



患者満足度調査 "ペイシェントボイス" patient voice

# 貴院の強みと弱みは何ですか？

歯科医院専門患者満足度調査『ペイシェントボイス歯科版』で、貴院の特徴を患者さん視点でチェック！

患者満足度調査 "ペイシェントボイス" patient voice 歯科版

『強みは顧客が定義する』- P.F. ドラッカー

患者満足度調査は、医院の強みと弱みを把握する最良の方法です。

激しい競争の中、患者さんに「選ばれる」歯科医院になるためには、強み（＝長所）と弱み（＝課題）を正確に把握して課題を克服しつつ、強みをさらに伸ばしていく戦略的な経営が必要です。

歯科医院専門患者満足度調査『ペイシェントボイス歯科版』は、患者さんからみた貴院の現状を明らかにすると同時に、医院スタッフの意識も調査し、患者さんとスタッフとのギャップをも分析できるように設計されています。医院が一丸となって質の高い医療を提供するためのヒントを、『ペイシェントボイス歯科版』で探ってみませんか？

## 『ペイシェントボイス』の特長

歯科医院専門患者満足度調査『ペイシェントボイス歯科版』は、患者満足度調査をベースに以下の2つのギャップを分析して、医院の強みと弱み、患者のニーズを明らかにするように設計されています。

患者満足度調査

患者さんはどれだけ満足しているか

歯科医院を選ぶ基準



貴院

1

### 患者さんと医院スタッフのギャップ

患者さんが貴院にどれだけ満足しているかを医院スタッフに調査し、患者さんの回答とのギャップを分析



患者さん

2

### 重要度と満足度のギャップ

歯科医院を選択する際に重要な4カテゴリー25項目について、重要度（＝期待度）と満足度のギャップを分析

調査結果からさまざまなアクションをご提案

患者さんとのコミュニケーション

広報戦略

施設/設備の改善

応対 接遇

院内 コミュニケーション

貴院の経営に、歯科医院専門患者満足度調査『ペイシェントボイス歯科版』をお役立てください

# サービス概要

## 質問項目

主要5評価エリアを中心に、歯科医院の現状分析に適した質問構成になっています。また、2問程度のオリジナル質問を追加することが可能です。

医院選択の  
きっかけ

医院選択に  
重要な要素  
(重要度)

重要な要素に  
対する満足度  
(満足度)

総合満足度

再来院意向  
推奨意向

重要度・満足度は、4カテゴリー25項目の質問によって、詳細に把握できます。

① 立地・アクセス

② 施設・設備

③ 医師や  
医師以外のスタッフ

④ 歯科医院のサービス

## プロセス

受付でアンケートを配布するだけで、約2ヶ月後には質の高い調査結果をお届けいたします。

お申し込み

ヒアリング

アンケート作成

アンケートキット発送

患者さんへ配布

回収

集計・分析

報告書作成

報告会開催

約2週間

約3週間

約1ヶ月

お申し込み後郵送するヒアリングシートにご記入いただいた上で、お電話によるヒアリングを実施します。

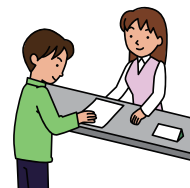


ヒアリングに基づいてアンケートを作成します。数回の確認の後、アンケートキットを貴院にお送りします。

### ■ アンケートキットの内容

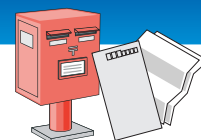
- ・患者さんへのアンケート参加依頼
- ・アンケート
- ・返信用封筒
- ・調査協力謝礼

200名の患者さんに、アンケートキットを配布していただきます。2週間を目途に、偏らないように配布してください。



### ■ アンケートキット配布数

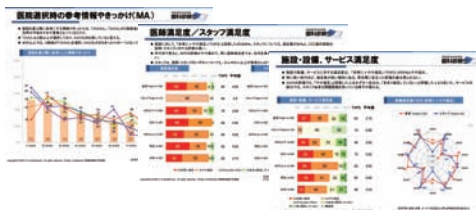
200部



回答済みのアンケートは、患者さんから郵送で直接リサーチセンターに届きます。

医療機関向けリサーチの経験を積んだ専門スタッフが分析を行い、カラーグラフでわかりやすい報告書を作成します。

報告書では、調査結果を踏まえた、今後の改善策などもご提案いたします。



### ■ 報告書

約30ページ

## 価格

472,500 円 (税込)

※患者さん謝礼、返送用郵便代を含みます。  
※報告会開催の交通費が別途かかります。



「ペイシェントボイス」は、株式会社eヘルスケアが提供する診療所向け患者満足度調査パッケージです。歯科版以外に、内科・小児科版、産婦人科版をご用意しています。詳しくはお問い合わせください。

サンプルレポート、詳細な資料など、各種ご用意しています。資料請求・不明な点など、下記までお気軽にお問い合わせください。

お問い合わせ先

eHealthcare  
株式会社 eヘルスケア

リサーチ&コンサルティング事業部  
〒162-0814 東京都新宿区新小川町6-29 アクロポリス東京 9 階  
TEL: 03(4500)1073 FAX: 03(5206)3072  
http://www.ehealthcare.co.jp/ E-mail: info@ehealthcare.co.jp

