

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)

◆競合他社の参入と企業からの受注増

当社の経営が軌道に乗った1992（平成4）年頃から、当社の成功に刺激されてか、にわかには24時間の健康電話相談に新規参入する企業が増加してきた。

1992（平成4）年、ダイヤルサービス株式会社が1987（昭和62）年から行っていた健康電話相談を24時間化したのを皮切りに、1993（平成5）年には安全センターが同様のサービスを、保健同人社も1995（平成7）年から24時間の健康相談を始めた。その後、法研（1996（平成8）年～）、東京海上メディカルサービス（1997（平成9）年～）、ライフケアパートナーズ（2001（平成13）年～）と、参入が相次いだ。

これらの後発組はいずれも当社の半分から1/3と契約金額が安かったため、当社も苦戦を強いられた。特に相談利用率の低い団体がこうした後発組に流れるケースが続出したのである。

しかし、医師が常駐する電話相談サービスは当社しかなく、また、スタッフの質や膨大な医療機関のデータベースなど、サービス面では当社が一步も二歩も抜け出していたため、大きく崩されることは少なかった。

例えば、年末年始の当番医情報は、現在でも他社にはないデータである。

『1994（平成6）年頃からでしょうか。ドクターやカウンセラーが「正月4日間の全国の当番医や医療機関を調べて下さい」と言うんです。正月はどこの病院も、退院できる患者は退院させ、なるべく医師や看護師を休ませます。地区の医師会が正月中の当番医を決めるんですが、その情報を提供できないと、正月にやっている意味がない、というんですね。当時は全国で3,250ほどあった自治体にかたっぱしから電話して聞き出しました。採算など度外視です。営業も経理も全社員動員しましたね。』

このようにCS度の高いサービスを提供することで、競合との差別化を図った。その結果、質の高いサービスを求めている団体向けの契約は当社が独占した。また、健康保険組合以外では当社の独壇場が続き、銀行、デベロッパー向けの受注は大きく伸びていったのである。

◆ブースの拡充とRainbow system3の稼働

1995（平成7）年12月、当社はSビル4階を追加で借り、メディカルコールセンターを計32ブースに拡充した。さらに翌1996（平成8）年10月には12ブースの大阪センターを開設、計44ブースとした。1992（平成4）年年初の3ブースと比べれば約15倍である。内容的にもメンタルヘルスケア相談件数増に対応し、1997（平成9）年には心理士相談枠を大幅に増強した。

1998（平成10）年は中小企業からの脱皮の時期だった。成長が全体をイビツな状態にした。特に経理・総務の管理部門が営業やMCの足を引っ張った。ティーパックは本当にタイムリーに人材に恵まれた会社である。

このタイミングで入社したのがAIUで総務部長、システム部長を歴任した宇津木氏である。ティーパックに来てから数年間で管理部門を建て直し、そして規模の拡大や増設に合わせ、IT化を積極的に推進していった。

大阪相談業務部開設のタイミングで、コールセンターの情報システムを「Rainbow system2」に一新した。同システムはPCと電話を一体化、PC画面に契約内容等、3枚の情報を表示可能にしたものである。

このシステムは2000（平成12）年、3年間の開発期間を経て、より高度なRainbow system3にバージョンアップされた。新システムは会員確認画面が一新され、また、相談画面が備わったのもこのときからである。相談画面は「病名何でも検索」機能が付き、800程度の病名と症状、対処法を瞬時に調べられるものである。確認画面と相談画面によって、カウンセリングの速度と質は飛躍的に向上した。

他に付け加えられたのが、相談者のデータを記入する回答画面である。

前述したように当社は、商品開発とCS向上のために、創業以来、相談者データを非常に大切に扱ってきた。当初は手書きの受付カードで、当社控え、先方提出用、集計用の3枚複写式であった。1995（平成7）年には労力を削減するべく、OCR（Optical Character Reader：光学式文字読み取り装置）を導入、各カウンセラーが書き留めた手書きデータのデータ化を図った。Rainbow system3ではこれを回答画面に直接入力する方法に改めたのである。

『ペーパーレスのRainbow system3への切り替えは本当に大変だったです。責任者のNさんをはじめ何人もダウンする程でした。

相談者の質問に答えながらキー入力ができる人は200名のメディカルコールセンター員のうち約半数。残り半分は「キーボードって何？」「マウスって何？」という感じで、拒否反応が非常に強かったです。それでも希望者には事前に教育したので、スタート時には約70%の相談スタッフが協力してくれましたね。残りの30%は派遣社員による入力部隊で処理したんですが、そのうちだんだん協力してくれるようになり、スタート3ヶ月後には約90%がキー入力に移行できました。1年経たずに100%入力になったのですが、あの1年間は実に大変でした。』

Rainbow system3はその後さらにバージョンを上げ、Rainbow system4、Rainbow system5と進化し、より完成度の高いシステムになっている。

Vol.8へ続く