

BGMが流れ、リラックスした雰囲気の中で 商品を見て頂けるショールーム。 電話応対や、業務の集中力アップにもつながっ ています。

お客様への電話応対時の マスキング効果がメリットに

医療事務の人材を派遣するというのが私どもがもともとやっている事業なんです。5年ほど前に電子カルテの開発を始めました。Macで動くというのがこの電子カルテの特徴のひとつなんです。発売したのが開発から1年後の4年ほど前で、さらに発売から1年が経ったころ——3年ほど前からでしょうか——お客様からのお問い合わせ等を多くいただくようになりました。電子カルテのデモを見せてほしいという声をいろいろといただくようになって、ショールームも兼ねられるオフィスに移転しようということで、現在のオフィスに移ったんです。そして、ショールーム的な意味あいを持たせるなら、音楽を流したほうがよいのではないかという意見もあり、SDOを導入しました。ちょっとしたカフェのような、リラックスした雰囲気の中で商品を見ていただけるので、SDOの導入はよかったなと思っています。

お話ししたように導入のきっかけは、空間演出としての側面が強かったのですが、業務上でメリットだと感じたのは、お客様への電話応対時のマスキング効果です。電子カルテのようなソフトウェアを扱っているものですから、操作のお問い合わせなどを電話でいただくんですね。その応対時にそれぞれが電話で話していると、他の電話の声が気になることもありますが、音楽をかけることで自分の電話応対に集中できるようになりました。これは思わぬ効果でした。

実は弊社ではチャンネルの選択権は、従業員に任せてあるんです。“フレンチポップにしてみよう”とか“オルゴールにしてみようか”とか、その日の気分でみんなチャンネルを変えたりしているみたいです。私ですか？……残業でひとり会社に残っているときに、映画の『ロッキーのテーマ』を流して、気分を盛り上げたりしています（笑）。



打ち合わせのほか、電子カルテなどをお見せしながらお客様との商談も行うスペース。



従業員のみなさんがセレクトする音楽ジャンルはイージーリスニング系のものが多いそうです。

MiU

株式会社エムアイユー

「医療事務応援団」として1993年に設立。医療事務スタッフの派遣、教育や、Mac専用の電子カルテ・レセコン「Doponet ドーパネット」の開発など医療事務全般のサポートを行う。

<http://www.miu-net.com/>



お話をうかがった
常務取締役・SEの酒井良浩さん