

経営 VOL.26

“ロコミ”を意図的に起こす『逆転の発想』

【気がつけば、“ロコミ”が増えていた】

先日、ある先生と面談させて頂いた際に、『大学の後輩がやっているクリニックなのですが、最近、新患数が順調に増えているようでして、一番の要因は“ロコミ”らしいです。うちもロコミで新患数を増やしたいんですけど、そのためには何をすれば良いでしょうかね…？』というご質問を頂きました。

話によると、そのクリニックは何か特別な宣伝をした訳でもなく、ホームページのリニューアルを行なった訳でもなく、その先生も『気がつけば自然に増えていた』とのことですが…、“ロコミによって患者数が増えた”ということは事実です。

しかし、これは単なる偶然ではなく「理由」が必ずありますので、今号では、その要因を検証し『なぜ、後輩のクリニックではロコミが増えたのか？』についてお話をさせていただきます。

【クリニックの役割とは…？】

『別に何を意識しているという訳でもないですが…、“クリニックの役割”を一生懸命こなしているという感じです。』

後輩の先生がふと放った一言に、先生はおそらく“ロコミ”が増えた要因が隠されている…、そう感じました。

そもそも、“クリニックの役割”とは何なのでしょう？

以前、この AMCP レポートでもご紹介させて頂きましたが [\(経営 Vol.4 号『お客さま\(患者さま\)満足度の本質を考える』参照\)](#)、基本的に患者さんというのは文字通り、体のどこかを“患って”おり、その患いを取り除いてもらうため、またはその不安を取り除いてもらうために来院されますので、この患者さんのニーズに応えることが“クリニックの役割”と言えます。

具体的には、『自分とはどんな病気で、今後どうなる可能性があるのか？』・『何をどうすれば(ここでどのような処置を受けたら)良いのか？』・『その結果どうなるのか？』・『薬は必要なのか？』・『検査は？』・『入院しなければならないのか？』等…あらゆる不安に対して的確な診察・処置・説明を行い、ゴールを明確にする、というゲートキーパー(いわば「ファーストオピニオン機能」)としての役割を果たすことが“クリニックの役割”なのです。

【“ロコミ”が広がった要因は…？】

この後輩の先生は、開業当初は患者さんが少なかったこともあり、じっくりと患者さんの話に耳を傾けるスタイルで、“インフォームドコンセント”を意識した診察を行なっていたようですが、患者さんが増えてくるに連れて、徐々に1人1人の診察時間を短縮する必要に迫られました。

そこで、ここ1年ほど、『最低限伝えないといけない、ポイントを絞った説明』を心掛けて実践していたところ、これが患者さんにとっては『ハッキリと言ってくれる!』・『説明がわかりやすい!』ということになり、結果的に『あの先生に診てもらえば大丈夫!!』というロコミが広まった、ということのようです。

【スタッフと協力して、意図的に“ロコミ”が広がる医院を!】

今回のケースは、実情に合わせた診療スタイルが患者さんのニーズと合致したためにロコミが広がったのですが、このロコミを意図的に起こすことはできるのでしょうか…

先述の通り、患者さんがクリニックに来院される目的は、『患い・不安を取り除いてもらいたい』からです。“患いを取り除くこと”は専門的なスキルがなければ出来ませんが、“不安を取り除くこと”は電話対応・受付・待ち時間・会計等の接客時の“ちょっとした気遣い・心遣い”でかなりの対応が出来るものです。

それでは、具体的に何をすれば良いか…?と申しますと、『実際にお客様の立場に立って、どのような接客を受ければ安心できるか?』という逆転の発想で考えてみましょう。

私たちは、勤務中はサービスを提供する側の立場ですが、勤務を離れるとサービスを受ける側(お客様)になります。つまり、日頃“お客様の立場”でサービスを受けている際に、『安心(感動)するような接客』と『不安(憤り)を感じさせる接客』にはどのような違いがあるのか?を検証し、それをミーティングで持ち寄って共有し、『自院で取り入れる接客』・『絶対にやってはいけない(注意しなければならない)接客』について話し合うことから始めみてはいかがでしょうか。

実際にこの手法を導入し雰囲気が見違えるほど良くなった医院さんもあります。運営方法や進め方の詳細についてご興味のある方は是非お問い合わせ下さい。

(※)今号の補足:「デジタル時代のロコミ」

…一昔前のロコミと言えば、「ご近所の立ち話」や「学校関係」、「交友関係」程度の広がり度で、実際に会って話しをすることで広がる、まさに「ロコミ」でした。しかし、現在では携帯電話の普及により、「地域の子ども会」・「各種習い事」・「PTA」・「同級生の父兄」・「同じ住宅街(マンション)」等、情報はあつという間に拡散するようになりました。更に、最近ではインターネットの「書き込み」も増えており、「医療機関のロコミサイト」まで存在しますので、まったく面識のない第三者からの情報も容易に得られるようになっていきます。