

2017年10月10日

平成29年度島根県ヘルスケア産業推進協議会  
第1回分科会「ヘルスケアビジネス実例セミナー」

# ヘルスケア・スタートアップ 失敗談を活かす

株式会社 iCARE

代表取締役 CEO 山田 洋太



ISO/IEC 27001 (情報セキュリティ) : 2013

- ・ 沿革と自己紹介、事業紹介
- ・ 新規事業、起業の話

# 沿革と自己紹介

2011年6月



**2015年11月まで  
失敗だらけ、そして今も**

# デジタルヘルスが新たな健康の場を創る



日常性 × 個別性 × 専門性

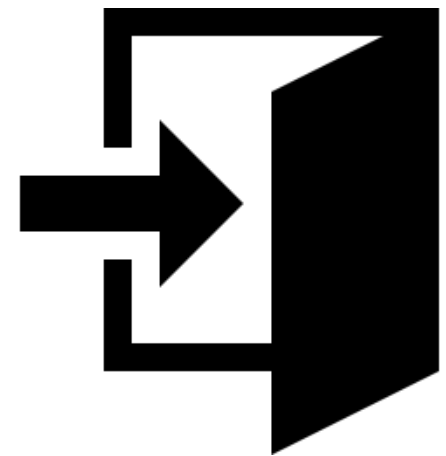
# 重度なメンタル不調者のセーフティネット



電話 or 対面



こころの悩み



一方通行

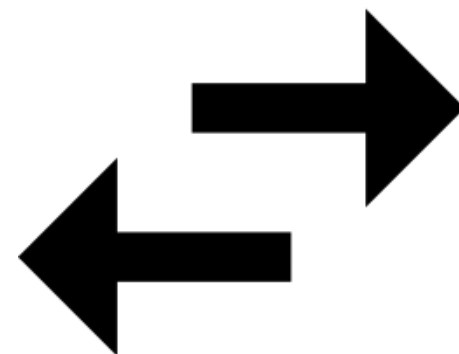
# 気軽に日常から相談できるオンライン保健室



チャット



健康の悩み

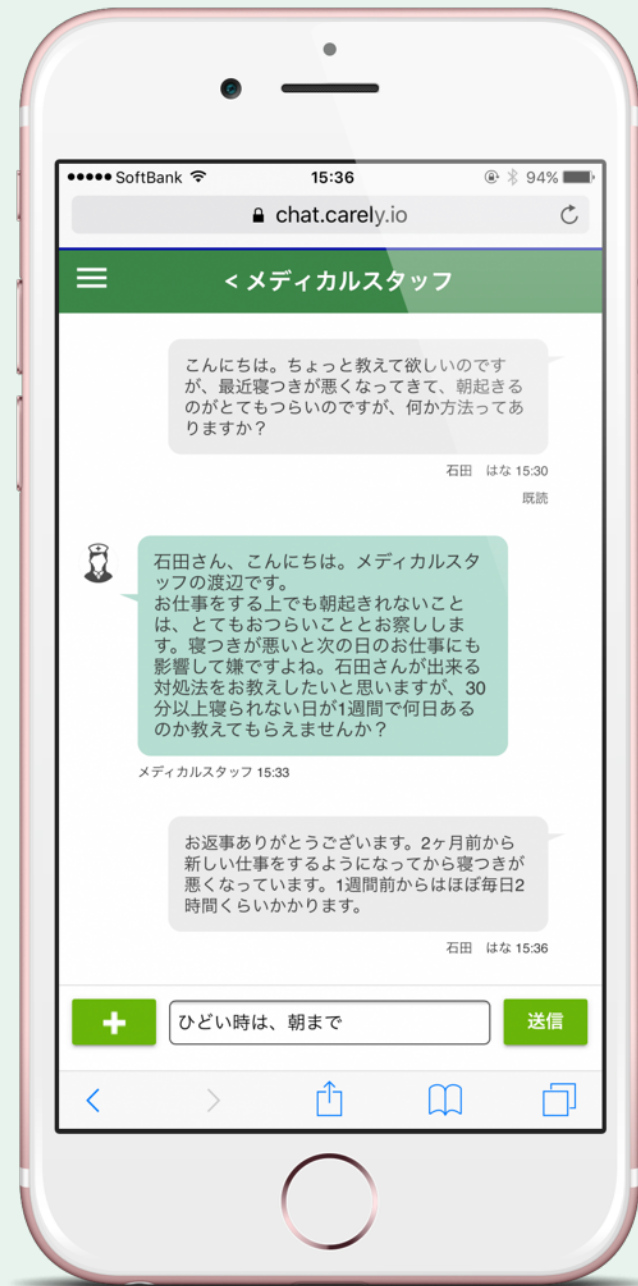


双方向





働くひとのチャット健康相談



# Carely (ケアリー) はとてもシンプル

企業・人事・上司・従業員の

健康で悩む時間を解消



従業員



専門家  
(医師・保健師等)

