

人間ドックのリピーターで増収実現 決め手はスマホアプリ 閑散期の需要掘り起こす 湘南鎌倉総合病院

2025年07月16日 17:15

湘南鎌倉総合病院は、人間ドック受検者のリピーターの掘り起こしに乗り出した。2021－23年度で1年間の受検者の4割くらいが次の年に同病院で人間ドックを受けていなかった。アプリなどを活用し、健康情報などを発信したところ、未受検者の2割から、人間ドックの申し込みがあった。全国的に病院経営の苦戦が目立つ中、保険外収益を増やす取り組みとして注目されている。【渚本稔】

湘南鎌倉総合病院によると、個人申し込みの人間ドック受検者は年間で約2,000人。同じ受検者の翌年の申込者を調べたところ、4割で人間ドックの受検が確認できなかった。芦原教之事務部長は、「電話などで受検勧奨も行っていたにもかかわらず、全く効果が出ていなかった」とリピーターの掘り起こしに力を入れ始めた。



掘り起こしに活用したのは、「カカリンク」というバリュープロモーション（東京・渋谷区）が開発したアプリサービスだ（写真左）。芦原氏は、人間ドック受検者が興味を持ちそうな健康情報や受検可能な検査の紹介を配信する機能などの装着を依頼。例えば、がんや生活習慣病などに関する解説をはじめ、大腸内視鏡や唾液検査による腫瘍マーカー測定といった人間ドックのオプション、新商品の情報提供を行うほか、人間ドックの予約やチャットボットによる病院とのやり取りなどだ。

アプリ完成後、人間ドック未受検者を対象に、ちらしを郵送。117人のうち4月単月で50人がアプリに登録し、26人（22.2%）が人間ドックの予約を申し込んだ。ちらしにはアプリ登録限定での人間ドックの割引価格も記載。「人間ドックの閑散期に設定した割引価格も、申し込みに寄与した。アプリから人間ドックの申し込みが入ると、患者の過去の検査結果などを元に推奨される検査やオプションなどを電話で個別提案したところ、「1件当たりの単価は平均で6割近く増え、月に約267万円の収益アップにつながった」と芦原氏は明かす。

人間ドック申し込みの呼び水に、なぜアプリが一。バリュープロモーションは、患者に向けて医療従事者からの情報提供を行うプラットフォームを構築しており、このプラットフォームを活用し、医療従事者が患者からの質問に答えるなど双方向のコミュニケーションも可能な「カカリンク」を2023年にリリースした。

このカカリンクを湘南鎌倉総合病院の腎移植患者向けに導入したところ、1年4カ月でアプリの登録者数は199人となり、腎移植の入院患者数は418人から732人（75.1%増）に伸びた（25年2月時点）。増加の理由について芦原氏は「信頼できる正確な情報に触れ（情報に触れる）、治療や日常生活などに関する不安や悩みが解消され（患者体験）、情

報元の病院を受診する（選ばれる）という患者獲得の3要素を患者に提供できたことが大きかった」と分析。「今回、申し込みがあった人間ドックでも、カカリンクが、こうした役割を担った」とみる。

■一般企業ともウィンウィンの関係を築く

湘南鎌倉総合病院では、明治安田生命などの一般企業からカカリンクへの協賛を得ている点も大きな特徴といえる。アプリ内に各社のコンテンツを用意し、新商品やサービスに関する情報などを配信。明治安田生命では、顧客にカカリンクの案内を配布するなど自主的にPRを買って出ているといい、同社の顧客がカカリンクから人間ドックを予約した場合は料金を15%割引にするなど、ウィンウィンの関係を築いている。

6月からはセントラルスポーツと連携し、「運動ドック」を開始。病院で運動処方せんを発行した患者をセントラルスポーツに紹介し、運動指導を提供している。セントラルスポーツの入会者がカカリンクから人間ドックを予約した場合も、料金を15%割引にしており、病院と企業、患者の3者にメリットがある仕組みを構築している。

カカリンクは、絶えず持ち歩くスマホのアプリだからこそ、「極めて有効な広報ツールとして機能している」と、芦原氏。リアルタイムに情報を配信できる即時性だけでなく、病院からの情報提供という信頼性の高さや双方向性なども特長だ。加えて、SNSやWebサイトのように不特定多数に向けて発信するのではなく、特定多数とのコミュニケーションに視点を置くことで、実際に人間ドックのリピーターが増え、病院のファン作りにつながっているという。

■バリュープロモーション・富家氏（写真右）の話 双方向の情報発信で地域住民の健康づくりへ

カカリンクによって医療従事者から患者へと一方通行だったこれまでのコミュニケーションが双方向に広がり、情報サービスのプラットフォームとしての基盤が出来上がった。

病気を治療するだけでなく予防する時代へと変化している中、カカリンクのプラットフォームは地域の健康づくりにも役立てられる。地域の人々と病院とをつなぐ新たな役割を担っていきたい。

