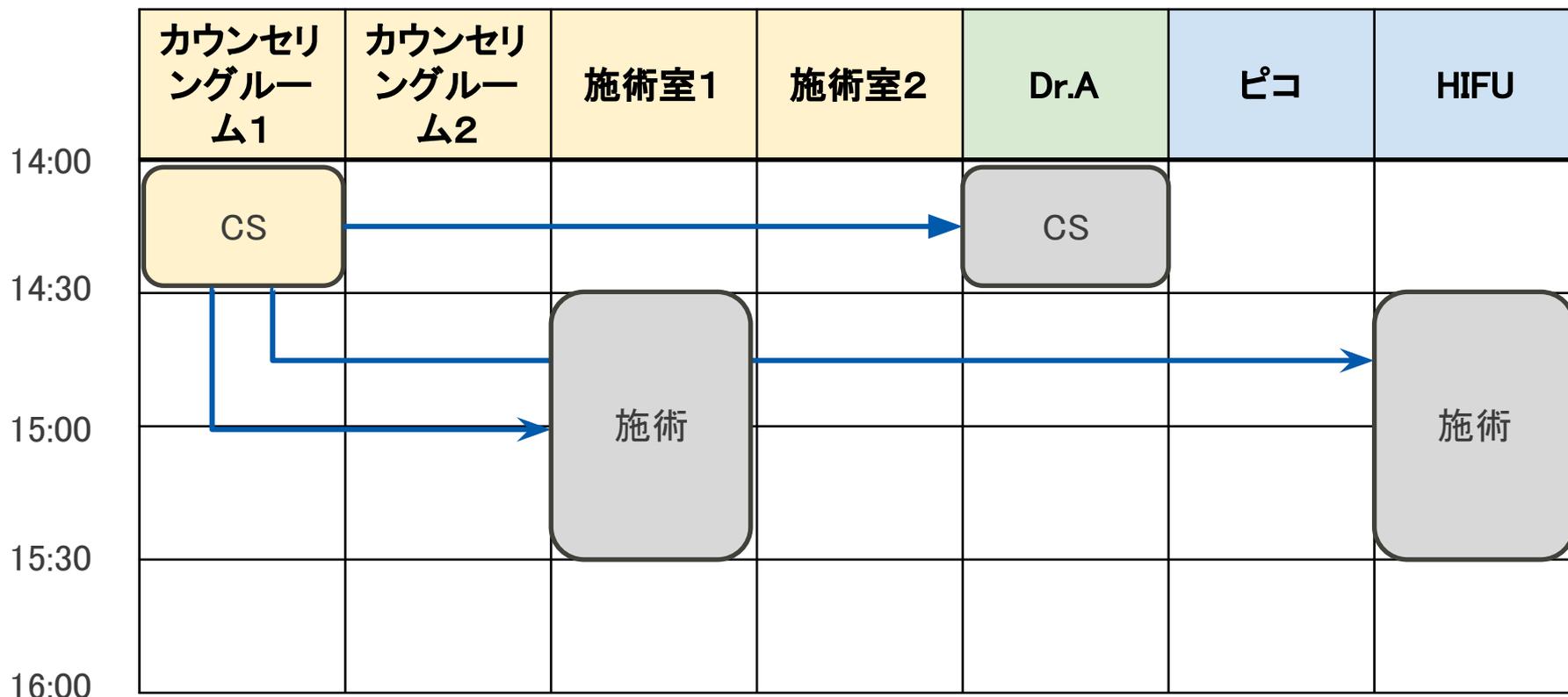


4 予約完了



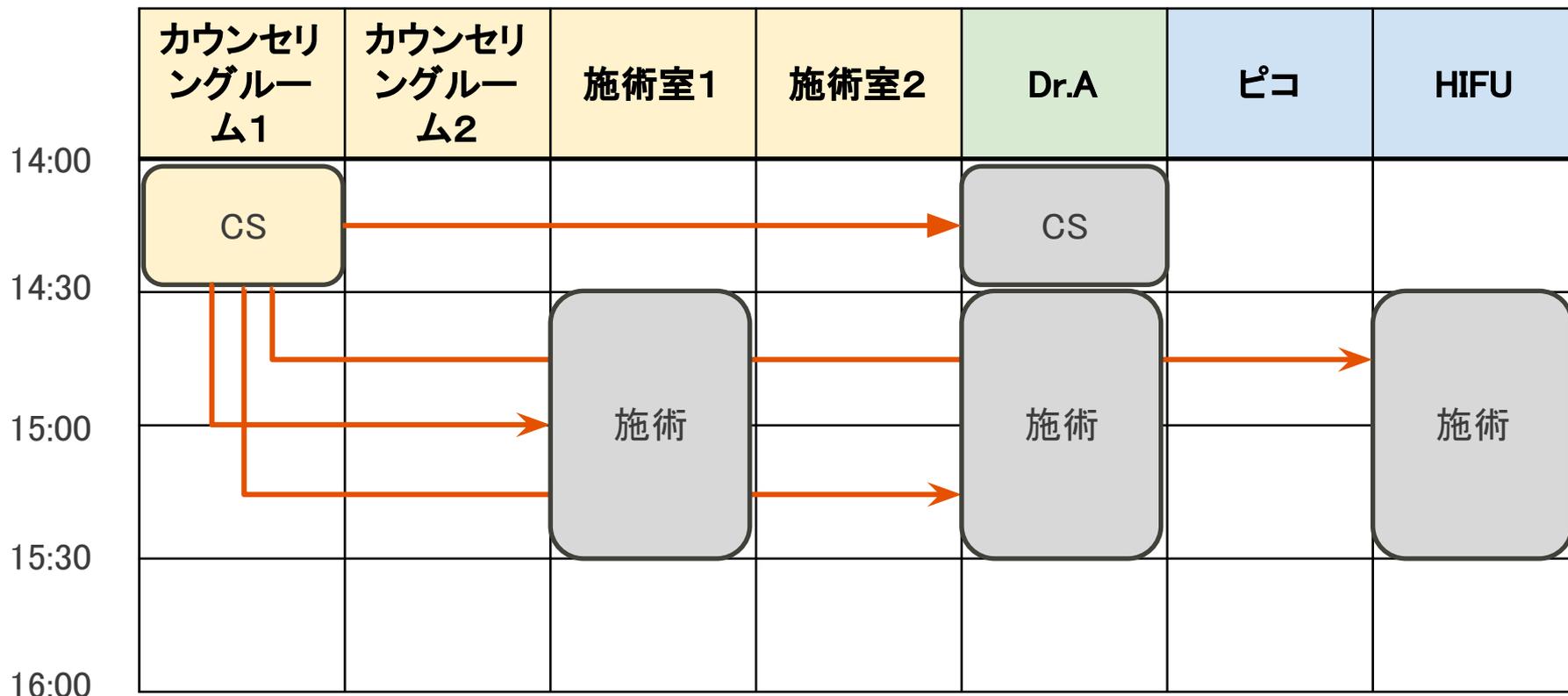
②複雑な予約理論にも対応

DrによるカウンセリングからNs施術まで一気に予約を取得する場合の連鎖予約イメージ
院内で予約を取っていたのをWeb化(自動化)することで職員様の業務負担を大幅軽減



