

## 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	患者さんの立場になっての対応する。
2	可能な限り患者さんの希望にそった治療を行うこと。
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	対応(処置の迅速さ)
2	待ち時間が少ない
3	丁寧な治療
4	希望日の希望時間に治療をしてもらえる
5	先生の技術力の高さ
6	院内の雰囲気の良い
7	先生が優しいお人柄
8	受付での奥さんが明るく、優しいお人柄
9	院内の明るさ
10	院内の清潔さ

## 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	クチコミ 治療を受けた患者さんの評判
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	先生とスタッフの連携の良さ
2	患者さんの待ち時間の少なさ
3	迅速、丁寧な治療
4	治療に入る前の先生からのわかりやすい治療の説明
5	治療に対し不安や怖がっている患者さんへの声かけ
6	院内の雰囲気の良い、明るさ
7	待ち時間が少ない
8	全員が歯科衛生士
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	痛みがなくなり 快適
2	食べ物が咬めるようになった
3	今までぐあっていたお子さんが泣かずに治療ができるようになった
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	治療を終えた患者さんが笑顔で「ありがとう」と帰られた時。
2	P治療で指導した事と患者さんが実行してくれて症状が良くなった時。
3	メンテナンスで来院された患者さんが「自宅でもしっかりケアされている時
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	他院で、納得した治療ができず、転院していらした患者さんが多い。
2	幼児の患者さんは、初診時自信がなくても治療がすすむにつれ上手に受診できるようになる。
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	