



歯科領域のためのデジタルトランスフォーメーションシステム

## はじめに

DDX (Dental.DX) は、既存の歯科医療界にて顕著に遅れているデジタル化を一気に押し上げる為に、長い歳月をかけて開発されたシステムとなります。今まで送られていた、リコールハガキの代替要素であると、ありきたりのことをいうつもりもありません。この DDX というシステムは、顧客満足度を高める CRM (Customer Relationship Management) を担う大切なツールとしてご活用いただくために、アップデートを繰り返し、着実に進歩していくサービスであると考えております。

医療と患者様とのタッチポイントツールを、一方通行から相互通行に変える事が、我々の目的であり使命であります。

少子化問題によって、将来的には減少していくであろうマーケット環境において、いかに患者様を顧客と捉え、有益な情報を適切なタイミングで取りこぼしなく紹介することを達成できるかを課題とし、皆様のご満足いただける環境を整えられると信じて、今後もこのシステムを進化させていきます。

## Dental.DX の効果

キャンセル率

DOWN ↓

リコール率

UP ↑

患者満足度

UP ↑

売上

UP ↑

## Dental.DX とは？

「Dental.DX」は、「パーソナライズド動画」というシステムを用いることによって、患者様へ歯科医院から 1to1 のメッセージを、患者様のデバイスへ瞬時に送信するものです。

「パーソナライズド動画」とは、患者様の情報を基に、多数のパーツ動画、アニメーション、音声やテキスト情報を重ね合わせることで、1本のオリジナル動画を自動で生成することができる技術になります。

治療状況に合わせた内容の動画を瞬時に患者様のデバイスへ送信することで患者様の治療に対するモチベーションを向上・維持する役割を担っております。

歯科業界初のパーソナライズド動画送信システム「Dental.DX」は、患者様へこれまでにない豊かな経験を通じてワンランク上のサービスを提供するとともに、歯科医院の生産性を向上させ、収益性の高い院内システムの構築をサポートいたします。

## キャンセル人数の変化



従来の問題

キャンセルの原因は様々ですが、大きく分けると医院に原因があるものと、患者様の都合によるものの2つがあります。このうち、医院に原因があるものには、「治療説明をしっかりと行ってくれない」「対応が丁寧ではない」「治療がいつ終わるか分からない」など、医院側と患者様との間で信頼関係が構築できていないものが多く挙げられ、このような不満が積み重なると、通院のモチベーション低下による治療中断にも繋がりがねません。

1

突然のキャンセルで予約が空いてしまう

2

チェアサイドでの治療説明がうまく伝わっているかどうか不安

3

患者様のモチベーションが低下している気がする

4

患者様が途中で通院を辞め音信不通になってしまった

## Dental.DX 導入後

Dental.DX では、一人ひとりに合わせた内容の動画を作成して送付することで、今受けている治療やその後のメンテナンスの重要性に対する理解度を向上させます。自分自身の口腔状態についての理解度が上がることで通院のモチベーションを維持しやすくなり、途中離脱を防ぎます。

治療説明資料は、データで直接送付可能。口頭での説明をフォロー。

「その人だけの」動画やメッセージ送付で特別感が生まれる。

残りの治療回数を動画で伝え、治療のゴールを見える化。

初診時



会計終了後、すぐに今後の治療回数を伝える動画を生成し、患者様へメッセージとともに送付します。

治療中



モチベーションが下がりがちな治療中期に、残りの治療回数を伝える動画を何回も送信可能。前回送付した回数から数字が減る様子を動画で確認でき、達成感を感じやすい。

治療終了



通院に対する労いと、メンテナンスの重要性を伝える動画を送付。次回、リコールの時期に動画が送付されるよう送信予約も行う。

Dental.DX を導入した 2021 年 10 月から 25 カ月間のキャンセル人数データと、Dental.DX 導入前の同月データをそれぞれ比較。Dental.DX に情報登録されている全ての初診および治療中の患者様に対し、会計後すぐに動画生成して送付するということを行ったところ、次のような結果が得られました。

