

池袋デンタルクリニック様

院内全体をチェックして、顧客満足向上に活用



導入のポイント

- ｜ 2フロア全域を15台のカメラでチェック
- ｜ 院内の全体像をスタッフで共有し、お客様への気配りにつなげる
- ｜ スタッフへ接客のフィードバック
- ｜ 院内での映像公開とコンパクトなカメラで不安を軽減

池袋西口、地下街を歩いて8番出口を出ると目の前にある [池袋デンタルクリニック](#) は、口元のメンテナンスや歯列矯正を中心に2004年に開業。当初1フロアではじめたが、現在では2フロアに増床し、予防、ホワイトニング、矯正・審美・一般歯科と、トータル診療に力を入れている人気のクリニックだ。

ネットワークカメラは1フロアでの営業時に7台導入。2014年5月には増床したフロアにも設置して、現在は計15台。加えてモニター5台とレコーダー1台、みえますねっと1契約で運用しているという。歯科医院ではネットワークカメラがどう利用されているのか。院長の林文晷（はやしふみひさ）氏にお話をうかがった。

医院のすみずみまで スタッフの目が届くようにしたい

- カメラはどこに設置しているのですか。

林院長 それぞれの診察台と待合室、レントゲン室、消毒室（治療器具を洗浄・消毒・滅菌する設備）、スタッフ控え室兼院長室で、計15台設置しています。モニターは計5台。受付、診察室、消毒室、スタッフ控え室兼院長室に置いています。トイレとスタッフの更衣室以外は見られるようにしました。



来院を確認するため、入り口にカメラを設置。



透明な壁で仕切られたレントゲン室にも、カメラを設置。



増床前はBB-HCM511を導入。



消毒室のほか、院内 5 カ所にモニターを設置。

- これだけのカメラを設置した目的を教えてください。

林院長 顧客満足がいちばんの目的です。お客様がご来院されたのに受付に人がいない、あるいはお客様を診察台にお通ししてから何も施術が進んでいないという事態を避けたい。当院は 2 フロアあるので、私の目が必ず届く、というわけにはいかない。それを避けたかったのです。

もちろんトラブルがあった時に、レコーダーに収めた映像や録音を再生することや、当院は女性スタッフばかりですから、カメラがあることでトラブル予防を期待する面もあります。ですが、それはあくまでメインではありません。最大の目的は、お客様のご要望に迅速にお応えするために、院内の全てに私の目が届く状態にしておきたいということです。

お客様の動きを見逃さず、きめ細やかに対応

- 具体的にはこういった使い方をされていますか。

林院長 モニターで各カメラの映像を見ながら、お客様に動きがあった時には、インカムでスタッフに指示しています。また、スタッフが適切に動いているかも確認しています。HD 画質だと施術の様子もわかりますので、お客様全員が適切に施術されているかがわかります。

あとは、私の外出中です。なるべく医院にいるようにしていますが、学会などの会合で止むを得ず外出することもあります。そんなときは「みえますねっと」から、スマートフォンで映像を見るようにしています。移動中やスキマ時間に確認できるのは便利です。



出張中でもみえますねっとをチェック。

映像は院内に公開して不安を払拭

- 導入時、スタッフの方々の反応はどうでしたか。

林院長 最初は敬遠していました。監視じゃないかって。カメラを設置されたらそう感じるの自然なことかもしれませんが、私にそんな意図はない。先ほどお話しした通り、お客様にご満足いただけるサービスをするために設置したのです。スタッフにもそう説明しています。

今回院内のあちこちにモニターが置かれるようになり、スタッフもいっしょに院内の様子が見られるようになりました。それで不安はなくなったんじゃないでしょうか。スタッフたちも「お互いの居場所がわかって便利」と話しています。

- 心理的なハードルの他に、導入の際に気をつけたことは。

林院長 カメラやケーブルなどがなるべく主張しないように気をつけました。威圧感がないように。あまり見栄えも良くないですしね。

導入を担当した [株式会社アイオーシー](#) 須藤氏 コンパクトなドーム型

「[i-PRO SmartHD](#)」
[WV-SF138](#) をメインに選びましたし、一部のモニターをワイヤレスでつなぐなど、配線にも気を配りました。カメラの威圧感は少ないのではないのでしょうか。



コンパクトな WV-SF138 は診察台付近を中心に設置。

パナソニックには画質と音質に期待した

林院長 あとは費用ですね（笑）。欲しいものほど高価なので、仕方ありませんが……。カメラの価格もそうですが、ビューワーソフトもモニター（PC）ごとのライセンスだから、おいそれと増やせない。

当院のような規模ですと、他の医院さんでは量販店で売っているような手軽なネットワークカメラをお使いのところが多いと思います。

- それでもパナソニックをお選びいただいたのは？

林院長 画質と音質を重視したからです。HD 画質なら、スタッフが施術する手元までわかります。

須藤氏 それに、パナソニックの製品は安定性、耐久性が段違い。正直、昔からお使いのカメラを買い換えて欲しいと思っても、なかなか壊れてくれないんです（笑）。

これからはスタッフの スキルアップに活用したい

- 便利にお使いいただけているようですが、今後はこういった活用法をお考えですか？

林院長 スタッフの施術やカウンセリング内容について、もっともっとレベルアップを図っていきたいと思っています。お客様とトラブルがあっては困るのですが、起こってしまった時には、カメラの映像や音声を反省や改善の材料として活用し、顧客満足につなげていきたいですね。

「今後、カメラもモニターも増やしたい」と意欲を語る林院長。ネットワークカメラの可能性に期待していただいています