

## 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	患者さんには優しく接する
2	患者さんを第一に考える対応
3	スタッフが良い関係を保ち、診療室の雰囲気も良くする
4	インフォームドコンセントをちゃんと行う
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	口コミ：知り合いの方にすすめられたという患者さんが多いこと
2	立地条件が良い
3	新しく？ きれい
4	設備が整っている
5	先生、スタッフの技術面
6	院内の雰囲気が良い
7	可能な限り、希望に合った治療を行っている
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	院内の雰囲気作り
2	インフォームドコンセントの充実
3	患者さんの希望にそった治療方針
4	歯周病治療の確立
5	患者さん、先生、スタッフ間の信頼関係を築く
6	先生、奥さんの人柄
7	患者ちゃんが見える感染予防（マスク、グローブの使用・アルコール拭き等）
8	インプラントの導入
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	笑顔になれる歯科医院
2	先生が優しい、スタッフのチームワークが良い
3	受付が楽しい
4	スタッフが全員 歯科衛生士である
5	勉強会を行ったり、講習会に参加してスタッフの知識向上を図る
6	ユニットでの待ち時間に DVD 鑑賞（子供ならマンガもあり）
7	ばんばっ？治療が全部終わった子供には先生からご褒美がある
8	
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	先生が優しい、奥ちゃんが楽しく？ いいら。
---	-----------------------



2	治療の希望を聞いてくれる
3	(電動)麻酔が痛くない。
4	痛みがなくなった。
5	食べられるようになった。
6	子供が治療、ふけるようになった。
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	硬い表情で来院した患者さんが笑顔になった時。
2	ブラッシング指導をした患者さんが改善したことを喜んでくれたこと。
3	泣いて治療のふきなかった子供が上手にふけるようになった時。
4	子供から絵のプレゼントをもらったこと。
5	患者さんが治療とは関係なく、自分の事を話してくれること。
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	他院での治療がトラウマを抱えている方が結構多い
2	歯周病の予防を意識している



3	ロコミズ 転院 されていらっしゃる方が多い
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	