Dental.DX 導入前

平均キャンセル数  
109 人/月

※2018年10月～2020年10月 医療法人社団 ITS の平均データ

Dental.DX 導入後

平均キャンセル数  
95 人/月

※2021年10月～2023年10月 医療法人社団 ITS の平均データ

# リコール率の変化

リコール率の向上は、多くの歯科医院にとって課題となっている部分です。全ての患者様に、治療が終わった後も定期的にメンテナンスにお越しいただくことが理想です。そのためには、患者様へのリマインドを正確に行い、定期検診の重要性を伝えることが必要不可欠です。

Dental.DX は、ハガキでの集患における様々な問題点をカバーすることが可能です。その人だけの特別なコンテンツを生成して届けることができる Dental.DX のシステムは、貴院のさらなる集患と魅力の向上に貢献します。



- 1 ハガキの反応率について正確な検証が難しい
- 2 ハガキが届かない、または送り漏れの患者様がいる
- 3 ハガキの手書きはスタッフの業務が増える
- 4 印刷内容を個別に変えるとコストが高くなる

# Dental.DX 導入後

リコール時期の連絡手段としてハガキを使用する場合、宛先不明による差し戻しや、送り漏れというリスクがあります。Dental.DX によるリコール配信は、リコール時期に動画が送付されるよう送信日時予約機能を使用し、全ての患者様に確実に送付が可能です。

