

日本の医療をより良く発展させるため、ティーパック株式会社は医療関連サービスの開発に日夜努力し続けてきた。ハロー健康相談24、こころのサポートシステム、ティーパックEAP、そして日本の医学会を代表する先生方にご協力いただいたドクターオブドクターズネットワーク。彼らは革新的な医療関連サービスを次々と生み出していった。しかしそのあゆみは決して平坦なものではなかった。

ティーパック株式会社がこれまでの20年間に、砂原社長へのインタビューを元にまとめた歴史編。（全12回シリーズ）

◆大型契約を続々成約

「ハロー健康相談24」を「まごころ24」から切り離し、健康保険組合をターゲットにしてから、契約数は急速に伸びた。1992（平成4）年には約30組合、1993（平成5）年には約60組合と契約した。

こうした契約の中には102万世帯、235万人が加入する巨大な組織もあった。これらのサービスが始まると、従来わずか年数十件だった相談件数が、最初だけで月850件に跳ね上がった。利用者の評判は上々で、他でも採用の動きが強まり、関東・関西における大手私鉄健保の契約も一時期あらかた受注している。

このように、当社のビジネスは前例がないため、採用に踏み切るまでは時間がかかるが、一度利用するとその良さが口コミ等で広がり、あっという間に契約が拡大していったのである。対象のマーケットも増えていき、カード会社、デベロッパーにも拡大していった。

◆時代に合わせた商品・サービスを拡充

積極的な営業活動を続ける一方、サービスの拡充に試行錯誤を繰り返していた。中には短期間でサービスを終えたものもあれば、今も継続しているものもある。

主な新サービスとしては、海外総合医療サービス（1990（平成2）年12月）、メンタルヘルス相談（1993（平成5）年4月）、「ウエルネックスセブン」（1994（平成6）年10月）、「スカットエース」（1995（平成7）年11月）などがある。

メンタルヘルス相談は「ハロー健康相談24」の一部としてスタートしたサービスである。当初は身体の相談だけだったが、次第にメンタルな相談が増加し、これに対応すべく新たに臨床心理士などをヘルスカウンセラーに加え、24時間のストレス相談を行ったのである。ストレス相談はやがてメンタルヘルスの専門家による面談カウンセリングへと充実していく。

Windows95の登場以降爆発的に普及し始めたPCに着目、コンピュータによる問診システムサービスを提供した。これが、健康チェックを行う「ウエルネックスセブン」とメンタルチェックのための「スカットエース」である。「ウエルネックスセブン」は国民健康保険の加入者向け事業として、多くの自治体から採用していただいた。

同サービスは介護保険制度の導入と各市町村に対する助成金がうち切られた1999（平成11）年に終了、2000（平成12）年からは高齢者向けの健康調査票、「にっこり健康づくり」にシフトしている。

『1994（平成6）年頃からインフォームドコンセントや病院の機能区分、介護保険制度の設立、2004（平成16）年の臨床研修医制度改革など、医療制度は大きく様変わりしています。その都度、相談者のニーズも変化し、相談内容として顕在化するわけです。これが新しいサービスや商品のヒントになってきたんですね。

その最たるものが**医療機関情報**です。日本の医療制度は長寿国日本を支える優れた制度ですが、欠点がいくつかある。

医療機関情報がないこともその一つ。「国民皆保険制度」、つまり日本国中、どこにいても平等な医療サービスが行われるという建前上、医療機関の広告、医療機関の評価は制限されてきました。

患者の立場に立った医療情報がないんです。当社に寄せられる専門医療機関・専門医の問い合わせは非常に多かったです。』

さらに1993（平成5）年4月から医療機関情報の提供を開始した。創業当初は、相談者近辺の医療機関の診療時間情報だけだったが、医療関係データベースの専門会社と提携し、各診療科目毎の医療機関データを提供するようになったのである。

当社の医療機関情報はその後進化を続け、メフィックス（mefics=Medical Facilities Information Center System）として開花するが、これについては後述する。

Vol.7へ続く