

## 患者さんウォッチではじめる、地域一番の歯科医院づくり ～患者さんの生の声に耳を傾けましょう～

### 今月のテーマ:「この歯科医院に行こう」と思うきっかけを考える パートⅡ

今回はインターネット活用に関する内容に絞り込んで生の声を紹介いたしました。今回は、歯科医院の外観をはじめ新規患者さんに対する電話対応、さらには口コミ情報について触れていきます。

入り口が半地下でちょっと暗いかな?と思ったのですが、中は清潔で待合室も音楽が流れていて明るい感じです

この生の声では、「入口が半地下でちょっと暗い...」と記されています。つまり、入口付近の様子を見て歯科医院の中をイメージしたということになります。

日頃生活している地域において、歯科医院はよく目にする存在です。基本的に生活者は見た目のイメージで物事を判断することが多いものです。このため、看板や建物など外観が醸し出す雰囲気でのどのような歯科医院なのかを何となく感じ取っているものです。例えば、看板が錆びて汚い、ガラス窓に土埃がたくさんついているなど手入れが行き届いていない場合、その歯科医院に対して良い印象を抱くとは思えません。口コミ情報などで「あそこの歯科医院は丁寧に治療してくれる」という情報を得ない限り、新規の患者さんが来院する可能性は高くはないでしょう(緊急時を除いて)。このため、外観の必要最低限の整備をはじめ、ガラス拭きなどお金をかけずにできる取組を毎日コツコツと積み重ねていくことが大切です。

また、この生の声では、入口付近と待合室に入った後で得た印象には違いがあったことも記しています。この患者さんにとっては良い意味で「想定外」であったのです。つまり、外観ではこの歯科医院の良さが発信できていなかったということになります。ではお金をかけて外観を変えるのか、それができれば理想ですが現実的ではありません。そこで、待合室や治療室などの写真を盛り込んだ「医院案内」を入口付近に置いておくのはどうでしょう。通りがかりの生活者が気軽に取れ、その歯科医院の情報を得ることができます。この方法を実施することにより、わずかながらでも来院を決定づける何らかのきっかけは提供できると考えます。

電話で「歯が取れたので見てもらいたい」と伝えたところ、30秒位待たされてそのあげく「それで?」と冷たく言われました。医者としての腕も大事ですが、電話受付の方の対応もとても大事だと思います。結局「感じが悪いので結構です」と言ってしまうました。

患者さんが「この歯科医院にしよう」と選択してわざわざ電話をかけていただいたにもかかわらず、その方を大きく裏切ることになってしまいました。たとえ歯科医師の先生方の治療に対する姿勢が真摯であり技術力が高いとしても、歯科医院の窓口である電話対応が良くなければ、そこで寄り付かなくなる患者さんも出てくるのではないのでしょうか。

ただ、余程の「変わり者」でない限り、電話対応が重要であることは知っています。知っていても行動が伴わないのです。では、なぜそうなるのでしょうか。それは意識がないからです。「電話対応を良くしよう」という意識を持つことと、「電話対応は重要である」のを知っていることはイコールではありません。基本的に、意識がなければ行動に表れることはありません。スタッフの意識を変えるためには「業務に人をつける」のではなく「人に業務をつける」働きかけをすることです。「     さんの明るい声と表情は当院の顔だね。     さんらしい受付対応と電話対応をしてみてもよ。期待しているよ」といった、スタッフが担当業務を「自分だからこそできる仕事」と思うような言葉をかけてあげましょう。

すぐリラックスした雰囲気治療を受けることができます。前麻酔で痛くないし、とても良い感じ。歯医者で居眠りしたの初めて。

この生の声のポイントは「歯医者で居眠りしたのは初めて」という内容です。つまり、これまでにない体験をしたことにより強いインパクトとして患者さんの頭の中に残っています。これこそが口コミとして周りの人に広まっていく大きなきっかけとなります。生活者が歯科医院を選ぶ際に参考とする重要情報の一つとして口コミがあげられます。特に知人の発する口コミは信用度の高い情報として受け止めます。

歯科医院として患者さんに強いインパクトを与えるためには、ちょっとした「サプライズ」が必要です。このために、少しの演出を加えていきましょう。例えば、滅菌処理をしていることを単に壁に貼られた用紙で伝えるのではなく、治療前にあえて口頭で伝えてみたりします。当たり前なことでも、あえて明確に伝えることで「この歯科医院はとても丁寧だね」という印象を持ってもらうことができます。こうした小さな積み重ねが口コミの広がり大きな影響を及ぼしていくのです。

編集・発行 株式会社タップクリエート  
創造経営研究センター  
〒162-0065 東京都新宿区住吉町 2-18 ウィン四谷 907  
TEL : 03-3341-1636 FAX : 03-3341-1687  
E-mail : sozoken@sozoken.com  
URL: <http://www.sozoken.com>

本原稿はクインテンス出版「歯科医院経営」2006年7月号に掲載されました。