患者様ごとに異なる内容で動画作成が可能。項目を選択するだけの簡単操作。

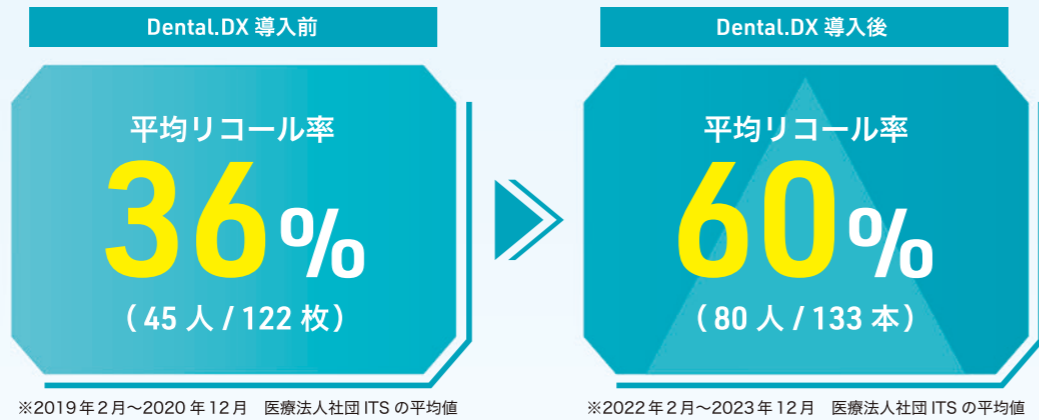
動画と一緒にメッセージとデータも送付可能。

オンラインで送るため確実に届き、動画の視聴状況はシステムから確認可能。

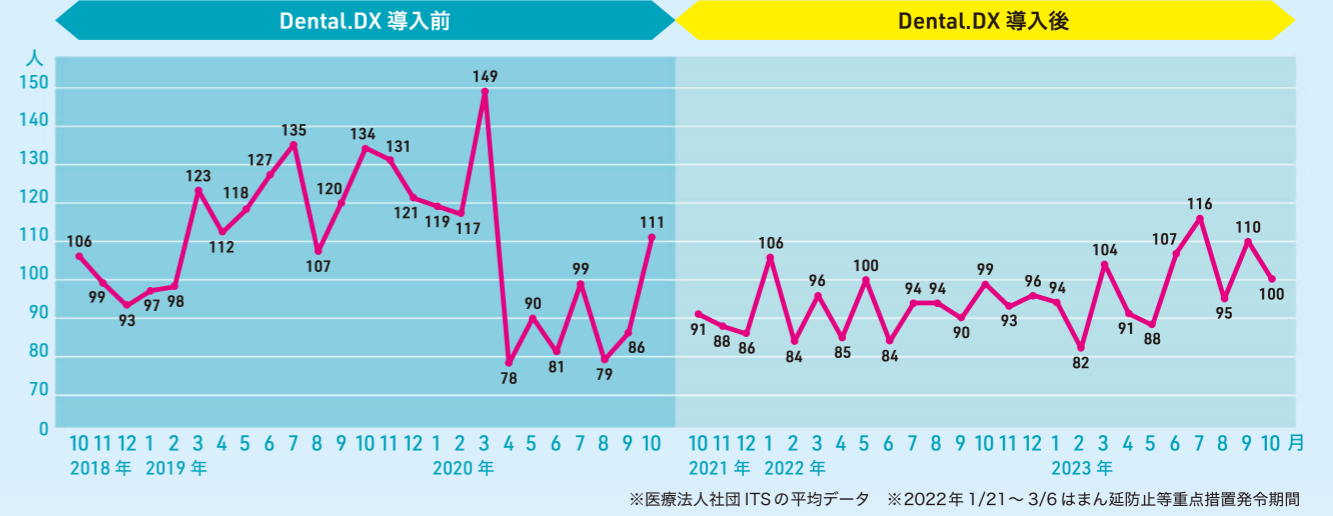
送信予約機能で指定日に動画送信可能。

スマホで確認できるので、患者様がリコール通知をチェックする確率が高まります。

実際に歯科医院で Dental.DX を導入し、ハガキでリコールの通知を行った期間の来院患者数と、動画送信でリコール通知を行った期間の来院患者数を比較したところ、次のような結果が得られました。



