

経営 VOL.5

新患さんの「紹介者」を大切にしていますか？

前号では「患者満足度の本質」について考え、「クリニックにおける本来の役割」について整理しました。

これは、「増収・増患」という経営課題が“単なる手段”ではなく、“本質”を理解した上で取り組まなければいけない課題だからです。

と申しますのも、クリニックも「客商売」、つまり、「相手があって初めて成り立つ商売」であり、相手が本当に求めていること、望んでいることに応えないと商売にならない世界なので、まずは相手（患者）さんの気持ちを十分に知るところから始め、本当に喜んでもらうようにしなければいけないということです。（詳しくは、経営 VOL.4 をご参照下さい）

さて、今号は「増収・増患」の本質に迫る、さらに一步踏み込んだお話をしたいと思います。

【ご新規（新患）さんはどこからやってきましたか？】

皆さんのクリニックには、毎日ご新規さん（新患さん：再初診は除く、全く初めての患者さん）が来られると思いますが...、もちろん、最初の問診表にて「当院は何でお知りになりましたか？」という来院経路を聞かれていることと存じます（聞かれていないのであれば論外です。是非やって下さい）。

中には、記載されない患者さんもおられるでしょうが、その際は、一言、「お教え頂いて宜しいですか？」と申し添えるなどして、1人でも多くの回答を集めて下さい。

それを集計した結果、どの経路が一番多いでしょうか？

看板やタウンページ、HP...、等々、色々な「広告媒体」があるでしょうが、「紹介」という経路はいかがですか？他の媒体に比べて多いですか？少ないですか？

「結構、“知人の紹介”が多く、看板や広告を見て来た患者さんが少ないなあ...、効果がないのであれば看板を止めるか！」等、集計結果をマーケティング戦略や経費の見直しに活用されることは多いのですが、そのためだけに来院経路を調査しているわけではありません。

実は...、この「（知人の）紹介」、という経路が「増患」に繋がる最重要ポイントなのです。

「何だ、結局“口コミ”が大切という話か...。」と思われるかも知れませんが、そんな単純な話ではありません。

【紹介してくれた人の処遇をどうしていますか？】

「口コミを増やす」には...、ということだけであれば、患者満足度が、待ち時間が...、等々、巷にマーケティング本が所狭しと並んでいますので、そちらに譲りますが、今号は「実際に口コミをしてくれた人に対してどうしていますか？」、つまり言い方は悪いですが、「お金を払ってくれて患者さんまで連れて来てくれる宣伝マン」を大切にしていますか？という話です。

【ご紹介のお礼は丁寧に最低でも“2度”言いましょう！！】

せっかく知り合いを紹介したにも関わらず、お礼の一言もない、または、受付がお礼を言っても先生が言わない、この患者さんは誰かの紹介ということは問診表で分かるが、紹介者の欄が空欄で誰の紹介が分からないので放置している...、そんなクリニックに、2人目を紹介したくなるでしょうか？

「ご近所付き合い」を例にとると...、例えば、ご近所から野菜など「お裾分け」をもらった場合、もちろん、その場ではお礼を言います。しかし、次に会った時に「この間はありがとうございました。おいしかったですよ！」と、2回目を言うかどうかで、「また何かあったらあげよう！」と思われるか否かが決定されてしまいます。クリニックの「ご紹介」も全く同じ理屈です。

「クリニック経営と近所付き合いを同列にするな！」と言われるかも知れませんが、「何かしらの恩を受けた相手に、どれだけ感謝の念を表すか」が重要なのはどんなケースも同じという話です。従って、紹介を受けた際にお礼を言うのはもちろん（スタッフ全員が知っておく必要があります）、次に顔を見た時にも「この間はありがとうございました」が大切なのです。

【お礼を2回言うもうひとつのメリット：自院の強みが分かる】

紹介者さんにお礼を言いながら、「どのように当院を案内して頂いていますか？」と聞いて下さい。そうすれば、このクリニックの「何が良い」のかをたっぷりとお話しして頂けるはずですよ。

その声は、「お客（患者）さん」の「生の声」であり「真実」です。その「強み」により磨きをかければ良いのです。

「紹介者を大切にすること」...、それを徹底するだけで、「増患」と「マーケティング」がコストを一切かけずに、しかも、同時に出来るのです。

日本最大級の社長動画サイト「賢者.tv」に代表の岡本英敬が登場！（<http://www.amcp.biz>）

お知らせ

昨今、コストをかけて宣伝広告を行ったり、改装等を施して外観や内装を充実させたりしたところで、思った通りの効果が出にくくなっているのはどんな業界も同じです。AMC パートナースでは、「コストをかけずとも出来ることはまだまだある！（実際にありますので）」というご提案をさせて頂いており、成果がスタートしているクリニックさんも多数あります。

「他院の取組みを知りたい！」、「自院のスタッフに色々提案して欲しい！」、「自院で取り組んでいること（考えていること）についてコメントが欲しい！」等のご要望や、ご質問等ございましたら、何なりとお申し付け下さい。