## 1. ストレスチェックを受検

← 回答

仕事について

非常にたくさんの仕事をしなければならない

そうだ

まあそうだ

ややちがう

ちがう

時間内に仕事が処理しきれない

そうだ

まあそうだ

ややちがう

ちがう

## 2. 個人結果を確認

← 受検結果 印刷

あなたのストレス状況はやや高めな状態にあることがわかります。

ストレスの状態が続くと、心や身体がストレスの原因に対して反応し、元気がない、イライラする、疲れやすい、心配性になる、寝られない、気分が落ち込むといった症状が現れます。このような症状は気分だけでなく、体の不調として現れてくる事もあります。仕事で抱えるストレスの多くは、「仕事の量や内容」、「職場の人間関係」、「仕事の失敗」、「職場の環境変化」で発生しやすいものです。環境の変化は3-6ヶ月慣れるのに時間がかかります。専門家チームのcarelyでお話させて下さい。

## 3. 専門家からチャットで状況把握の質問

≡ < ストレスチェック

若林さん、ストレスチェック受検お疲れ様でした。ストレス状態が高めと出たことで...

：

：

質問④身体が重くて朝起きられない、といった事がありますか？

：

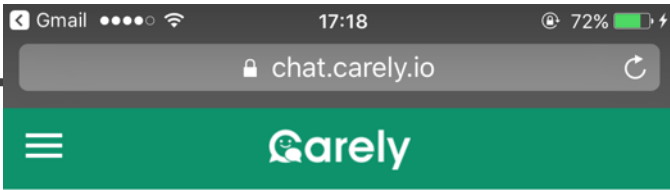
このチャットの内容は、会社の上司・同僚など関係者や外部に漏れることはありませんので、安心してご利用下さいませ。

ストレスチェック 10:04

質問①あります  
質問②仕事の人間関係です  
質問③6点です  
質問④いつもです

若林 晴菜 10:06

+ [ ] 送信



総合受付

ご相談先が決まっていない場合、こちらからお問い合わせください。  
山田 洋太様のご相談内容に、最適なコンシェルジュをご紹介します

新規相談

相談中のチャット

4 相談開始 健康情報 Carely Cat

【iCAREの皆様、空き時間1分で読むヘル...

投稿時間:12:43

相談開始 内容確認中 メディカルスタッフ

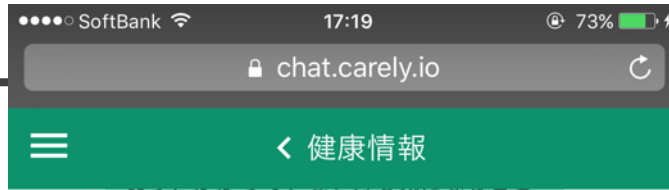
山田さん、いつもお世話かけてます、すず...

投稿時間:12月 02日

相談開始 内容確認中 医師・産業医

【●●の皆様、夏に向けた腹筋トレーニング...

投稿時間:07月 07日



るですね。  
そこで今回は、そんなつらい花粉症と対策について漫画で詳しくみていきましょう。  
花粉症対策で一番大切なことは「花粉に触れないこと」です。漫画では職場で出来る花粉症対策もご紹介しています。早めの予防対策で体調と職場環境も整え、つらい花粉症を乗り切りましょう！  
毎年症状に悩んでいる方は、わずかに飛び始めるこの時期から対策しておくことが症状の緩和につながります。  
※ご質問がある場合は、コンシェルジュ「新規相談」ボタンよりチャットをお願いします。こちらのスレッドからは回答が出来かねますのでご了承ください。

ケアリーキャット 01月 31日

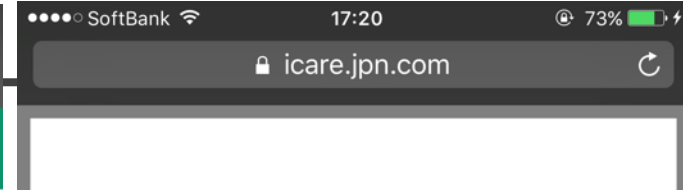


【iCAREの皆様、訂正とお詫び】  
先程配信した花粉症漫画のURLが、チャットでリンクを誤って認識していたようです。  
大変申し訳ございません。こちらのURLをご覧ください。  
<https://goo.gl/2KAj1f>

ケアリーキャット 01月 31日



Shift+Enterで送信



チャット健康相談[Carely]で花粉症の相談できます!