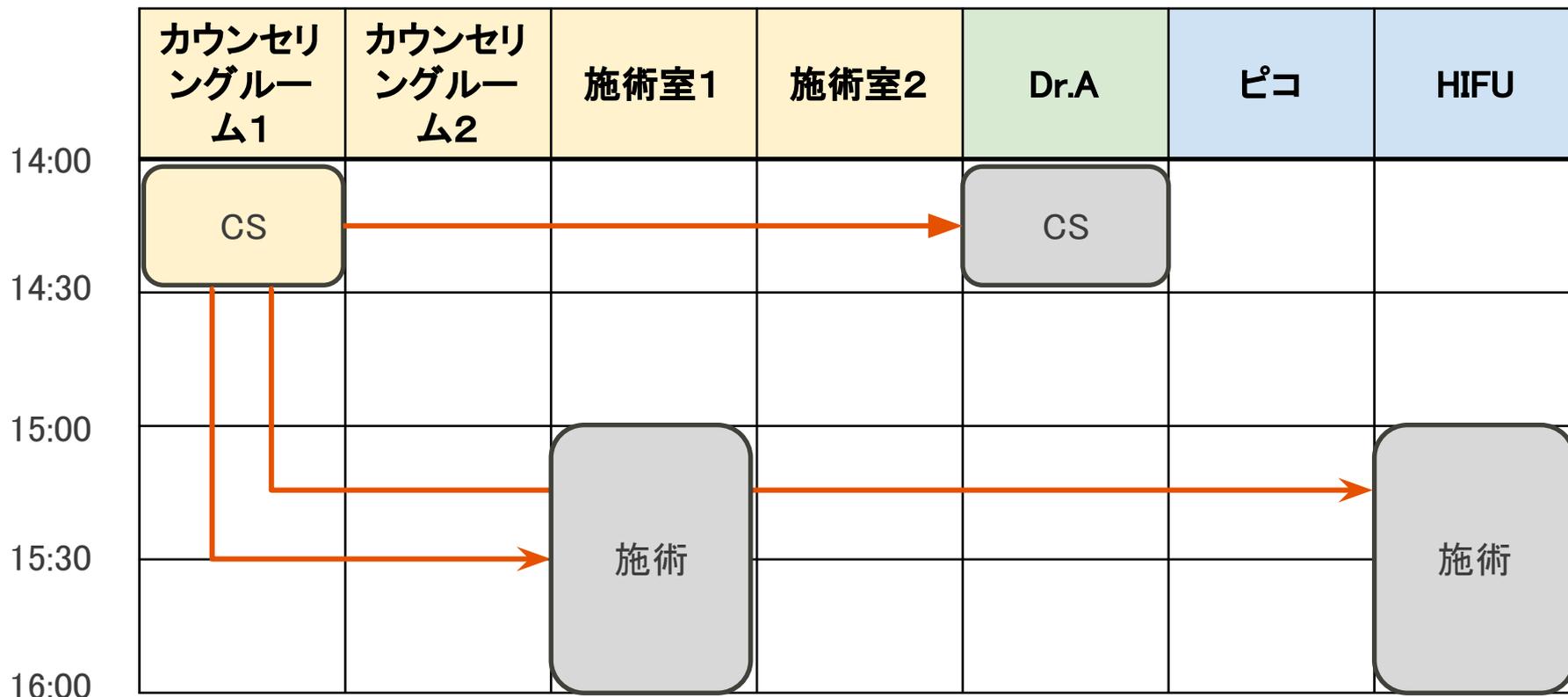
②複雑な予約理論にも対応

DrによるカウンセリングからDr施術まで一気に予約を取得する場合の連鎖予約イメージ
院内で予約を取っていたのをWeb化(自動化)することで職員様の業務負担を大幅軽減



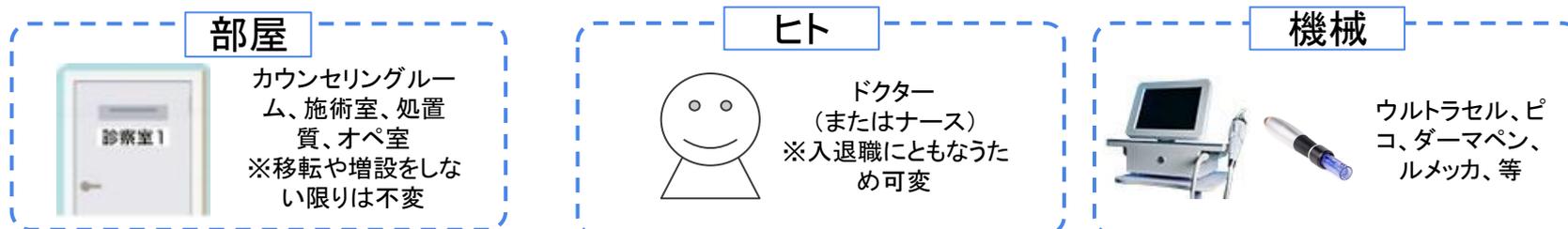
②複雑な予約理論にも対応

麻酔のあり／なしによって開始時間を遅らせたりすることも可能
院内で予約を取っていたのをWeb化(自動化)することで職員様の業務負担を大幅軽減



③クリニック様の収益設計をご支援

枠設計の最適化を目標として、クリニック様が所有しているリソース整理を行います
その後、リソースとして予約枠を構築してまいります



部屋				ヒト	機械	
カウンセリングルーム1	カウンセリングルーム2	施術室1	施術室2	Dr.A	ピコ	HIFU

③クリニック様の収益設計をご支援

リソース原価を理解し売上目標に達することができるよう予約の導線在设计

まず、どんなリソースであっても原価が発生

- ・部屋 → 土地代(坪単×坪数)、その部屋でできる施術を行う人の人件費 など
- ・ヒト → 人件費、採用費 など
- ・機械 → 減価償却費(機械は数千万円かかることを想定)

