

ヒヤリングシート

■ 貴医院が絶対変えたくない方針・ポリシーは何ですか？

1	患者さんが何でも話しやすい環境
2	予約以外の患者さんも多いが、優しく受け入れる
3	アットホームで楽しい環境
4	挨拶が良い
5	
6	
7	
8	
9	
10	

■ 患者さんは何故貴医院を選んだのだと思いますか？

1	先生の腕が良く、早く治療が終わるから
2	先生、スタッフが優しいから
3	受付の奥さんが話しやすく、世間話などできるから
4	口コミや紹介を受けて
5	
6	
7	
8	
9	
10	

ヒヤリングシート

■ 貴医院はこれまでどのように顧客を獲得してきましたか？

1	初診の患者さんは、ほとんど口コミや紹介を受けて
2	来院している。
3	先生が優しく、腕が良い。
4	受付の奥さんが、患者さんにたくさん話しかけ、楽しく
5	会話をしているから
6	
7	
8	
9	
10	

■ 他医院に優っているところ・異なるところはなんですか？

1	先生、スタッフが仲が良く、毎日笑っている所
2	先生が優しく、患者さんに理解がある。
3	先生が早いので、診療時間内に多くの患者さんを診る
4	ことができる。
5	歯周治療を行っている。先生は専門医、スタッフも担当制に
6	スタッフ全員、歯科衛生士免許を持っている。
7	患者さんの待ち時間を少なくするため、スタッフが協力して
8	スタッフが優しく、気遣いがある。
9	消毒、滅菌をしっかりと行っている。
10	

ヒヤリングシート

■ 患者さんは貴医院の治療を受けて、どのように喜んで（言われ）いますか？

1	麻酔の痛みが小さい。
---	------------

- 2 抜歯が上午で早い
- 3 先生がいい先生で、上午で早い
- 4 混み具合いいにもよるが、待ち時間が少ない
- 5 診療室での待ち時間の間、DVDを流しているので、子供
- 6 受付の奥さんが素晴らしい方、いい方が喜ぶ
- 7
- 8
- 9
- 10

■ この仕事をしていて一番嬉しかった事はなんですか？

- 1 歯医者さんに来るのが、毎回楽しくてもらえた時
- 2 歯周病が進行していた患者さんの歯肉がきれいになり、
- 3 喜んでもらえた時
- 4 患者さんと歯科以外の話を楽しくできた時
- 5 クリーニングの後、喜んでもらえた時
- 6 今まで治療できなかった子が、上午になって、笑顔で帰って
- 7 いく時
- 8
- 9
- 10

ヒヤリングシート

■ 貴医院の患者さんの共通点がありますか？ それは何ですか？

- 1 明るく、よく話す方が多い
- 2