# 法人向けヘルスケア市場の課題感と解決策

## 企業側の課題

- ・ 運用効率が悪いために人事作業負担が大きい
- ・ 健康データを活用した施策が不十分
- ・ 労働人口減少の中、生産性低下、離職の増大

## 従業員側の課題

- ・ 自分の健康を気軽に相談するアクセスがない
- ・ 限られた時間内に定期的な相談できない
- ・ パーソナライズされたケアが受けられない

## 環境を創る

カンパニーケア  
⇒ 圧倒的な業務効率

- 業務代行  
(ストレスチェック、健康診断 等)
- 産業衛生関連  
(産業医紹介 等)
- 産業衛生支援システム  
(面談管理、健康情報管理 等)
- 各種研修  
(睡眠、リライフ 等)

## 行動を創る

セルフケア  
⇒ 多様なニーズに応える

- チャット相談  
(健康相談 等)
- 健康状況の可視化  
(ウェアラブル連携 等)
- 従業員向けリライフ  
(サポメント、ダイエット、禁煙アプリ 等)

Carely

# サービス概要

チャットでストレスチェック

## 1 Carely

- 従業員向け  
ココロ・カラダ・シゴトの  
悩み解消チャット・サービス
- ストレスチェック・  
健康診断業務代行サービス

ユーザー数

大企業向けワンクリック健康管理サービス

## 2 Carely クラウド

- 面談・スケジュール管理、  
休職復職管理のクラウド・サービス

社数・ACV

中小企業向けIT企業専門の紹介サービス

## 3 Carely 産業医

- IT企業、関東関西を中心とした  
優秀な産業医の先生の紹介サービス

社数

# 圧倒的な高い利用率

他社  
年間利用率

1 %未満

年間 利用率

10 %超

 Carely

# 15名体制へ（2017年5月時点）

---





# 会社概要

- 会社名 株式会社 iCARE
- 設立 2011年6月
- 資本金 1億1,500万円（資本準備金含む）



## VISION

### 働くひとと組織の健康を創る

#### ■ 経営メンバー



代表取締役 CEO 山田 洋太  
産業医・内科医・心療内科医

離島医療を経験後、慶應義塾大学大学院（MBA）修了。在学中にiCAREを創業、病院の経営企画室長にも従事。現在はiCAREの業務と週末は心療内科・一般内科診療も継続。産業医活動も精力的に行なっている。



取締役 COO 片岡 和也

NTT西日本に入社、新規事業企画/採用人事/法人営業を経験。大企業とベンチャー企業の共創PF団体設立。  
慶應義塾大学大学院（MBA）修了。



執行役員 CTO 石野 良朋

ソフト技研入社、ベイカレント・コンサルティング）、マーベラスにてシステム・ポータルサイト・ゲーム開発、コンサルタントに従事。サイバード開発統括部長として、組織戦略や予算管理、採用など幅広く従事。