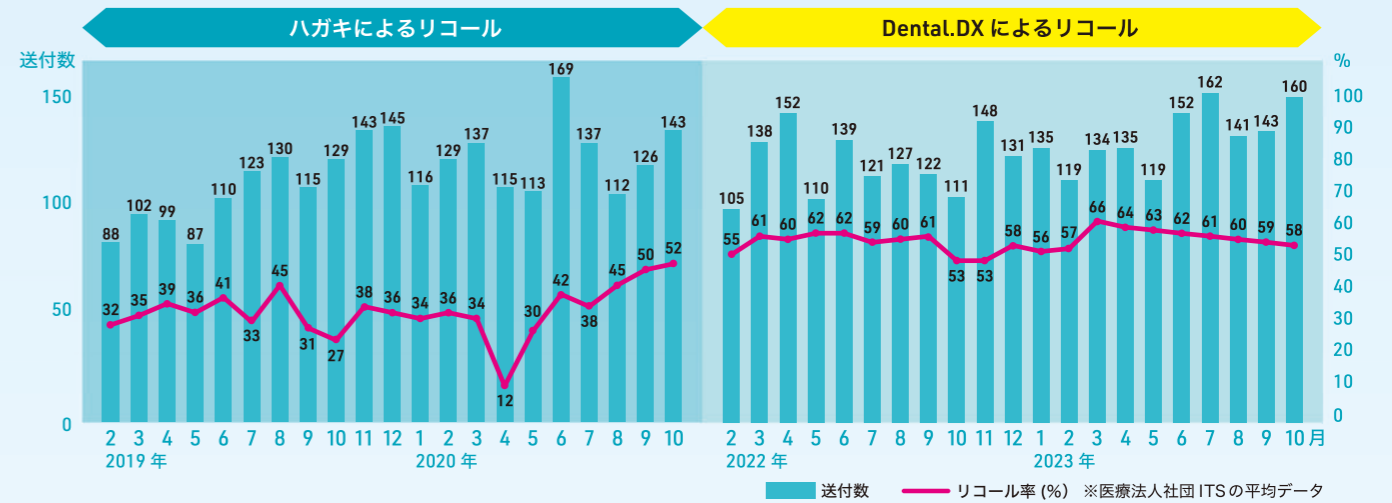
# 導入前後のキャンセル人数推移



Dental.DX 導入前の平均キャンセル人数は 109 人だったのに対し、Dental.DX 導入後の平均キャンセル人数は 95 人と、14 人の差が生まれました。特に、導入前の 25 カ月はほとんどの月で 100 人を大幅に上回っていたのに対し、導入後は 100 人を上回った月は 7 カ月しかなく、顕著な効果が表れています。

Dental.DX による動画送付は、患者様に治療後のフォローを行うことができます。治療中も定期的にコンタクトを取ることで、「気にかけてくれている」という患者様の満足感にも繋がりますし、治療に対する不安や分からないことなどを相談しやすい環境を整えることで、医院に原因のあるキャンセルのリスクを抑えることが可能です。

# 導入前後の月間送付数とリコール率



2021年10月に Dental.DX を導入し、その後4か月リコールの時期となる2022年2月以降から21か月のリコール率データを、Dental.DX 導入前である2019～20年と比較したところ、導入前の平均が36%であるのに対し、導入後の平均は60%となりました。同じ9月で比較をすると、導入前の2019年が31%、導入後の2022年が61%と、リコール率が30%も増加しており、治療後も正しいリコールの時期に来院する患者様が増加していることがわかります。

これらに加え、Dental.DX 導入前は患者様にハガキを手書きしていたため1枚あたり3分ほどの時間がかかっており、歯科衛生士・受付の業務を圧迫していましたが、パーソナライズド動画1本あたり30秒程度で送信が可能のため、ハガキの投函や切手購入などの手間はもちろ、スタッフの残業による人件費の削減にも繋がりました。

## 利用者様の声



患者様、



歯科医院

## 双方にメリットのあるシステムを作りたい



医療法人社団 ITS  
理事長  
石井宏明 先生

患者様と医院側の双方が利益を享受するためには、定期的なメンテナンスに来ていただくことが重要です。そのためには、患者様のモチベーションを高め、途中で離脱しないようにする工夫が求められます。以前は当法人でもハガキでリコールを行っていましたが、開封率を追えない、内容が偏る、データが取りづらい、といったデメリットも多くありました。途中離脱を減らしつつ、患者さんに刺さるリコールを行うためにたどり着いたのが「パーソナライズド動画」です。

テンプレートと患者データを組み合わせてコンテンツを差し替えることで特定の人物へのオリジナルメッセージを作成できるこのシステムは、手書きの温かみこそ無いものの、「個人に送れる情報量が多い」「誰でも簡単に使いこなせる」「開封率などのデータが取得できる」「個人のデバイスに直接アプローチできる」などメリットが多く、非常に画期的です。

歯科医師として、患者さんの来院が途絶え、その後に再治療を繰り返すという悲しい思いはしたくありません。患者さんとのより良い関係を構築し、メンテナンスで管理を続けていく上でも、「Dental.DX」の活用は有効な手段になり得ると思います。



### 無駄なコストを削減可能

Dental.DX の導入によって、特にリコールの患者様が増えたと感じています。昨年同月と比較して売上もかなり増加したので、導入して本当によかったです！

(歯科医師 8 年目)



### キャンセルが減り計画通りに！

以前よりキャンセルになる患者さんが減り、計画どおりに治療が進みますし、よい口腔内環境を維持して頂きやすくなっていると思います。

(歯科医師 3 年目)



### 残業も減りストレスフリー

リコールハガキの作成で今までは残業していましたが、動画作成は 1 本 30 秒もかからないのにリコール率もかなり伸び、モチベーションも上がります。

(歯科衛生士 9 年目)



