

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	待ち合い室や診療室で 患者さんをお待たせさせません
2	治療内容や、次回についての説明をします
3	明るいあいさつ
4	暗い雰囲気をつくらない
5	患者さんの 不安や緊張をやわらげます
6	どんな治療でも 的確、スムーズに行ないます
7	スタッフみんなの 明るい笑顔のある自然な雰囲気
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	待ち時間があまりない事
2	治療も的確で早い事
3	先生と受け付けの奥さんがやさしい
4	治療を始める際、先生が説明をしっかりとやさしくしてくれる事
5	受付の奥さんの対応が非常に良い事
6	先生と奥さんの人柄から、安心される患者さんが多いです
7	歯周病治療では、衛生士の担当性が良い
8	スタッフもみんな明るく、やさしい事。医院自体の雰囲気がいい
9	できる限り、患者さんのご希望通りの治療を行ないます。
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 医院来院の患者さんの口こみが"多い"ようです

2

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 先生、奥さん、スタッフみんながやさしい

2 待ち時間が少ない

3 治療が早い

4 歯周病治療の担当性により改善の経過が細かくわかりやすい

5 なんと言っても 奥さんの人柄！「奥さんの顔見に来たあ〜♡」と言われる方が

6 たくさんおられます。先生と奥さんのファン多いハズ♡♡

7 スタッフ全員が歯科衛生士

8 治療をがんばった子供にはくじ引きがチャボンのご褒美がある


先生からのご褒美の為にがんばる子供が♡

たくさんいます。*~*

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 先生が優しい

2	治療中の麻酔が痛くない
3	治療が丁寧で早い、待ち時間もあまりない
4	治療の流れについても詳しく説明してくれます
5	治療費が安い
6	義歯もとても上手
7	受付の奥さんが明るくてとても感じがいい
8	スタッフも優しい
9	診療室内でDVDを流しているので緊張感がほぐれる
	 子供にも人気です…特にトム・エリー・ドラエモンは人気

■ この仕事をしていて一番嬉しかった事はなんですか？

1	歯周治療において 担当の患者さんの病状が改善した時
2	不安そうに来院された方が 安心した表情で帰られる時
3	治療で泣いていた小児が 泣かなくなった時
4	患者さんに信頼感を持っていたいた時
5	「スッキリしましたあー」「来て良かったあー」と言われた時
6	ブラッシング指導時、熱心に説明を聞いて患者さんの意欲が
7	しっかりみられた時
8	無口そうな患者さんが たくさん 笑って話をしてくれた時
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 来院されている方が多い
2	安心して 来院されているせいか、 話し上手?! おしゃべりな方が多い。😊😊

- | | |
|----|---------------------------|
| 3 | 他医院での治療に納得がいかず来院される患者さん |
| 4 | 他医院に通院するのが気まづくなり来院される患者さん |
| 5 | アポイントなしに来院される患者さんが多い |
| 6 | |
| 7 | |
| 8 | |
| 9 | |
| 10 | |