働くひとと組織の健康を創る

**Make Health More Easy!!!**

すべてが順風満帆！



失敗と炎上だらけ

本日の失敗談は…

**0** → **1** → **10** → **100**

# 起業に至った心理とビジネスアイデアの気づき

世の中に“商品”を出す

# なぜ起業や新規事業を立ち上げるのでしょうか？

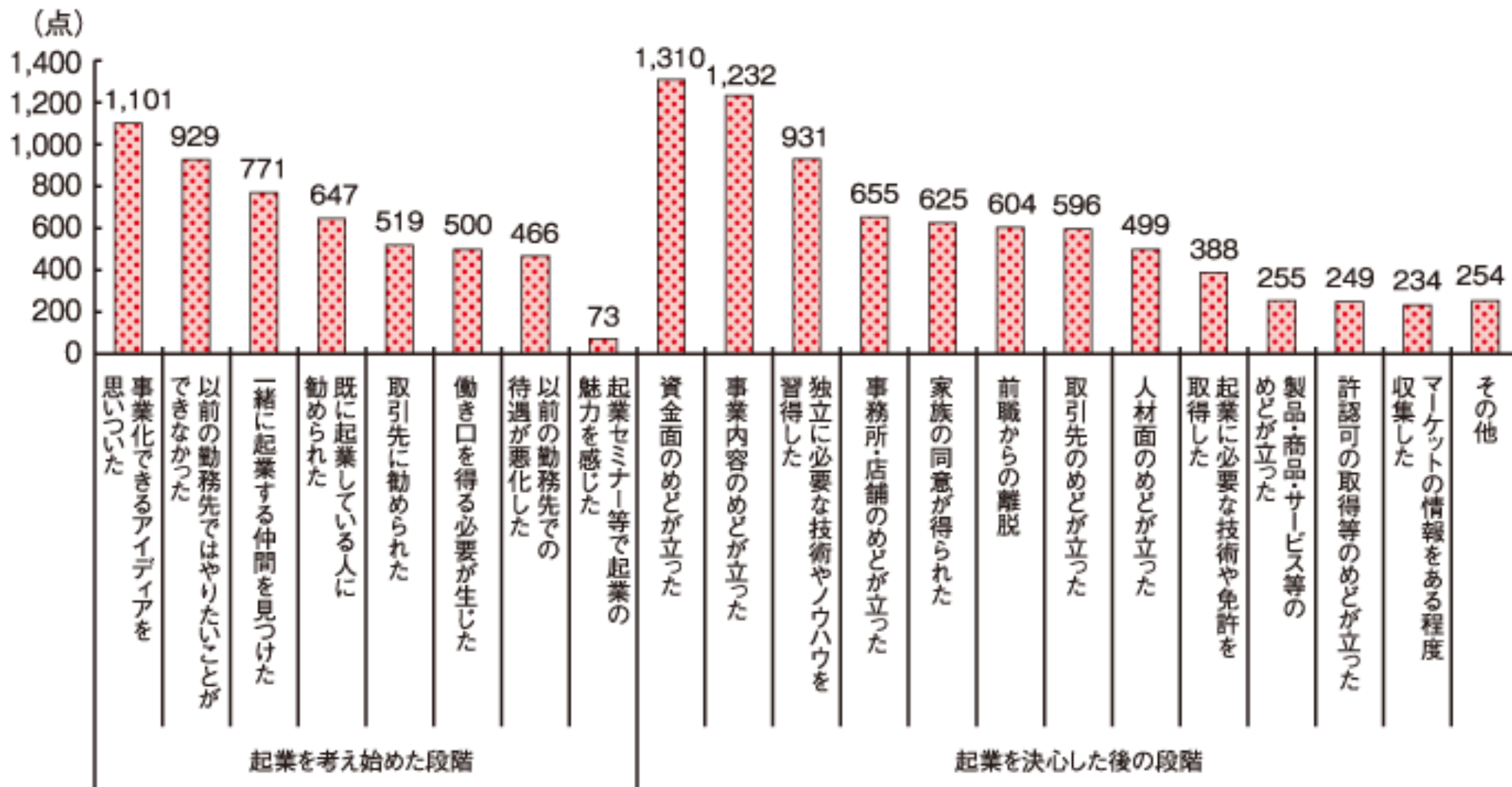
---

0. はじまり

0 → 1



# 起業する場合の理由



中小企業庁 2011年レポート

- 1 サービス受給者視点ではなく  
提供者視点 (プロダクト・アウト)
- 2 WTP (Willingness To Pay)  
の勘違い
- 3 明確なPAINないところに市場なし



誰の何を解決するのか

本当の価値がどこにあるのか  
その価値に対してどのくらい支払うのか

- 企業も従業員も「今」怒るほど困っているのか？
- 健康管理クラウドシステム「Catchball」
  - 従業員の電子カルテ
  - 産業医や保健師、人事は一元管理希望
  - なんだかんだやりくりしている
  - 明確なペインがない

