

竹内謙礼の

顧客をキヤッチ

東京ベイサイドクリニック(千葉県船橋市)の矢後尋志院長は、人間ドックの利用者数の増加が健康維持につながると考えていた。「胃がんや大腸がんは早期発見が一番。でも内視鏡検査は痛くて辛いイメージから敬遠されがちなんです」

胃カメラをのんだり、2回の洗腸剤を飲み続けたりするのは確かに苦痛。特に人間ドックは病気の自覚がないのにつらい検査を受けなくてはいけないので、余計に気が引けてしまう。さらに検査に丸1日を要することも敬遠される要因だ。

そこで東京ベイサイドクリニックでは、開業時に従来の常識を覆す「無痛無飲」のスマート内視鏡を開発した。「鎮静剤で眠っている間に胃カメラ検査を終わらせて、その胃カメラから小腸に洗腸剤を注入し、大腸カメラ検査もできるようにしました」。鎮静剤と熟練技術で苦痛なし。「未熟な挿入技術では



矢後院長の医院では無痛の人間ドックを受診できる

常識覆す無痛人間ドック

カメラを無痛で出し入れすることは難しいんです。多くの検査を経験することで技術も磨かれ、短時間で実施できるのです」

胃と大腸の検査は半日で終了する。矢後先生の2018年の内視鏡検査数は約7600件超。この数は一般的な内視鏡医の数倍だ。医院はショッピングモール内にあり、土日の買い物ついでに人間ドックに立ち寄る患者さんも多いとか。

「痛い」「辛い」「時間がかかる」が当たり前の人間ドック。しかし、それでは永遠に大病を患う人を減らすことはできない。今回の事例は、常識を疑って「痛くない」「辛いくない」「時間がかららない」という特徴を打ち出すことで人間ドックの受診率を上げた。医療もサービスもお客様のためを思えば、業界の常識を覆す新しい取り組みにチャレンジできるのである。(マーケティングコンサルタント)