### 動画が患者様との話の種に！

自分の名前や受けた治療内容が入った動画は患者様に好評です。「どうやって作ってるの?」「モデルさんが可愛い」など、患者様との会話が増えて嬉しいです！

(歯科衛生士 2 年目)



### リマインドで来院率 UP

オペ前日に注意点や過ごし方の動画を送ることでリマインドにもなるので、予約を忘れてしまう患者様が減りました。

(受付 3 年目)



### 印刷の手間から解放！

説明用の資料をデータで送ることができるので、印刷の手間が減り、忙しい時に患者さんをお待たせることも無くなりました。

(受付 2 年目)



### 残りの治療回数が分かるだけで安心

ゴールが分かるので前向きに通院できます。来年には健康な歯で食事ができるよう、これからも頑張っています。

(50 代女性患者様)



### 通知直後に予約しました！

定期健診のお知らせをもらっても予約は後回しにしがちでした…でもスマホに来るようになってそのまま予約が取れるので便利になった。

(30 代男性患者様)



### 先生からのメッセージに感激！

歯医者を出た直後に動画が届いて驚いた。名前も入っていて私のために作ってくれたんだと感激しました！

(40 代女性患者様)

## 1to1 メッセージを患者様に送る CRM システム



CLINIC



CUSTOMER



### 1 | 初診動画 初診来院終了後に送信

今後の治療回数を伝え、治療のゴールに向けてしっかり通院してもらうように促します。

### 2 | 治療中動画 初診から一定期間経ったタイミングで送信

残りの治療回数を伝え、モチベーションを上げます。

### 3 | 治療後動画 治療完了後に送信

治療が予定通り終了したこと、メンテナンスで治療の状態を維持する重要性を伝え、定期検診へとつなげます。

### 4 | リコール動画 メンテナンス時期に送信

前回の治療内容の振り返りとその治療を維持するポイントを伝え、定期検診のお知らせとともに、患者の再来院を促します。

## コンソールシステムの特徴

歯科医院から患者様一人ひとりに対して 1to1 のメッセージ、特にパーソナライズド動画を LINE に送ることを主の目的として開発されたシステム。患者様に LINE の友だち登録をしてもらい、氏名、性別、生年月日、電話番号のプロフィール情報を入力してもらうことでコンソールシステムと患者情報を連携。クラウドシステムを使用可能な PC やタブレット端末から、治療内容や今後の治療回数などを入力することで、瞬時にパーソナライズド動画が生成され、設定した送信予約日時に患者様の LINE に自動的に動画が送られる仕組みです。システムの操作内容は、治療内容の選択や治療回数を入力するだけなので、忙しい中でも簡単にすばやく操作をすることが可能です。リコールハガキを送る手間が省け、且つ、治療のモチベーションをあげるメッセージなど、患者様一人ひとりに合わせたパーソナルな動画を送ることができます。

## カスタマージャーニー



CUSTOMER



CLINIC



CUSTOMER



### 情報登録

患者様は、歯科医院にて LINE の友達登録を申請。プロフィールを入力し、その情報をシステムにて管理いたします。



### 情報内容の登録・送信

患者の治療が終わった後、治療内容を元に、パーソナライズド動画を生成。患者様に送信します。ここでは、合計 4 つのシチュエーションで使用できるようになっています。



### LINE

患者様は、LINE 登録した歯科医院からパーソナライズド動画を受け取り、動画を LINE アプリ内で視聴することができます。

# 1 | 初診動画

【活用データ】 患者氏名  
 ※変更可能 今後の治療回数  
 クリニックロゴ、写真(3枚)

内容  
 1 初診の治療が終わった後に、今後の治療の見通しを治療回数で伝え、治療に向けてしっかり通院してもらえようとする動画です。冒頭の氏名、今後の治療回数が患者様に合わせてカスタムできる部分となり、クリニックロゴと写真も貴院の設定に合わせて反映されます。

