

S.C.WORKS 今週のスタディ！

【ヘッドライン】

- 1) 「楽天、実店舗にもポイント開放」
- 2) 「コカ・コーラ、自販機を活用してヤンバルクイナ保護に必要な条件を抽出」
- 3) 「患者図書室の設置広がる」

1) 「楽天、実店舗にもポイント開放」

楽天は5日、4月にも新たに「Rポイントカード」を発行し、仮想商店街「楽天市場」などで付与するポイントを実店舗でも使えるようにすると正式発表した。小売り・外食大手などと提携する。提携先の店舗での買い物額に応じてポイントがたまるうえ、ためたポイントを提携先店舗で値引きに使うこともできる。

業種を超えて利用できる「共通ポイント」分野に、インターネット企業が進出するのは初めて。Rポイントカードを提携先の店頭で発行し、会員層を広げる。磁気とバーコードで顧客ごとの購買情報を管理する。楽天はネットだけでしか使えなかった「楽天スーパーポイント」を実店舗にも開放し、ネットで発信する情報をもとに来店を促す。

加盟店は通常、買い物額の1%を付与。1ポイント=1円換算で顧客がためたポイントによる支払いも受け入れる。店員がカードのバーコードや磁気情報をPOS（販売時点情報管理）で読み取ると、ポイント残高が画面で確認できる。既存のPOS端末を使えるため、追加投資は必要ない。顧客IDを通じ「楽天市場」や「楽天トラベル」などネット上でためたポイントと自動的に合算する。

共通ポイントでは、カルチュア・コンビニエンス・クラブ（CCC）が運営する「Tポイント」と、三菱商事子会社のロイヤリティマーケティング（東京・渋谷）が運営する「ポンタ」の二大勢力が先行している。

企業にとって顧客囲い込みを行うために独自のポイントサービスを行いたい気持ちはわかるが、一消費者として何枚もカードを持つことは煩わしいことこの上ないし、その店だけで買い物するというわけにもいかない。その点で、共通ポイントにとっても好感が持てる。楽天の強みはあらゆる業態・サービスを網羅していることで、さらに巧みなポイント還元で顧客を獲得してきた。それが実店舗にも進出するとすると、大きな影響を与えるのではないかと思う。

2) 「コカ・コーラ、自販機を活用してヤンバルクイナ保護に必要な条件を抽出」

日本コカ・コーラは、日本で初めて、飲料自動販売機を活用して沖縄本島北部だけに生息する絶滅危惧種のヤンバルクイナの保護に必要な条件を抽出した。沖縄県で清涼飲料製造・販売を行うボトラーの沖縄コカ・コーラボトリング、同県の希少な野生動物の保護活動を展開する環境NPO「どうぶつたちの病院 沖縄」との協働プロジェクト。

2010年5月から実施しているヤンバルクイナの生態調査で成功した。沖縄コカ・コーラが提供した3カ所の自販機の上に、どうぶつたちの病院がマイクとICレコーダーを設置して730日以上録音。沖縄工業高専の協力で録音データに電算処理を施してヤンバルクイナの鳴き声だけを記録し、どうぶつたちの病院が鳴き声のデータを調査・解析した。

その結果、周辺の環境音には自然の音がほとんど入らない空白の周波数帯があり、ヤンバルクイナは空白の周波数帯で特徴的な波形の鳴き声を出すことが分かった。ヤンバルクイナは互いの姿が見えない森の中で、遠方まで届く鳴き声を重要なコミュニケーション手段にしている、このことが限定した地域での生息を裏付けている、と考えられる。

どうぶつたちの病院は、人工音がヤンバルクイナに与える影響を研究し、空白の周波数帯を含む周辺の環境音と車両走行音との関係を解明すれば、多発するヤンバルクイナの交通事故防止対策に活用できる、と期待を寄せる。ヤンバルクイナが生息する地域は水源地で、日本コカ・コーラは水資源管理プロジェクトの一環として取り組んでいる。

無人・電源・定期巡回と、里山となる場所にある自動販売機は生体調査に最適かもしれない。地域を絞らず、里山に出てきてしまう野生動物の調査に活用してうまく共存出来る方法が見つかる嬉しい。

3) 「患者図書室の設置広がる」

病気や治療法、薬などについて書かれた書籍、雑誌、パンフレットなどを集めた「患者図書室」を開設する病院が増えている。患者や家族の「病気について正しく知りたい」という声に応えたもので、知識を得て納得することで前向きに治療に取り組めるという。施設運営を支える専門性の高い司書を育成する動きも広がっている。

東京・大田区の東邦大学医療センター大森病院では、平成17年4月「インフォームドコンセント（十分な説明と同意）を推進するため、患者に質の高い医学情報を提供する」目的で「からだのとしよしつ」を開設。約80平方メートルのスペースには閲覧用の机やソファがあり、書籍約1100冊、パンフレット約160種類が並ぶ。

「家庭の医学」のような一般向け書籍に加え、学生用教科書・参考書、臨床医用の治療指針、診療ガイドラインなどもそろえる。これらの資料は探しやすいよう、「消化器系」「呼吸器系」のように病院の診療科に対応して分類されている。

「資料は特定の治療法を勧めるものではなく、患者や家族が判断するための材料。病気や治療方針などについて知ることで、納得して前向きに治療に取り組みやすくなる」という。利用できるのは同病院の入院・外来患者と家族で、運営時間は月-金曜日の午前9時半-午後4時半。入院患者に限り、時間外貸し出しを行っている。

京都府立医大附属病院では昨年11月21日、患者図書室「ほほえみ」を新設した。約50平方メートルの場所に約1700冊の書籍をそろえる。約600冊の医学関係書籍だけでなく、児童書や文芸書なども充実させたのが特徴だ。

病院管理課では「『病気について知りたい、学びたい』というニーズに応えるとともに、患者や家族に癒やしの空間を提供する目的がある」と説明する。

入院患者や手術待ちの家族などが気軽に利用できるよう「24時間・年中無休」の開室。日中はボランティアスタッフが貸し出し業務などを行う。貸し出しは入院・外来患者や家族に限るが、閲覧利用には「制限を設けていない」（病院管理課）。

医学の進歩は速いため、両図書館とも資料の入れ替えには力を入れているという。

患者図書室では、医師や医学生ら向けの図書館の司書が選書や資料の案内などの運営を担うケースが多い。こうした司書は高い専門性が求められるため、人材育成の動きも進んでいる。

NPO法人「日本医学図書館協会」では平成16年4月、資格「ヘルスサイエンス情報専門員」の認定制度を始めた。大学医学部や病院などの図書館で一定年数の実務経験を持つ司書

が、同協会主催の研修会に参加することなどによって認定される。昨年10月までに289人が資格を取得。同協会認定資格運営を担当する酒井由紀子理事は「研修会のテーマとして、今後は患者への対応なども取り上げていきたい」としている。

自分の病気について詳しく知りたいと思うのは当然のことだろう。インターネットで簡単に情報が手に入るようになったとはいえ、病院内でこのようなサービスがあればより病気に対しての知識を深められると思うし、乗り越えるための助けになると思う。今回は病院の例だが、「専門的な場所で専門的な情報提供をする」という点は病院に限らず様々な業界にとって参考になるのではないかと思った。