

## 自院の認知度を高めるための調査①

# 商店街や老人会など 地域で影響力が大きい 組織や施設は口コミの発信源



### 代表者やイベントを把握

開業するのであれば当然、地域で認知されなければならない。そのためには、地域で影響力が大きい組織や施設などを事前に調査する必要がある。今回は商店街、老人会、レストラン、スポーツ施設を取り上げる。

こうした地域住民の交流の場となる組織や施設などは、まさに口コミの発信源となりやすい。患者さんが自院に対して好印象を抱けば、良い噂となって、その場から地域に、地域から家庭に伝わり、結果的に自院の増患につながる。反対に悪い印象を与えれば、患者さんの減少につながる。これらは大変重要なコミュニティーなのである。

まず自院の近隣には、どこに、どのようなコミュニティーがあり、代表者は誰なのか。また、地域でどのような活動を展開しているのかを調査しなければならない。行われるイベントについても、情報をつかんでおきたい。

### “顔を売る”アプローチを

商店街であれば通常、季節ごとに運動会やお祭りなどのイベントが開かれる。格好のプロモーションの場となるので、確実に把握して随時アプローチしておくことが必要だが、その際、“顔を売る”ことが大切だ。商店街の各店主に自院を認識してもらうことで、来店客との会話のなかで自院名があがることが期待できる。

また、老人会の代表者に挨拶にも赴くことをおすすめする。今後のことを考えれば、どのような医師であるのかを知っておいてもらうことは重要。近くに地域住民がまったく居住していないなど、よほどの事情がない限り、必ず老人会は存在する。外来患者の多くが高齢者であることを理解すれば、老人会を外してはならない。

### レストランなども交流の場

開業地の周辺に商店街や老人会が

ない場合でも、地域住民のコミュニティーとなる場を探り、それらを調査する。格好の場所の一つが、どの地域にも必ずといっていいほどあるレストラン。高級レストランやファミリーレストランなど、開業予定地の地図を購入し、診療圏と考える地域にどんなレストランがあるのかについて調べる必要がある。コミュニティー誌から情報を得たり、地域をよく知る人から話を聞くことが有効だ。

食事と医療はとても密接な関係があり、なかにはレストランでセミナーを開いたり、生活習慣病予防や治療のための栄養指導を行う場としてレストランと提携している開業医もいる。地域のレストランと関係を築くことは大切である。

また、健康志向の高い住民が訪れるスポーツ施設は、いわば将来の患者の宝庫。運営主体が公的・民間を問わず、場所や実施しているサービス、開催されているイベント内容をきちんと把握しておくことが求められる。

石井友二

いいい・ともじ ● ホワイトボックス株式会社代表取締役。公認会計士、税理士。あずさ監査法人、みずほ信託銀行を経て独立。13年間にわたり病院でのコンサルティングを行った後、同社を設立