**患者氏名**



本日は、ご来院いただきありがとうございました。

**今後の治療回数**



治療が終了するまでこれくらいの通院が必要とされます。

**クリニックロゴ、写真(3枚)**



もちろん、来院の頻度を多くしていただくことにより治療のゴールもより近くなります。

**クリニックロゴ、写真(3枚)**




不安な点や不明な点がございましたらなんでもお気軽にご相談ください。

# 2 | 治療中動画

【活用データ】 患者氏名  
 ※変更可能 今回の治療内容(16パターン)  
 残りの治療回数  
 クリニックロゴ、写真(3枚)


内容  
 2 治療スタートから一定期間経ったタイミングの治療終了後に、残りの治療回数を伝え、モチベーションを維持させる動画です。冒頭の氏名、今回の治療内容、残りの治療回数が患者様に合わせてカスタムできる部分となり、クリニックロゴと写真も貴院の設定に合わせて反映されます。

**患者氏名、今回の治療内容(16パターン)**



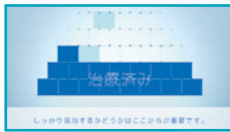
こんにちは。本日は虫歯の治療、お疲れ様でした。

**残りの治療回数(3段階の表示が可能)**




さて、治療も進み、残りの通院回数はこれくらいになりました。

**クリニックロゴ、写真(3枚)**



しっかり完治するかどうかはここからが重要です。

**クリニックロゴ、写真(3枚)**




不安な点や不明な点がございましたらなんでもお気軽にご相談ください。

# 3 | 治療後動画

【活用データ】 患者氏名  
 ※変更可能 クリニックロゴ、写真(3枚)

内容  
 3 全治療が終了した後に、労いのメッセージと共にメンテナンスの必要性を伝え、リコールにつなげる動画です。冒頭の氏名が患者様に合わせてカスタムできる部分となり、クリニックロゴと写真も貴院の設定に合わせて反映されます。

**患者氏名**




長い期間の通院、お疲れ様でした。

**クリニックロゴ、写真(3枚)**




不安な点や不明な点がございましたらなんでもお気軽にご相談ください。

**クリニックロゴ、写真(3枚)**



これからは現在の健康的な口腔内をキープするために定期的にメンテナンスにいらしてください。

**クリニックロゴ、写真(3枚)**



不安な点や不明な点がございましたらなんでもお気軽にご相談ください。

# 4 | リコール動画

【活用データ】 患者氏名  
 ※変更可能 前回の治療終了から経った月日(12パターン)  
 前回の治療内容(24パターン)  
 前回治療の問題提起(44パターン)  
 問題解決のポイント(33パターン)  
 クリニックロゴ、写真(3枚)、URL

内容  
 4 前回の治療が終了してから患者様ごとに最適なタイミングで、前回の治療内容とその治療を維持するためのポイントを伝え、定期検診の来院を促す動画です。冒頭の氏名、前回の治療終了から経った月日、前回治療の問題提起、問題の解決のポイントが患者様に合わせてカスタムできる部分となり、クリニックロゴと写真、HPや予約サイトのリンクも貴院の設定に合わせて反映されます。

※インプラントの患者様の一例

**患者氏名、前回の治療終了から経った月日(12パターン)**



こんにちは。前回の治療から〇ヶ月がたちました。

**前回の治療内容(24パターン)**



お変わりなくお過ごしですか？

**問題解決のポイント(33パターン)**



今回のポイント

**URL**



ご予約はこちらをタップ▲

## 導入前後の損益計算

### 導入前後のキャンセルによる総合収支 (試算)

導入前		導入後	
1ヶ月のキャンセル数	115人	1ヶ月のキャンセル数	92人
1ヶ月のキャンセルによる損失額は <b>115人 × 5,000円 = 575,000円</b>		初診・治療中動画送付にかかるコスト 平均送付数：118通/月 動画1本あたりの単価：126円 <b>118通 × 126円 = 14,868円 / 月</b>	
		1ヶ月のキャンセルによる損失額は <b>92人 × 5,000円 + 14,868円 = 474,868円</b>	

