

平素より大変お世話になっております。今月もニュースレターをお送りさせていただきます。

〇〇をチェック！ WEBサイト強化計画

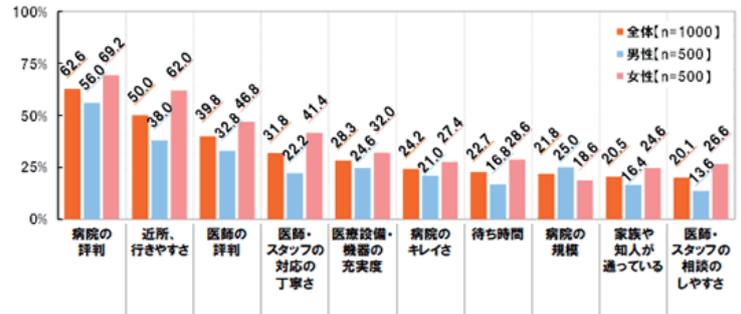
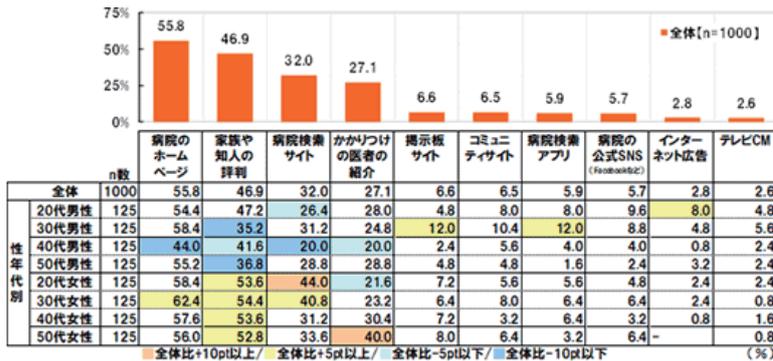
患者さんはWebサイトのどこを見ているのか？

今回はクリニックWebサイトの内容について見ていきたいと思います。インターネットで情報を探する人が多くなった昨今ですが、とりえずWebサイトを立ち上げれば良いという訳ではありません。サイトをご覧になった患者さんが欲しがっている情報を的確に提供することでサイトの効果はより高まります。

では、患者さんはどんな情報を必要としているのでしょうか？

● クリニック選びでチェックする情報ランキング

以下のグラフはメディケア生命保険が2019年に行ったアンケート調査の結果です。患者さんは医療機関を選ぶ際に以下の情報を参考にしていると回答しています。



病院を選ぶ際に参考している情報 [複数回答形式] ※上位 10 位までを抜粋

病院を選ぶ際に重視していること [複数回答形式] ※上位 10 位までを抜粋

2014年調査時と比較して「医療機関のWebサイト」(2014年39.8%→2019年55.8%)や「病院検索サイト」(26.2%→32.0%)などインターネットの情報を参考にする方が増加しています。選ぶ際に重視していることについては、「病院の評判」「医師の評判」が上位にあがっています。最近はGoogleやポータルサイトの口コミを参考にする方が増えてきていますので、ネット上の口コミの管理は重要なテーマとなります。口コミの管理方法についてはまた別の機会でご紹介したいと思います。

その他、行きやすさ、対応の丁寧さ、設備・機器の充実度、院内のキレイさなどが続きますが、初診の方は来院したことがありませんので、対応の丁寧さや相談のしやすさ、院内のキレイさなどは分かりません。Webサイトを見て「きっと良いのだろう」と感じて頂くことが大切になってきます。

例えば左の2枚の写真ですが、明るさが違う同じ写真です。どちらが清潔そうに見えますか？ また、右の2枚の写真は画質が違う同じ写真です。こちらはどうでしょうか？



それぞれの左側の写真が掲載されていたら「このクリニックで大丈夫かなあ・・・」と不安になる方もいると思います。こういった些細なことでも、クリニックの第一印象は変わってきます。(裏面へ続く)

Webサイトに掲載しておくべき情報は？

当社ではWebサイトを制作させて頂く際に、以下の内容を充実させると患者さんは安心して来院して下さいますとご案内しています。Webサイトをご覧になった患者さんがこれらを感じて頂けるようなサイトにするとうまいと考えています。

