

日本の医療をより良く発展させるため、ティーペ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、ティーペック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。

ティーペック株式会社がこれまでの20年間の、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)

◆DofD（ドクターオブドクターズネットワーク）事業がスタート

こうして1994（平成6）年から「名医紹介ネットワーク」の調査・研究・協議がスタート。2000（平成12）年10月、関東評議員会が発足、関東地区におけるベストドクター350名を認定した。医学界では「できっこない」といわれたことが結実した瞬間であった。

翌2001（平成13）年10月には関西評議員会が発足、2005（平成17）年までに日本全国で6評議員会が発足し、それぞれ地区の優秀専門医を認定したのである。

また、ハロー健康相談24に名医紹介サービスを加えた企業・団体向け商品「D of D」は、2001（平成13）年頃に商品化、株主である保険会社を中心に営業を掛けた。しかし当初、関東・関西に限られたため、契約には至っていない。ただしサービスそのものは別の形で2003（平成15）年4月からスタートしている。生命保険会社の採用が決まったのは、全国化の目処が付いた2004（平成16）年。アリコジャパンが最初に採用してくれた。

名医紹介サービスに対する反響にはものすごいものがあつた。サンキューコールが鳴りやまないのである。「ティーペックさんに命を救われた」「いい先生を紹介してくれた」という電話が、ひっきりなしにかかってくるのである。D of Dを付けたAIUやアリコの商品は売上が跳ね上がった。

ちなみにD of Dの初年度、2002（平成14）年の利用者は694件。翌年が3,377件、2005（平成17）年には1万3,648件と1万件を軽々超えた。

◆メフィックスの構築

ところでこの時期、当社は電話相談の質的な向上を目指し、大きな課題に取り組んでいる。

それは電話相談の目玉である「医療機関情報」の充実であった。従来、医療機関情報は株式会社W社と提携して始めたものであるが、情報精度・鮮度ともに低く、1998（平成10）年からティーペックの持つ専門医データベースを追加、医療検索システムを一新していた。2001（平成13）年4月からは営業開発部が中心となって当社完全オリジナルデータベースの構築作業を開始し、同年11月には医療機関情報室（現情報システム室）が設立された。そして2003（平成15）年から、新医療機関情報検索システム（DB）「メフィックス（mefics=Medical Facilities Information Center System）」が稼働したのである。

わが国では診療科目を38に分けるのが普通であるが、Yさんのアイデアで出来上がったメフィックスでは利用者のニーズに沿って診療科目とは別に、窓口別専門医検索方法を考案。15の分類をさらに245項目に細分化、微に入り細をうがった情報提供を可能にした。

『38の診療科目ではとても足りませんよ。当社は創業以来20年間、利用者の声を漏らさず聞き続け診療科目や窓口別専門医を増やしてきましたが、例えば産婦人科系では29項目に分類。そのうち出産だけでも無痛分娩、立ち合い分娩、ラマーズ法、水中出産、ソフロロジー式分娩、女医のいる産婦人科、母乳外来のある病院などにわけています。男性医ではダメな人、自然分娩、水中出産などを希望する人など、出産にもさまざまなニーズがあるのです。その他、安全に子宮筋腫を除去する子宮動脈塞栓術、切開せずに子宮頸癌や乳ガンを治療するFUS（集束超音波治療）など、最新の治療が可能な施設の情報を求めている方もいます。どこに病院があって費用はどのくらいか、それが自分に適用できるのかどうか、どのような薬を使うのか、利用者が知りたいことは山ほどあるんです。』

メフィックスの情報はRainbow systemで提供され、利用者の要請に応じて該当する医療機関情報を即座に提供できるようになっている。また20周年を記念して、一部の情報（「医療機関の基本情報：医療機関名、所在地、連絡先、診療科目、受付時間、地図など」及び、「人間ドック」、「メンタル」の専門医情報）を2009（平成21）年4月1日付でwebで無償提供を開始したが、膨大な情報量（約16万件）で他社の追随を許さない点は、自他共に認めるところである。

Vol.11へ続く