# わたしの犯した失敗

- 明確な市場のないところに
- 職人の感覚で開発し
- 売れなかった

直面した経営課題や失敗

もし仮に

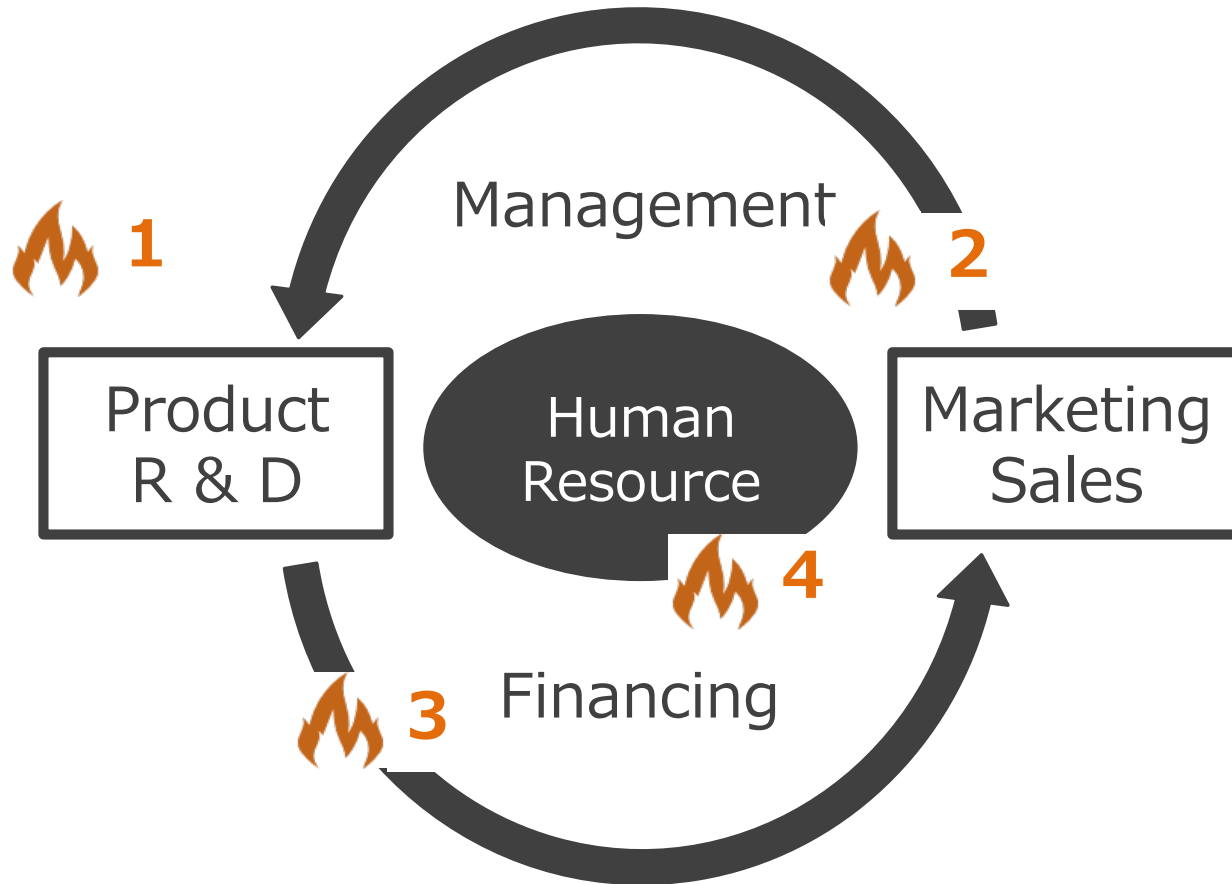
- ・ 参入する市場
- ・ 開発する商品

も決まったら、何が待っているのか



# 4つの経営課題

---



---

## 課題解決のために

## もう一度

- 「誰の」、「何を」解決するのか
- 「いくら」払ってくれるのか
- 「仮説検証」を繰り返したか

# リーンスタートアップ：

構築・計測・学習を高速で繰り返し、  
サービスの事業化プロセスの業務改善を行う開発手法のこと

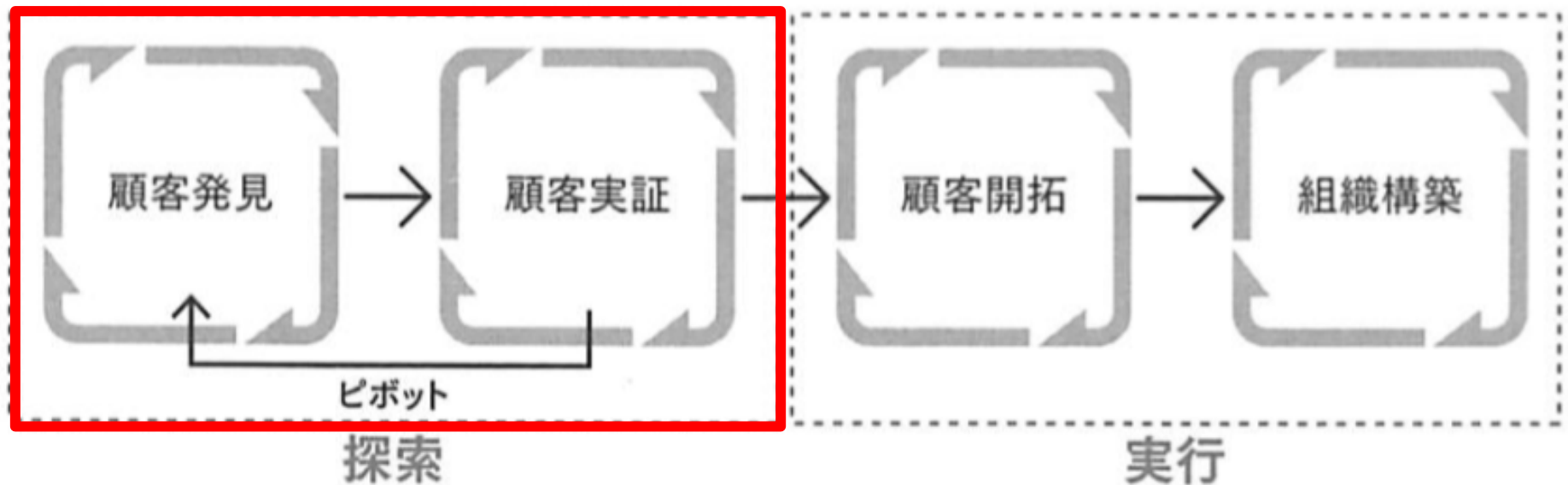
# アントレプレナーの教科書 (スティーブン・G・ブランク)

# リーンスタートアップ (エリック・リース)

# MVP : Minimum Viable Product

「仮説検証に必要な最低限の機能を持ったプロダクト」

「誰のどんな課題を解決するのか」  
に対して最低限必要な機能を搭載する



**ここが終わるまでは次に進まない！**

真の顧客は誰か？

コアユーザーは誰か？

コアユーザーが悩んでいることは何か？

# 『ハード』 vs. 『ソフト』の違い



	ハード	ソフト
進め方	品質に全く問題がないレベルまで高めて提供	半完成品で提供し、事業の推進とともに改善
企業風土	保守性、ミスなく	柔軟性、スピード
クレーム	営業販売	保守CS



リーンスタートアップ :

インターネット・サービスだけ??

# 『ハード（製造業の商品開発）』のリーンスタートアップ



## ■ ハード開発のリーンスタートアップ

商品企画～試作、マーケティング、営業販売の段階で  