● 基本情報

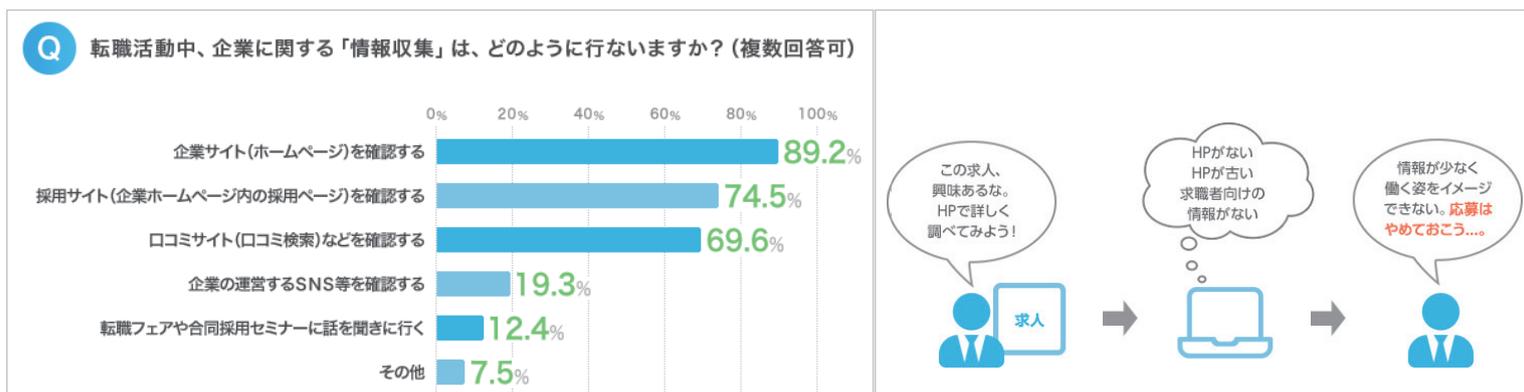
- ・通える場所、通える診療時間か → 分かりやすいアクセス情報（徒歩、車、電車、バスのそれぞれの案内）
- ・病院の雰囲気は明るそうか → 明るい院内の写真、笑顔の先生やスタッフの写真
- ・清潔感はあるか → 明るい院内の写真
- ・自分の症状（病状）が改善できそうか → 診察する病名や症状を詳しく書く
- ・医師は問診や説明をしっかりとおこなってくれるそうか → 笑顔の先生やスタッフの写真
- ・患者数は多そうか → 症例数の掲載や活気がある雰囲気の写真
- ・口コミの評判はどうか → Google や病院なびの口コミの管理

● 他院との差別化ポイント

- ・治療に対してどんな考え方を持っているか → 医療理念や院長挨拶にて説明する
- ・資格やキャリアなどの専門性 → 症例経験数や保有資格、所属学会、研究論文の紹介など
- ・環境や設備面の充実度 → 写真付きで紹介
- ・権威付け、後ろ盾の存在など → 執筆した書籍の紹介や大学病院の教授との連携など

Webサイトは「求職者」も見ています

Webサイトを見るのは患者さんだけではありません。看護師、医療事務、歯科衛生士などの求職者もクリニック探しの参考に使っています。以下はエン・ジャパンが転職活動中の求職者に行ったアンケートです。一般企業と医療機関ではやや傾向が異なるとはいえ、多くの求職者がWebサイトをチェックしていることが想像できます。そして欲しい情報が手に入らなかった場合、右図のように応募を見送られてしまうこともあります。



今回はWebサイトの内容の見直しについてご紹介しました。現在のサイトの情報の追加や変更などありましたら、ご連絡頂ければと思います。

※1 出典：「病院選び・医者選びに関する調査2019」メディケア生命保険 <https://www.medicarelife.com/research/025/01/>
※2 出典：月刊「人事のミカタ」エン・ジャパン株式会社 <https://partners.en-japan.com/special/200408/>

DAM



株式会社ディーイーエム

〒810-0024 福岡県福岡市中央区桜坂 1丁目14-18 ESハウス3

TEL:092-600-1121 Mail:info@dam.co.jp HP:https://www.dam.co.jp



代表取締役
齋藤 堯紀