それに対して単位時間に売上目標を出し、それに達しているかを経営目標と比べる

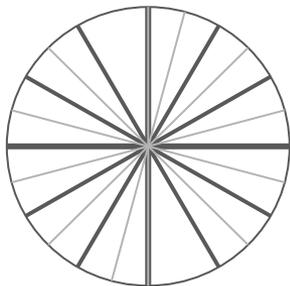
カウンセリ ングルー ム1	カウンセリ ングルー ム2	施術室1	施術室2	Dr.A	ピコ	HIFU
売上目標 3万円/時	売上目標 3万円/時	売上目標 5万円/時	売上目標 8万円/時	売上目標 20万円/時	売上目標 5万円/時	売上目標 5万円/時

人気の先生であれば売上目標も高いケースが多い

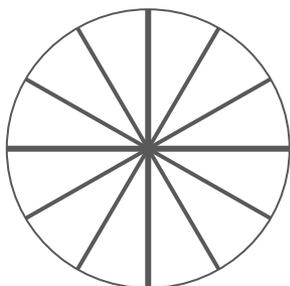
同じ施術室の大項目でも施術内容により「この施術室ではちょっと高めの施術を多めにしたい。」などで目標は変動
それに沿ったうえで、Web予約の公開/非公開を定める。公開したとしても表示の優先度を下げる、など

参考) 予約分数の最大公約数を揃えることで予約を埋めやすくする

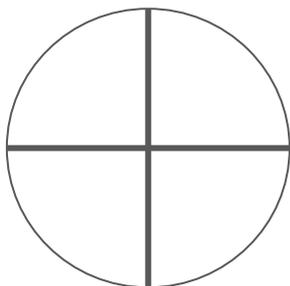
分数管理について最大公約数が10と15が混在するとムダ枠が生まれる。05だとすべてを満たすが選択肢が多すぎて煩雑になりやすい。10か15どちらか、がおすすめ。



- ・最大公約数: 05分
- ・選択肢が24つ。選択しとして多い。入れられる候補時間が多すぎて職員様であれ、患者様であれ予約を取る時に重要でないことに迷ってしまう



- ・最大公約数: 10分
- ・選択肢: 12つ。これでも多い。
- ・分数調整の柔軟性は1番高い。
- ※55分の施術は50分か60分に変更



- ・最大公約数: 15分
- ・選択肢シンプル: 4つ
- ・直角でイメージしやすい
- ・分数調整の柔軟性は10に比べ低い
- ※55分の施術は45分か60分にするが45分に調整するのが大変



オペレーションを見直し所要時間を短くする努力を！

事例: 分数の考え方
 株式会社LOGICA
 西木社長インタビュー

④ダイナミックな予約枠設定/変更が可能

予約設定に関するインターフェースをすべて公開しており医院様でもご変更が可能です

- 開業フェーズに合わせた実例を見てみたい
 - 先生やナースが増えたので施術枠を増やしたい
 - 新しい機械を購入したのでメニューを更新したい
 - 増設/分院展開にあたって予約枠を拡張したい
 - 朝方/夕方だけのメニューを作りたい
 - 自費と保険の時間帯を分けたい
 - 予約サイトのボタンを増やしたい
 - WEBサイトの注意文を変更したい
- etc...