「探索：顧客発見→顧客実証」

- ・ 3Dプリンター等で試作品作成し、複数のアイデアをA/Bテスト
- ・ マーケティング、営業手法の仮説検証

**iCAREは、その後どうしたのか**

## プロダクトサービスのピボットとともに

- VCからの資金調達
- MVP構築後、仮説検証
- 優秀な仲間を迎え入れる
- セールスマーケティング戦略の見直し

# サービスの全体像

チャットでストレスチェック

## 1 Carely

- 従業員向け  
ココロ・カラダ・シゴトの  
悩み解消チャット・サービス
- ストレスチェック・  
健康診断業務代行サービス

大企業向けワンクリック健康管理サービス

## 2 Carely クラウド

- 面談・スケジュール管理、  
休職復職管理のクラウド・サービス

中小企業向けIT企業専門の紹介サービス

## 3 Carely 産業医

- IT企業、関東関西を中心とした  
優秀な産業医の先生の紹介サービス

自分が世界を変えられると  
本気で信じる人たちこそが  
本当に世界を変えているのだから。

Steven P. Jobs

ご静聴ありがとうございました。

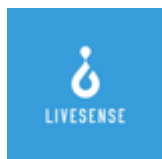
---

# APPENDIX



# リリース1年で60社以上1万ユーザー

## 導入実績



# 人事担当者へのMonthly Report

## 【Carely マンスリーレポート】

5 月分 (2017/5/1 - 2017/5/31)



株式会社×××× 御中

作成日: 2017/06/12

担当: 山田

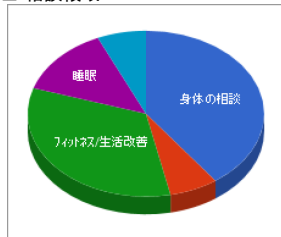
### 1. 利用状況 (Carely 5 月利用率の他社平均値 3.5 % )

