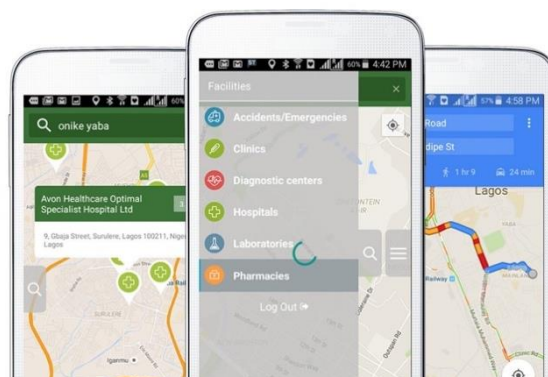




企業概要

会社名	mDoc Healthcare Ltd
設立	2016
事業分野	ヘルスケア
本社	ラゴス (ナイジェリア)
社員数	22



事例のポイント

既存の医療サービスでは満たすことのできていなかったニーズに対して、デジタルプラットフォームを通じたサービスを提供することで事業化した例である。ポイントとして、①慢性疾患という特定のニーズに特化したこと、②技術中心ではなくユーザー中心で、使いやすいプラットフォーム開発をしたこと、③連携先の医療機関情報を自らデータベース化するなど事業環境整備の努力を惜しまなかったこと、が挙げられる。

企業プロフィール

同社はアフリカのサブサハラ地域に特化したデジタルヘルス企業として、2016年に設立された。慢性疾患を抱える人々に、デジタルプラットフォームを活用して、24時間365日アクセス可能な、統合的なヘルスケアサポートを提供している。ツールとコーチによる支援を通じて、患者の自己管理能力を向上させている。

背景にある社会課題

非伝染性疾患 (NCD) は慢性疾患としても知られ、毎年4,100万人が死亡している (世界の死者数の71%に相当)。特に生産年齢人口の死者数の大半 (85%) は中所得国に集中している。NCDによる死亡率は女性の方が高く、妊産婦死亡の主要な原因の一つにもなっている。

ナイジェリアの医療システムは、すでに感染症対策等のため大きな負担がかかっており、増加傾向にあるNCDの症例数への対応が追いついていない。医師と患者の比率は1対1000であり、医療施設も十分ではないため、医療設備は急性疾患や重症の患者のケアに追われ、NCD患者は十分な医療支援を受けられずにいる。

ビジネスモデルと製品の特徴

同社は、ナイジェリアがアフリカ最大のモバイル通信市場を持ち、モバイルネットワークが普及していることに着目し、慢性疾患患者に対してデジタルプラットフォーム (Complete Health™) を通じた遠隔支援サービスを提供している。

慢性疾患が対象であるため、mDocが提供するサービスは栄養士やコーチなどを中核とする生活習慣改善の助言が主である。支援の中で必要な時にユーザーが最適な医療機関を選択できるよう、国内に存在しなかった医療機関のデータベース (NaviHealth™) を整備している。

また、プラットフォームを活用して、各地方の医療従事者に対する教育も行っている。

SDG ビジネスへのアプローチ

① 慢性疾患への特化

同社のユニークさの一つは、慢性疾患への対応に特化している点にある。

ヘルスケアサービスでの起業に際して、既存の医療機関ではケアし切れていない層に着目することで、潜在需要が大きく、独自性の高いサービスを構築することが可能となった。

② ユーザー目線でのプラットフォーム構築

「スマートフォンが普及しているからと言って、皆が使いこなしているわけではない」と共同創業者 CEO のネカ氏は言う。スマートフォンの普及率を考え、当初はデジタルプラットフォームによる事業に楽観的だった氏は、ユーザーと接する中で「電話はあるけれど使い方が分からない」「新しい機能を入れるときは子供に頼んでいる」「アプリよりもテキストがいい」という生の声を聞き、ショックを受けたという。

同社は徹底してユーザー目線でプラットフォーム構築を進めることを選び、ユーザーがスマートフォンを使っている様子や、アプリを使っている様子を何度も観察することで、活用しやすいアプリへとバージョンアップを続けてきた。

顧客の 20% がスマートフォンではない従来型の携帯電話を利用していることに対応して、ショートメール(SMS)による支援サービスを 2019 年にリリースするなど、多様なチャネルで支援を届けられるようにすることを重視している。

現在は開発段階にもユーザーが関わる形を取り、拡張して欲しい機能やデザインなどにユーザーの意見が反映されるプロセスとしている。

③ 技術だけでなく信頼関係を重視

「デジタルプラットフォームを作ればユーザーが自動的に登録してくれると考えていたわけではない。人を通じたケアが必要だと思っていた。しかしこれほどだとは思わなかった」とネカ氏は言う。ナイジェリアでは宗教の影響が強く、健康や生活習慣についても、地元の宗教指導者の助言を求める人も多いため、遠隔からプラットフォームを通じて発信するというだけでは行動を変えることが難しかった。高血圧に関する同社の専門的助言に対して「そのような意見は神の名の下に拒否する」と叫んだユーザーもいたほどである。

このため、同社はユーザーとの信頼関係を築くことを重視し、デジタルプラットフォームを活用しているユーザーでも、コーチと直に会う機会を設け、信頼関係を築きながら、血圧などの指標のモニタリングの仕方やプラットフォームの使い方などをディスカッションしている。

④ 医療機関との連携に向けた環境整備

事業を始めた当初、連携できる医療機関を探そうとしても国内にはそのデータベースさえ存在しなかった。そのため自社で構築を始め、現在も毎日、医療機関の情報を更新している。魔法の杖はないのだから、そうした地道な努力を惜しんではいられない、とネカ氏は強調している。

SDGs へのインパクト

- これまで医療サービスにアクセスできなかった低所得者層を中心に、「15,000 人」を超えるアクティブユーザーがおり、うち「83%」は女性である。
- ユーザーの 96% が自己管理の改善、83% が健康知識の改善を実感し、平均運動時間は「約 3 倍」に伸びている。
- ユーザーの高血圧患者の「収縮期血圧 (8.3mmHg)」、「拡張期血圧 (5.2mmHg)」、糖尿病患者の「空腹時血糖値 (42mg/dL)」の低下など、実際に症状を改善させており、慢性疾患の罹患率及び早期死亡率の改善に大きく寄与している。

国際機関・ドナーとの連携

- Google for Startups Accelerator 2020 に選定され、同社によるプラットフォームの拡充や機械学習の強化、事業開発などの支援を受けている。
- USAID の Inclusive Health Access Prize を受賞すると共に、事業開発や組織強化に係る技術支援を受けている。
- その他多くの組織と協力しており、パートナーシップを重要な戦略の一つと位置付けている。

SDG ビジネス 起業家の言葉

多くの人が、デジタルプラットフォームが、本当に低所得者向けに機能するのか、疑問を抱いていた。私たちは、それが有効なのだと証明した。
慢性病を患っている人たちにとって、適切なタイミング、適切な方法で、適切なケアに、いつでもつながることができることほど大切なことはない。

ネカ・モビソンエトック
mDoc 共同創業者