→ 医院様の経営状況(人の勤務状況)や工夫に合わせて予約枠は変動するかと存じますが、それに沿った予約枠を設定することが可能です。

④ダイナミックな予約枠設定/変更が可能

医院様にて予約枠の設定変更ができるインターフェースを提供しております
また充実したマニュアルとともに変更方法などもレクチャーさせていただきます

予約メニュー サブメニュー		予約受付枠 メインメニュー										
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
		CS1	CS2	処置室 1	処置室 2	施術室 1	施術室 2	施術室 3	脱毛機 1	脱毛機 2	脱毛機 3	ウルトラセル
1	CS 時間 30分	✓	✓									
2	CS+ピーリング 時間 30分	✓	✓									
3	点滴 時間 15分			✓	✓							
4	注射 時間 15分			✓	✓							
5	脱毛 時間 30分					✓	✓	✓	✓	✓	✓	
6	ウルトラセル 時間 30分					✓	✓	✓				✓

○ダイナミックに変更できるインターフェース

- ・時間の管理したい対象(赤枠)を作成 ※例: 部屋、機械、ヒト、など
- ・施術メニューの登録(青色) ※例: カウンセリング、脱毛施術、など
- ・緑チェックをつける→その予約枠でのメニューの予約を入れることができます
- ・連鎖の関係を設定する(黄色)

⑤院内DXの支援

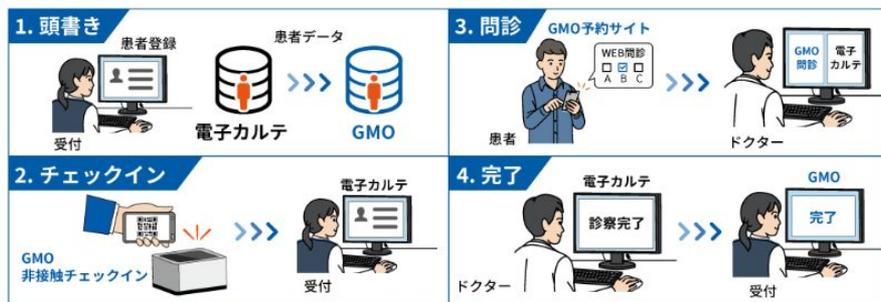
ご利用中の他社システムをメディカル革命と連携すると、よりシームレスな運用が実現
電子カルテやレセコン、WEB問診システム等と豊富な連携実績がございます

電子カルテ・レセコン会社様との連携

- ・頭書き(患者属性)情報
- ・完了情報(診察完了・会計完了)



- ・受付(チェックイン)情報
- ・問診情報



※連携先機種により連携できる範囲が異なります。詳しくはお問い合わせください。

電子カルテ・レセコンのメーカー／機種により連携可能な項目は異なります

WEB問診システム様との連携

患者様マイページ画面



予約完了後にマイページから
WEB問診へ遷移可能
予約システムで入力済みの項目は
省略できるため患者様の利便性◎

メディカル革命管理画面



WEB問診回答状況を表示
リンクから入力内容詳細を
簡単に参照できるため
医院様の業務効率性◎

Appendix

ご参考まで)Web API予約 ※オプションサービス

予約サイトへ遷移することなく**医院様のHP**で予約が完結！！！！



https://medical-reserve.co.jp/demo_beauty/

ご参考まで)Web API予約

効果①:GMO予約画面における離脱の防止

GMO予約サイトへ遷移することなく**医院様のHP**で予約が迷いなく完結するため、
下図 Phase.02 の画面遷移による患者様の離脱リスクを軽減することが可能です