導入前よりも 合計 **100,132円 / 月** 増収！  
年間 **1,201,584円** 分のキャンセルによる損失を回避！

※1人あたり30分枠500点(5,000円)とした場合の試算

### 導入前後のリコールによる総合収支 (試算)

支出			収益		
ハガキ		DDX	ハガキ		DDX
80円	単価	126円	41人	来院数	75人
115枚	送付数	127本	10,000円	客単価	10,000円
9,200円	総額	16,002円	410,000円	総額	750,000円

純利益	
ハガキ 410,000円 - 9,200円 = 400,800円	DDX 750,000円 - 16,002円 = 733,998円

ハガキよりも **333,198円 / 月** 増収！  
年間 **3,998,376円** の増収が期待！

※リコールによる再初診1人あたり1000点(10,000円)とした場合の試算

### Dental.DX 導入による増収額 (試算)

キャンセル減少による収益 +100,132円 / 月	リコール増加による収益 +333,198円 / 月
----------------------------	---------------------------

導入前よりも 合計 **433,330円 / 月** のアップ  
年間にして 約 **5,199,960円** の増収

## ご契約内容



### 金額一覧表

**初期費用 385,000円**  
・初回セットアップ費  
・システム利用費  
(税抜 350,000円)

**保守料 33,000円 / 月**  
・システム保守料  
・ヘルプデスク使用料  
(税抜 30,000円)

**配信料 126円 / 本**

※すべて税込金額



## セキュリティに関して

我々が協業し、使用している Idomoo 社のシステムは、すべて AWS JAPAN にて構築しております。よって、お客様から頂いたデータや生成した動画は、日本国外に出ることは一切ございません。  
(某大手日本の通信キャリア様でも 2020 年からご利用中)

なお、API や SETP バッチでのデータ受け取りプロセスはすべて自動で行います。DDX を通じてやり取りするお客様データは、パラメーターをベースに API で暗号化された状態でデータ連携されており、セキュアな状態でデータを受け渡すことが可能です。DDX ではタブレットで選択するだけで、データ連携が可能となります。API を通じて連携されたデータをもとに動画生成が自動で始まり、生成が終わると全自動で DDX と連携し、指定されたお客様 LINE アカウントにメッセージを送ります。

つまり、ベンダー側が一切データに触れる必要はありません。万が一、本番環境の確認をお客様から求められたり、プロジェクトで必要だと判断された場合は「need to know の原則」と「最小権限の原則」でイスラエルの Idomoo 社サポートチームとシステム管理者のみが権利を持ち、アクセスします。

## 導入するにあたって

クラウドシステムを使用するため、インターネットが使用できる環境の PC・タブレット端末をご準備ください。また、患者様の LINE へ送信を行うため、歯科医院の公式 LINE アカウントを作成していただきます。

お申込みフォームに必要事項をご入力ください

メールにて初期費用のお支払いについてご通知いたします

ご入金確認後、ID・URL をご通知いたします

コンソールシステムにログインし新規登録と公式 LINE アカウント連携を行っていただきます

## Dental.DX が目指す未来図

紙の使用を減らすことで、SDGs における目標の一つでもある自然環境の保全に貢献を続けるとともに、一人ひとりの得意とする特徴に合わせて生成する動画を適応させるなど多様性の実現を目指します。例えば、高齢者には聞き取りやすいペースでのナレーションや見やすい文字の大きさへ。また、他社予約システムや患者様とのコミュニケーションシステムとの連携を図り、動画を視聴したあと、そのまま簡単に予約を可能にするなどのシステム拡張や、配信コストを圧縮していくことにより、動画配信費をハガキのコストより低くしていくことを目指します。



サービスに関するお問い合わせはこちらまで  
Mail: press@ddx.co.jp

合同会社 東京オペラシティメディカルサービス



Website  
<https://dental-dx.jp/>



Product Movie  
<https://www.opera-ms.com/promotion.html>