当月利用者: 13 人 (利用率 15.2%) 当月チャット数: 48 件 対象人数: 85 人

	6 月	7 月	8 月	9 月	10 月	11 月	12 月	1 月	2 月	3 月	4 月	5 月
利用者数	-	-	-	-	-	-	-	6	3	3	11	13
チャット数	-	-	-	-	-	-	-	28	10	7	51	48

### 【貴社】

#### ■ 相談領域



● 身体の相談  
● 心の相談  
● 仕事の相談  
● フィットネス/生活改善  
● 睡眠  
● その他

#### ■ 相談領域詳細

相談領域	詳細
睡眠	睡眠
フィットネス/生活改善	フィットネス
身体の相談	アレルギー

### 【クライアント企業全体】



● 身体の相談  
● 心の相談  
● 仕事の相談  
● フィットネス/生活改善  
● 睡眠  
● その他

相談領域	詳細
心の相談	メンタルヘルス/ストレス関連
睡眠	睡眠
心の相談	ストレスチェック

1. 利用状況
  2. 健康情報配信
  3. メディカルスタッフからのコメント
- ※ 別途産業医とはメールで連携

### 2. 健康情報配信 (Carely全体 ※ストレスチェック実施期間は配信停止)

- 週毎の送付内容: 1週目: ピロリ菌漫画 2週目: ストレスから来る機能性ディスペプシア 3週目: この時期かかりやすい咳喘息 4週目: 脳卒中予防週間(隠れ脳梗塞)
- 開封率: 45.94%

### 3. メディカルスタッフからのコメント

いつもCarelyをご利用いただきありがとうございます。

5月は「くしゃみや咳が止まらない」、「喉が痛い」、「鼻詰まりがある」といったご相談が多く、平均的な月と比べて4倍ものご相談がありました。気温差が激しかったことや、空気が乾燥していたことが影響していたのではないかと思います。皆様の症状や生活環境をお伺いし、ご自身でできるセルフケアや、日常生活の注意点をご提案させて頂いております。

「病院へ行くほどではないけどちょっと気になる」というご相談を、Carelyでサポートさせていただきますので、お気軽にご相談下さるよう従業員の皆様へご案内いただければと思います。

6月は特別企画として「Carelyカラダ改革」を実施しております。従業員の皆さまが食事や運動などの「長く健康でいられるための生活習慣」を身につけられるよう、Carelyが1ヶ月間サポートいたします。一人でも多くの従業員様が、ご自身の健康状態や生活習慣に関して考えるキッカケとなり、身近なところから健康を創ることができればと考えております。



以上、御報告申し上げますとともに、今月もより一層貴社従業員の健康を創るよう努めて参ります。ご不明な点ございましたら、担当営業まで御連絡お願い申し上げます。

# チャットの実例：肩こりと腰痛の相談


腰のストレッチも、やってみたいですね！

掛川さん、返信遅くなりすみません。腰のストレッチもイラスト添付しますね！



こちらもぜひやってみてくださいね。イラストでわからないところがあればまた教えて下さい！


# チャットの実例：肩こりと腰痛の相談（1週間後）



イラストありがとうございます。こちらも実践してみます


●  
● 1週間後  
●

腰痛・肩凝り改善していますでしょうか？



ご連絡ありがとうございます。少しずつですが改善されている様に感じます。

# チャットの実例：メンタル不調の相談



会社に行くことを思うと気持ち的に辛くなり、夢に出てきて十分に休むことが出来ません。  
どう自分で処理したらいいのかわかりません。


## ● ● ● チャットのやり取り複数回

精神的に行きたくない、不安感、疲労感という状況ですね。

中野さん、今までのお話を聞く限り、仕事のパフォーマンスが低く、精神的に行きたくないという気持ちが一定の線を超えてしまったように感じます。

中野さんが症状を早急に確実に改善することを考えれば、数カ月だけでもお薬で対応することが選択肢としてあってよいと思います。確かにお薬と聞くと怖いですし、副作用や依存性が怖いと思われるかもしれません。