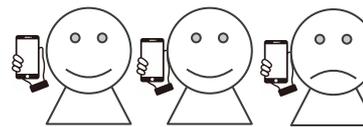
Phase.01: 予約しようと思ってもらう



予約しないでいいや → 離脱

クリニック様HP
トップ

Phase.01: 予約しようと思ってもらう



予約しないでいいや → 離脱

クリニック様HP
トップ

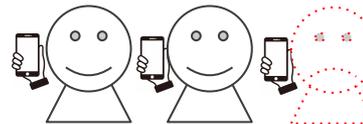
Phase.02: 予約までたどり着く



メニューがわからない、
時間がかかって迷う → 離脱



Phase.02: 予約までたどり着く



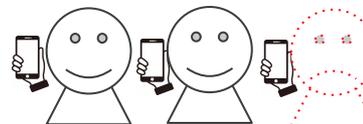
迷い無くクリニック様の
HPで予約が完了

クリニック様予
約画面



2段階の離脱可能性あり

予約完了！



離脱を予防し予約を埋めます

予約完了！

ご参考まで) Web API予約

効果②: 空き枠の表示が予約の意志を醸成

先述した効果に加えて、**すぐに空き枠を見れる**、と患者様が思うことで Phase.01 における離脱も減らすことができると考えております

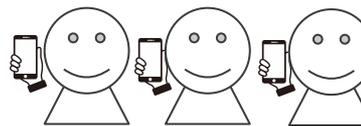
Phase.01: 予約しようと思ってもらう



予約しないでいいや → 離脱

クリニック様HP
トップ

Phase.01: 予約しようと思ってもらう



「予約可○」が出てるから
そのまま予約まで進もう

クリニック様HP
トップ

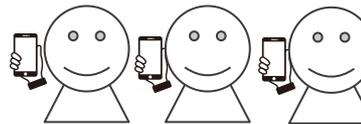
Phase.02: 予約までたどり着く



迷い無くクリニック様の
HPで予約が完了

クリニック様予
約画面

Phase.02: 予約までたどり着く



離脱を予防し予約を埋めます

クリニック様予
約画面



離脱を予防し予約を埋めます

予約完了！



離脱を予防し予約を埋めます

予約完了！

再診のリマインド機能

医院の職員様が従来 実施していたアフターフォローをシステム化
予約や施術済みデータをもとに、自動で追客LINEやメールを配信

送信シナリオを定義

施術日からのxxx日後

施術内容

施術者

次回予約の有無

その他属性情報
(誕生日や会員ランク等)



抽出条件を元に
自動配信

< ○○○○クリニック

前回の脱毛から10
日が経過しまし
たが、次のご予約
はいかがでしょ
うか？

統計情報からシナリオ改善

統計情報

非表示にする▲

	全体
作成日時	2021.09.12
予約率	32.4%
平均単価	42,642円
配信数	2,913通
初回配信	**
最終配信	**

キャンセル待ち機能による空き枠対策

24時間キャンセル待ちを受付し、キャンセルが出たら自動でメールでお知らせ
受付職員様は今までのように患者様へ連絡し、予約の調整をする必要はありません

①キャンセル待ちの枠をメールマークで表示

	08/13(土)	08/14(日)	08/15(月)	08/16(火)	08/17(水)	08/18(木)	08/19(金)
08:00-	-	-	-	-	-	-	-
08:30-	-	-	-	-	-	-	-
09:00-	-	-	○	○	○	○	-
09:30-	-	-	○	○	○	○	-
10:00-	✉	-	○	✉	○	○	-
10:30-	○	-	○	✉	○	○	-
11:00-	○	-	○	○	○	○	-
11:30-	-	-	○	○	○	○	-
12:00-	-	-	✉	○	○	✉	-

②キャンセル待ち登録画面

キャンセルがあった場合に、お知らせメールを受け取りますか？

予約のキャンセルがあった場合、ご登録頂いているメールアドレスへご連絡いたします。メール受け取り後、予約手続きを行う事が出来ます。

※連絡メールは予約を確認するものではありません。手続きのタイミングによっては予約できない場合もありますのであらかじめご了承ください。

22-08-06(土) 10:30

メールアドレス

メールアドレス (確認用)

キャンセルお知らせメールを登録する

○画面操作

- ・枠が埋まっている時間帯を✉で表示
(左図①)
- ・患者様がその枠を取りたかった場合、
✉をクリック
- ・キャンセル待ち登録画面(左図②)より
希望日時に空きが出たときに通知用の
メールアドレスを登録するだけ

その予約枠の前後3時間以内で
キャンセルが出た場合に、
お知らせメールを自動で配信いたします。
患者様はWeb予約サイトへアクセスし、
通常の予約手順で予約をします。

※LINEでのキャンセル通知は行っておりません。

キャンセル対策について



キャッシュレス決済①

非接触/非対面で決済可能。予約時の事前決済と診察後の事後決済に両方対応



WEB予約の際に患者さんにクレジットカード登録をして頂くことで予防接種などの事前決済はもちろん診察後の会計も簡単にスピード決済が可能です。

会計待ち時間の短縮



予約システムの入力欄に決済金額を入力するだけ。患者さんがカード情報登録済みかどうかもアイコン表示で簡単に判別できます。

会計業務の負担軽減



予防接種などの事前決済や予約システムのリマインド機能を始めたこととした様々な機能でキャンセル対策が可能になります。

キャンセル対策



釣銭のミスはどうしても発生してしまうものです。ミスによるストレスも軽減します。

釣銭ミスの減少



向かい合う時間を減らしたりお金の受け渡しがなくなることで感染リスクを軽減させます。

感染対策



支払い方法が選べたり、会計がスムーズなことはクリニック様の高評価に繋がります。

他院との差別化



安心、安全なGMOグループの決済システムをご利用いただけます。

安心の決済システム

キャッシュレス決済②

オンライン上でカード情報を登録するため、非接触/非対面で決済可能
予約時の事前決済、診察後の事後決済、どちらにも対応

テスト様 (診察券番号:90001)

