

## 近くに競合！落ち着いて対応すれば大丈夫！

クライアントであるA先生を訪ねた際、非常に憔悴したお顔で、『すぐ近くに、競合のJ医院が移転してくるらしいのですが…、もし、来られたらウチの売上は相当減るのではないかと心配で心配で…。一体どうしたものか…。』とのことでした。

確かに、競合が新規に開業することで一定数がその競合に流れることは仕方ありません。例えば、利便性で選んでいる患者さんが、新しい医院の方が自院より利便性が良ければ、新規医院に通うでしょうし、興味本位で行ってみて、そのまま良ければ通院する方もいるでしょう。また、そもそも「近所に“ない”から仕方なく通っていた」患者さんたち(サイレントクレーマー)ならば、**一気に流れる可能性**もあります。

逆に、競合が出来ることによって、患者さんが分散し、忙しさが緩和され、来て欲しい患者さんだけに納得のいく診療が出来るようになったというプラスの話もありますが…、売上が余り減ってしまうと困りますので何もしない訳にはいきません。やはり、何かしら策を講じていかなければいけないということになりますが、具体的には何をすれば良いのでしょうか。

今号では競合の開業に対して何を必要があるのかを実例を踏まえご紹介していきたいと思えます。

### 【まずは、自院の現状を確認しましょう！】

そもそも、医院経営は競合がいてもいなくても、**現時点の「実力」で勝負するしかありません**。そして、その「実力」の源になっている**「強み」とは何か**を把握し、自院がどのようなクニックなのか、どのような良いところや強みがあるのか、どんな方が受診すると良いのかなどを明らかにして、分かりやすく患者さんに伝え続け、そして、**来て頂いた患者さんに精一杯の満足を提供し、口コミを広げる…、これしかありません**。

A先生は早速ミーティングを開き、事情を説明し、まずは、一部の患者さんから受付が聞いた評判、スタッフ自身の意見などをまとめるように指示しました。その結果『丁寧で分かりやすい説明』が当院の「強み」ではないかと確認しました。

次に、それを分かりやすく伝えられているかを検証したところ、やはり伝えきれいじゃなかったり、強みでもないことが羅列されていたりしたので、院内掲示や資料等を改善しました。

そして、それに合わせてホームページ内容の見直しも実施し、医院の強みを分かりやすく掲載し、院長が色々な症状や疾病について分かりやすく解説したページも作りました。

さらに、スタッフから、『これまで「**形骸化**」していた「**ブログ**」も復活させ、**毎週「当番」を決めて、医院の雰囲気**が伝わるようにしよう』という意見も出て、これまで「**苦手**」・「**面倒**」と避けていたスタッフさんも当番に参加することとなりました。

### 【既存患者を大切に】

さらに、競合へ一定数が流れることは仕方ないとしても、その流れる数を最小限に抑えるための取り組みとして、再度、先述のような「患者満足」を高めるため、**接遇面**、**設備面**や**衛生面**などについて見直していくことにしました。

**接遇面**では、通常の業務で慣れているため、疎かになっている言動はないかを確認してもらいました(例えば、慣れている患者さんに対して**失礼な言動がないか**、**挨拶もきっちり行っているか**、**お名前もお呼びしているか**…等々)。

**設備面**では、大きな設備は変える余裕がないものの、古い備品などは新調し、掲示物の整理を行い、患者さんの導線考えた院内配置を変更し、改めて清掃を徹底する等々、出来ることをきっちりやるようにしていきました。また、院長先生は、『丁寧で分かりやすい説明』を引き続き実践して頂く傍ら、短縮できる部分はないかを考えて実践して頂き、待ち時間の緩和に努めて頂きました。こうした活動が口コミを生み、新患数の増加に繋がりました！

**衛生面**では、これまで行っていた消毒、滅菌、マスク着用や手袋の着用について、改めてルールを徹底するだけでなく、院内掲示及びホームページで「**清潔感**」・「**安心感**」を全面的にアピールすることとしました。

このように、競合に対する対策を1つ1つ皆で実行することにより、結果的に**危機感を共有することとなり、思いもよらぬ院内の「一致団結」を生み出し、競合が出来る前に「増患」を達成**することとなりました。

### 【競合の情報は収集する必要はないのか？】

もちろん、近所に出来る競合の情報は気になることではありますが、先述の通り、結局は**自院の実力・強み**で勝負するしかなく、競合を知った上で、それに対抗・差別化が出来るとも限りませんので神経質にならず、まずは、A先生のように、**自院で出来ることに注力**されるのが良いと考えます。

ここまでご覧になって、もう、お気付きかも知れませんが、今回、競合がきっかけで色々見直すことになったものの…、**どの取り組みも『特別な対策』という訳ではなく、『自院で何ができるか?』ということを考えて実践した**ということがポイントです。つまり、競合が来る！と、いたずらに不安になる必要はなく、**現状で出来ることを考えて実践し続ける、いわゆる「地に足を付けた診療」を行うことが大切**なのです。