ただ辛さがピークな印象もございます。このあたり率直にどう思われますか？チャットでの相談は引き続き伴走させていただきます。



薬ですか、、、  
そこに関してはお金の面とどんな副作用があるのかわからない怖さがあるので、何とも言えないです

# チャットの実例：メンタル不調の相談



すみません、足立区の北綾瀬という所です

【クリニック名】 まちどりクリニック  
【診療時間】 10時～12時、14時～18時、土曜日は午前のみ  
【休診日】 休診日：日（祝日は休診）※第2水曜日は午前中のみ診療  
【住所】 〒120-0005 東京都足立区綾瀬3-6-2 ポナール16ビル4F  
【電話番号】 03-5673-0555  
【公式サイト】 <http://www9.ocn.ne.jp/~machi-cl/>  
【特徴】 カウンセラーのいる親身に聞いてくれる精神科の先生

2016/10/11 18:46  
既読

【クリニック名】 幸仁クリニック  
【診療時間】 9時～12時、14時～20時、土日：9時～15時  
【休診日】 休診日：日（祝日は休診）※第2水曜日は午前中のみ診療  
【住所】 〒120-0034 東京都足立区千住1-21-7 龍ビル6～3・B1階  
【電話番号】 03-3888-5988  
【公式サイト】 <http://koujin-clinic.com/>  
【特徴】 年中無休で朝早くから遅くまで利便性の高いクリニック

2016/10/11 18:47  
既読

【クリニック名】 阿部メディカルクリニック  
【診療時間】 9時～12時、15時～18時、土曜日：午前のみ  
【休診日】 休診日：日（祝日は休診）※第2水曜日は午前中のみ診療  
【住所】 〒120-0037 東京都足立区千住河原町21-10  
【電話番号】 03-5813-5511  
【公式サイト】 <http://amc.ms/home/index.shtml>  
【特徴】 脳神経外科の先生ですが、心療内科もやっています。非常に優しい先生のように

2016/10/11 18:47



はい、行ってみます

# チャットの実例：人事や上長からの相談

既読



以前ご相談したメンタル系で休職していた女性についてご相談です。まったく連絡がつかなくなり、お父様に連絡を取り、実家に引き上げ療養中で、会社は12月に退職手続きをとりました。今日、お父様とお会いして、PCなどの貸与品の回収や、これまでのこととお話する予定がありまして、その際にこちらの対応、発言で気をつけるべきことあれば、ご助言いただきたいのですが、NGワードなどございますでしょうか？例えば、下手にこちらの落ち度を認めるななど。ちなみに体調崩してから2度ほど人事面談しており、その際の記録は既に提示してあります。

●● 雅子 01月 17日

●●さん、ご無沙汰しております。山田です。連絡ありがとうございます。  
連絡が取れなくなったとのこと。12月での退職手続きということですね。その際のコメントについての質問承知しました。これは、先方がどのように感じているのか次第だとは思いますが、このようなケースで失敗しない方法は、原則LOVEアンドRESPECTだと思います。  
あくまでもこのような場に立ち会ってきた山田の立場でお話します。

1. 彼女が会社にどんなに貢献したのか、どんな仕事をしてきたのかを具体的な事実とともに賞賛する
2. その中で、今回のことは本人にとってもご家族にとっても辛いことであり、心配なことであること
3. 会社としてもとても残念な結果だ、とは言え規則の中でやっていくしかないこと
4. 少し時間がかかるかもしれないが、これから他の企業で元気に仕事をされていくことを祈っているという感じで良いかと思います。特に「1」は、父親にとってはとても重要なコメントかもしれません。

メディカルスタッフ 01月 17日  
既読

# 相談者の改善体験にコミット

いつも親身になって答えて下さり、ありがとうございます。  
筋弛緩法を今夜からやってみようと思います。  
何時か、「自分に安心出来る自分」になれるように頑張ります。  
先々の事や、仕事の事で焦り過ぎてたのかも知れませんが。  
きちんと話を聞いて頂いて、気持ちが落ち着いて来ました。  
また相談するかと思いますが、今回の相談は一旦終了します。  
本当にありがとうございました。

職場の人間関係、将来への不安で悩む50代女性

梶原さん

返信が遅くなり申し訳ありません。

ウィーク中も毎日出勤はしていたものの、業務が急増したため毎日バタバタとしていました。

お陰様で契約していただいた大型トマト生産者様の出荷量が非常に多く、今月は予算達成見込み200%を超えています。

ありがたい限りです。

梶原さんに相談に乗っていただき、前向きにアクションできたおかげかと思います。

今後もコツコツやっていきたいと思っています。

異動後営業成績の上がらなかった20代男性