

予約アプリの導入で、キャンセル要因分析が可能に

可視化

業務改善

申請事業者：アクア歯科クリニック（宮崎市）
業 種：医療（歯科診療所）

従業員数：10名
設 立：2006年



アプリによるリマインド通知と蓄積データの分析でキャンセル率を低減！

取組の概要

導入部門：歯科診療、歯科技工部門

導入業務：口腔内の型取り業務、予約受付管理業務

導入目的：スタッフ間の技術格差の解消、キャンセル率の低減

導入技術：口腔内スキャナ「プライムスキャン」

クラウド型予約システム「どこでもアポアプリ」

導入手法：口腔内スキャナを導入し、手作業で行っていた口腔内の型取り作業をカメラ撮影に変更。クラウド型の予約アプリを導入。

導入費用：¥ 4,698千円（税抜）

口腔内の型取り

（導入前）手作業 → （導入後）カメラ撮影



石膏模型作成

（導入前）手作業 → （導入後）カメラにて撮影したデータを調整後、送信

予約受付



患者

Web予約

リマインド通知

定期健診のお知らせ



予約アプリ



継続来院率分析

スタッフ毎の稼働率分析



クリニック

取組の背景

●抱えていた問題点

- ①口腔内の型取りで、最大4回のやり直しが発生し、他の患者の待ち時間や残業の要因に。
- ②最大で1日30件の予約受付や電話連絡を行っており、業務負荷が大きい。
- ③無断キャンセルが、1日に平均4件あり、稼働率が低下。

●解決に向けた課題設定等

- ①型取り作業をカメラ撮影に変えることで、スタッフ間の技術格差を解消。
- ②予約アプリを導入し、患者自身によるアプリ上での予約変更が可能に。
- ③アプリから事前リマインド通知を行うことで、キャンセル率を低減。
さらに、蓄積データによりキャンセル患者の要因分析を行う。

取組の成果

・口腔内の型取りにかかる時間を、**86%削減**
型取り作業 手作業15分/回 → カメラ撮影2分/回

・予約受付の電話対応時間を、**62%削減**
予約受付や予約確認の電話対応時間 40時間/月 → 15時間/月

・キャンセル率が、**85%低減**
無断キャンセル率 10%/月 → 1.5%/月