

鈴木 貴志 先生

昔ながらの整骨院という概念ではなく、
いろいろなものをやりながら、やっていきたい

今回は、渋谷にある健康堂整骨院の院長鈴木貴志先生です。ファッションビル109を中心に、服飾関係やIT関連の会社も多い渋谷の超繁華街、道玄坂にあるビル4階の整骨院です。先生は10店舗を経営されています。超繁華街ではどのような患者さんが利用されているのか、また多店舗における治療院経営についても伺いました。

●先生は10店舗の治療院を統括されています。渋谷に開業されたのは何故だったのですか？

もともと私の2歳上の兄が整骨院をやっていたりして、兄の仕事を見ていていい仕事だなと思っていました。それで私もこの道にすすんだのです。兄は最初の店舗を東横線の武蔵小杉の住宅街で開業していましたが、2店目はやはり東横線ですが大倉山の、今度は駅前に開業したのです。その後3店舗目を出すというときに渋谷でどうかという話があり、私がまかされるかたちでここに開業することになったのです。それが8年前です。2店目の開業経験から、1階でなくても駅近くであれば患者さんの集客の上では問題ないことがわかっていましたし、家賃などのコスト面でもおりあえると判断したのです。2階以上に足を運んでいただけるだけの内容を提供できれば、店舗が1階でないことはあまり問題にならないことは経験からも確信していましたから。

●渋谷といえば若者の街、患者さんも若い方やファッション関係の方が多くですか？

私も最初はそのように考えていましたが、実際は違いました。このへんは中小企業がとても多く、特にIT関係のベンチャー企業が集まったりしていたのでそこに働く方たちが多いのです。1日中パソコンに向かっているので腰痛を持っている方も多いです。30~40代のデスクワークの方が多く、男女も半々くらいの割合です。ですから他の地域の整骨院のように、一般的な高齢の方というのはいらっしゃいません。このあたりはマッサージ店などが結構多いのですが、うちは鍼灸整骨院ということで、すみ分けもできているように思います。怪我をされた場合でも、仕事をしながら通えるところはなかなかありませんから、そういったニーズが結構あるのです。休んで病院に行くわけにはいかなかったり、交通事故で継続的な治療が必要でもそうそう会社を休めないとい

うような場合、うちで治療を受けることができますから。それに病院は日曜日休みですが、うちはやっていますので、調べてやって来ました、というような場合もあります。

●保険で治療を受けられますね。そうです。うちの場合よくあるパターンとしては、最初は自由診療で来られて、話をうかがっていくうちに以前の事故によるむち打ちが治らずに首の痛みが続いていたりとか、ぎっくり腰をやって以来治りきらずにいる、などとお話されて、それは保険で治療できますよ、と。患者さんにとってもプラスです。

●ゲルマニウム温浴や足裏マッサージのコースなどを設けていらっしゃるようですが、渋谷のような街ですと、患者さんのほうも流行に敏感な方が多いのでは？ そうですね。そういうニーズはいち早く感じますし、ではやってみようかとやってみて、それでよかったらまた他の店舗で活かして、ということはありません。アンテナショップというわけではありませんが、結果としてそういった面も生まれているとも言えるかもしれません。

●営業時間の設定も住宅地のよう な場所とは違ってきますね。午前中はお年寄りでいっぱい、

〒150-0043
東京都渋谷区道玄坂2-6-14-HYビル4F
TEL 03-3770-9955
神奈川県出身 昭和48年生

というのが一般的な整骨院なのでしょうが、仕事をされている方が中心ですから開店は遅く11時からで、夜も遅くて10時までの営業です。仕事の帰りに寄られる方が多いので、朝は遅くてそのぶん夜も遅くまでということですね。

●店舗どうしの経営的な連携も必要になってきますね？

毎月1回の店長会議を設けています。店舗によってはスタッフが足りなかったり余ったりということが生じますから人員の配置を含めてどんな方向性でやっていくのかなどの調整をやっていきます。

●技術的なレベルあわせなども大変ですね。

基本的な部分ではマニュアルを作っていて最低限のレベルはそこでおさえています。またうちのグループ全体で、手技療法に理解のある整形外科の先生と提携させていただいているので月に1回、勉強会を開いていただいています。もちろん各店舗の中での勉強会も随時やっています。また先生によるバラツキはどうしても生じますが、それは個々の先生の数字に表れたものをベースに改善していただいています。特に先生ごとの初診の患者さんのリピート率や固定的

な患者さんの定着率などは数字として表れますから。もともとすごく技術のある先生でも患者さんのニーズにきちんと応えられなかったり、そんなに技術がなくても患者さんの信頼を得ることができて数字をあげる先生もいます。先生の治療家としての評価は、私も若いですから私の主観でどうこう言うよりも、患者さんがされるものだというスタンスでやっています。この仕事は職人的に治療をやっていくということも必要ですが、一方で患者さんに対する接客面での気遣いも欠かせません。経験をつんだ先生も、若い先生も、多くの先生がいらっしゃるの、私の主観としてではなく、そこは客観的な数字を出すことによって店舗として全体のレベルが上がるようなシステムが必要になってきます。

●これからは？

うちの健康堂グループというのは、枠にとらわれないという面がいい面だと思っています。整骨院であり、鍼灸治療を中心に

耳ツボダイエットやゲルマニウム温浴など、患者さんのニーズに対応したメニュー構成にしているのも、そうですね。昔ながらの整骨院という概念ではなく、いろんなものをやりながら、やっていきたいと考えています。たとえば整形外科医さんの隣に整骨院を構えて、ドクターと提携しながら店舗を展開していくとか。病院での治療は一応終えても、患者さんは後療法を受けたいとか、怪我に付随するさまざまなニーズもあると思いますからそれに応えるような、共存的な提携もできるのではと考えています。あるいは全然別の業種とのコラボレーションの可能性もあるかもしれません。来ていただく患者さんに、ただマッサージを提供するだけではない、ということを強調したいですね。普通の病院では話づらいことも話してもらったりと、ホームドクター的に利用していただき、必要であればドクターと連携して、ということができればいいですね。

多店舗展開すれば、そこで働く先生方の技術力+コミュニケーション力という個人の技量と、その力を引き出す経営者としての手腕が大切になるようです。その上で、さらに接骨院と他業種がどのようにコラボできるのか、新しい試みにチャレンジされる先生のアグレッシブな姿勢が印象的でした。

