

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	来るもの拒まず、去るもの追わず
2	無理な治療をすすめない
3	
4	
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	友人・知人・家族からの紹介(くちこみ)
2	近所にあるから
3	スタッフと知り合い
4	
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	特別なことをしなくても来てくださる方が多い。
2	紹介で来る方が多い
3	
4	
5	
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	P治療の担当制
2	患者さんの意見を尊重しているところ
3	ユニットや受付でのコミュニケーション
4	アロマ、空気清浄機
5	待合室に雑誌、新聞、本などが豊富
6	窓が大きく、明るい
7	子育てを経験しているスタッフが多く、子どもの扱い方が
8	アットホームな雰囲気です緊張感がほぐれる
9	
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	先生が上手
2	処置が早い
3	痛くなかった
4	
5	
6	
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	顔や名前を覚えてもらったこと
2	感謝されたとき
3	ブラッシングの説明などが上手に伝わったとき
4	
5	
6	
7	
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	家族で来ている方が多い
2	緊張がほぐれてリラックスしている人が多い
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	