



# 高い評価と信頼を得てきた鍼灸院の 経営課題を事業計画策定で解決へ

## 課題

### 優れた鍼灸の専門家ながら 経営課題は山積

小川東洋鍼灸院は2003年の開業以来、さまざまな健康問題を抱えた患者の健康改善と健康づくりをサポートし、地域における補完的医療の担い手としての役割を果たしてきた。

経営者である院長は、鍼灸師の国家資格者というだけでなく、某医科大学での研究経験をもつ病理学の専門家でもある。そのため診察も病理学を踏まえたもので、患者からの高い評価や信頼を獲得していた。さらに、大学病院のペインクリニックに勤務していた経験から優れた技術も有していることも、高評価につながっていた。

このように豊富な知識や優れた技術をもつ専門家としての道をきわめてきた院長だったが、経営自体にはあまり注力してこなかったため、鍼灸院としての経営課題も数多く抱えていた。

2017年、相談を受けた東村山市商工会がヒアリングをしたところ、おもに次の3つの課題を解決する必要があった。

- ① 施術スタッフの採用や人事労務の知識やノウハウがない
- ② IT化が実施されておらず、患者情報をはじめ、売り上げや経費などの情報管理が紙ベースで行われていない。そのため、リアルタイムでの経営状況の把握や分析が困難である
- ③ ホームページやブログが開設されているものの、マーケティング活動に活用されていない

## 支援

### 労務関係の院内体制構築や IT化による情報管理を支援

商工会では、3年間の事業計画の策定を支援するとともに、3つの課題解決に向け、以下のような取り組みを支援することになった。

- ① 労働関係法令の実務上のポイントを説明するなど雇用における院内体制の構築
- ② 顧客管理ソフト導入のサポートや情報分析に係る助言などIT化とその有効活用
- ③ ホームページの改良などによる集客力のアップ

事業計画の策定においては、これらの取り組みを落とし込むとともに、目指すべき売り上げや利益の目標も数値化。さらに、それらの数値を達成するための道筋も明確化された。

今後は、IT化による業務の効率化が図られるとともに、



院長の技術は地域の顧客からの評価が高い

ホームページの改良による集客力や売り上げの向上につながっていくことが期待される。

## 支援の経過

期間	支援内容
2017年7月～9月	ヒアリング、分析、検討
10月	事業計画（3年間）の策定支援
2017年11月～2019年8月	事業計画の実行支援

## 会社概要

会社名：小川東洋鍼灸院  
 住所：東京都東村山市富士見町1-1-66-205  
 電話番号：042-393-4219  
 URL：<https://www.pain-shinkyu.jp/>  
 代表者名：斉藤俊文  
 創業年：2003年  
 従業員数：1名  
 商工会名・担当者名：東村山市商工会・藤井佳宏