



「患者が次々と来院する理想的な状態」を実現!

歯科診療所経営の マーケティング リサーチ戦略

最新版

患者満足度向上・患者数増大
の実践プログラム

渡邊 滋巳

監修 (社)全日本医療経営研究会

創英社/三省堂書店

CD-ROM
付き!

プログラム実践のための
即効性のある各種図表、
ツールを収録。

著者：渡邊滋巳（医業経営コンサルタント）
監修：一般社団法人 全日本医療経営研究会

本体6,000円+税
B5判・並製、472ページ

ISBN:978-4-88142-851-1 C3047 ¥6000E

発行：創英社/三省堂書店
TEL：03-3291-2295 FAX：03-3292-7687

本書の内容

第1部 患者数増加の実践プログラム

- 第1章 患者数が増加する仕組みとは?
- 第2章 患者数増加に向けての現状把握
- 第3章 患者数増加対策と進め方
- 第4章 患者数増加へ向けた実践スケジュールの作成
- 第5章 患者数増加を実現した歯科診療所の事例

第2部 患者満足度の診断・向上・改善戦略

- 第1章 患者満足度向上のための施策
- 第2章 なぜPS (Patient Satisfaction) 経営なのか
- 第3章 PS経営の進め方
- 第4章 患者満足度診断の進め方
- 第5章 患者満足度診断結果と改善活動
- 第6章 診断結果の活用の仕方
- 第7章 患者管理データによる経営管理

第3部 自費率向上の経営手法と改善事例

- 第1章 自費率向上マニュアル
- 第2章 自費トーク・マニュアル
- 第3章 自費率向上のための経営改善手法
- 第4章 自費率向上成功事例集

《 本書の3大ポイント 》

- ① いかに患者数増加を図っていくか
- ② いかに患者満足度を向上させるか
- ③ いかに自費率を向上させるか

歯科診療所を取り巻く環境は、競争の激化に加えて、景気低迷による受診抑制等により厳しい状況になってきています。「よい治療さえしていれば患者さんはくる」という時代は、遠い昔の話です。このような時代において、重要なことは患者を待つという姿勢ではなく、積極的に患者を獲得する方法を考え、自院の患者に働きかけていくということ、すなわち「マーケティング志向の経営の実践」です。