

営業提案時の FAQ 例

●契約

契約期間は、どれくらいですか？

契約は 1 年間となります。

お申込みいただきました後、導入に向けての準備段階で契約開始月をお知らせいたします。

※契約開始日は、申込み日の翌々月 1 日といたします。

商品について詳しく知りたいのですが。(実際の画面などは見られますか？)

商品のご説明の他にも、ご希望に応じて、実際の患者様の予約画面や医師や院内スタッフが使う管理画面の操作デモや、2 週間の試用体験もご用意しております。ご希望の場合には、営業担当にご相談ください。

導入時のサポートについて教えてください。

ご契約後、弊社運営スタッフがクリニック様とご相談の上で、初期公開時の内容(サイト・予約・問診票)の登録を代行いたします。公開後は管理画面にログインいただいて、自由に、掲載内容の追加や変更をしていただけます。

院内での導入タイミングについて。

弊社運営スタッフのサイト・予約・問診票の登録を代行が完了いたしました後、クリニック様側で本システムをご利用のスタッフ様登録をしていただき、公開設定をお願いいたします。

代行完了から予約サイト公開までの間で、ご希望に応じて、訪問説明(1 回のみ、90 分程度)の実施もいたします。詳しくは、導入時にサポートをいたしました、弊社運営スタッフまでお問い合わせください。

※クリニック様の公式サイトからのリンクや院内での QR コードでの誘導などのご対応をおすすめします。

●商品・システム

【利用アカウント数】

利用する人数やパソコン台数が多いと、別途料金がかかりますか？

利用するスタッフの人数や、導入するパソコンの台数に関わらず、一律の料金でご利用いただけます。

【院内作業者の操作】

業務で使用する e メディケアでの操作は簡単ですか？

はい、簡単です。

通常業務の際には、お医者様・受付ご担当者様ともに、予約状況の確認から院内受付、最後の診療終了まで、主に操作いただくのは固定の 1～2 画面で、操作のほとんどがボタンの押下または項目の選択になります。

【公式サイトが無い場合】

現在、自社サイトがないのですが、導入することは可能ですか？

可能です。

患者様用のオンライン予約ページと、クリニックの情報を紹介するクリニック様専用のホームページをセットで提供いたしますので、現在、公式サイトをお持ちでなくても、eメディケアのご利用は可能です。

※院内でのインターネット環境は、ご用意いただきますよう、お願いいたします。

【設定や内容の変更】

公開後にサイト県債内容や予約内容の編集(追加/修正)は可能ですか？

はい、可能です。

掲載している画像やテキストの編集、受付けている予約の設定変更など、リアルタイムに反映できます。

※編集作業の不安がございましたら、契約時に運用代行オプションも申込みください。電話やメールのご依頼で弊社運用スタッフが編集代行の対応いたしますので、安心です。

【既存の患者様】

通院されている(これまで通院されていた)患者様の予約も管理できますか？

はい、eメディケアへの登録方法は2つございます。

①次回の来院・診察の際に、個別に、ご登録をさせていただきます。

②エクセルなどで管理されていれば、eメディケア指定のフォーマットに加工して、一括で登録することができます。

いずれも、導入時に操作について、ご案内をさせていただきます。

なお、患者様の個人情報保護の観点から、弊社での患者登録の登録代行はおこなっておりません。

【患者様の個人情報管理】

患者様からいただいた情報について管理方法を教えてください。

eメディケアでは、オンライン予約用の会員登録をお願いしています。その際に取得する会員情報については、eメディケアの会員向け利用規約とプライバシーポリシーに沿って、管理をさせていただきます。

一方で、クリニック様が予約や来院受付の確認にご活用されます「患者様情報」につきましては、その eメディケアシステムへの登録・修正・削除の全てを、クリニック様にておこなっていただきます。eメディケア運営担当者が、クリニック様の患者情報に関わることはございませんので、ご安心ください。

【セキュリティについて】

この商品のセキュリティについて教えてください。

「不正アクセス」、「情報漏えい」、「データ消失」への対策を施したサーバーの構築とプログラムの開発をしております。

障害などによるサービス停止の危険性に対しても、システムの冗長化・データのバックアップで備えています。

ご成約後のサービスご利用時には、サーバー・システムの監視体制も整備しております。

【利用環境(ハード)】

ハード(パソコン/モニター等)は医院側で用意するのですか？

はい、利用する台数と通信環境は、クリニック様でご用意いただきます。

※受付用1台と各診察室それぞれ1台の台数は、本システムを使った運用に必須です。

待ち順番のディスプレイ(待合室利用)をご利用の場合も専用に機器をご用意いただきます。

【利用環境(推奨環境)】

本システムの運用には、どのような環境(ブラウザで閲覧する)がいいのでしょうか？

下記のブラウザでの閲覧を推奨しております。

- ・Windows : Google Chrome、Mozilla Firefox、Microsoft Edge
- ・Macintosh : Safari、Google Chrome、Mozilla Firefox

【サポート体制について】

この商品のサポート体制を教えてください。

下記の体制にて運用管理をしております。

サーバー保守	監視時間帯 365日 24時間	24時間監視体制委託しております。
システム保守	作業時間帯 平日の 10-18時	月次でシステムの正常稼働の確認と改善対応をしております。 ※クリニックのシステム利用に関わるような改修については、実施時にお知らせいたします。
サポートデスク	受付時間帯 月～土曜の 9-18時	左記の時間帯で問い合わせの受付対応を依頼しております。 ①クリニックからの「管理画面での各種操作」についての問合せ (電話・メール) ②一般ユーザーからの「予約画面での各種操作」についての問合せ (メール)
※e-メディケア管理画面での各種登録・設定内容の変更作業代行は、運用代行契約(10.8万/年でのオプション)を 結んでいるクリニックのみ対応		