予約がありません。

①(メディカル革命マイページ)

- 登録情報修正
- ログイン情報修正
- クレジットカード情報の登録・修正
- ログアウト

【ユーザー操作手順】

- ①マイページ「登録情報修正」からメールアドレス、「クレジットカード情報の登録・修正」からカード情報を登録
- ②(イプシロン画面遷移)カード情報入力

【医院操作手順】

- ③予約変更画面から金額入力し、ダイレクト決済
- ④予約管理カレンダー上で決済結果を確認

氏名
テスト タロウ様

②(イプシロン画面遷移)
クレジットカード情報の入力

クレジットカード情報を入力してください。

クレジットカード番号
例: 1234 5678 9012 3456
半角数字14~16桁、ハイフンなし

有効期限
1 月 / 2021 年

以上の内容でよろしければ「決定」ボタンをクリックしてください。
お支払い手続きが完了いたします。

決定

戻る

予約変更

診療を選択
オンライン会計(1F)

1Fオンライン会計
通常料金:0円(税込) 自動確定

確定料金: 1000 円(税込) 料金登録時に決済する

予約変更 90001 テスト タロウ 患者情報 患者変更

予約キャンセル 予約登録

- ③予約変更画面から金額入力し、ダイレクト決済

来院 (11:56) 外出 不在 呼出し 診療済 会計済

13837 (女性)

生年月日:1974-06-25 46歳

20-12-19(土) 12:00 (12:04) 2分

料金: 3300円(税込)

決済金額: ¥3300

ステータス: 決済済

決済日時:

決済ID:

- ④予約管理カレンダー上で決済結果を確認

複数拠点経営の医院様にも導入実績あり

予約システムを ①個別に作成 or ②一元管理したものを作成
※電子カルテ/レセプトコンピュータの業者様も交えて要相談となります

電子カルテ/レセコン

予約システム

患者様

①



②



役務管理対応のWeb予約

役務管理の残数に対応したWeb予約も提供可能

※Web予約をスタートされてから6か月以降後でのご提案となります

[医院様向け管理画面]

役務の消化状況を表示

07575 [コース]女性全身脱毛	[コース]女性全身脱毛
	07575 (女性)
	22-05-13(金) 11:00 80分
	[コース消化状況]
	全身(顔、VIOを除く) 5回 3/5
	顔 5回 3/5
	VIO 5回 3/5
	全身脱毛ライト:ライトプラン 全身(顔、VIOを除く)5回

[患者様向けWeb予約画面]

手持ちの役務に応じた表示が可能

脱毛コース1	メディカル革命 by GMO
女性顔・鼻下・5回コース	
女性顔・鼻・5回コース	
女性顔・頬・5回コース	

美容クリニックの導入事例



山手皮フ科クリニック 様
東京都

待ち時間の解消、複雑な予約管理のシステム化による受付業務の緩和が目的でしたが、メディカル革命の導入にはそれ以上の価値がありました。

メディカル革命で予約枠をコントロールできるのは、クリニックの未来を左右するほど大きいです。



株式会社LOGICA 様
美容/医療系コンサルティング会社

メディカル革命の設定カスタマイズをして、「予算2倍の売上げ」と「人件費3分の1」の両立を実現しています。

公開枠の管理、連鎖予約、時間軸の制御などにより、どの医院様でも実現できるリソース管理を実施しています。



RENATUS CLINIC 様
東京都

メディカル革命で予約を100%システム化しています。

自由度がここまで高い予約システムはなかなかありません。自分の要望に近いものが作れることを重視しました。

メディカル革命 by GMO

TEL : 03-6413-0612 (電話受付時間 : 平日 9:00-17:30)

<https://medical-reserve.co.jp/>



🔍 メディカル革命