

マーケティングトレンド

院長ブログの重要性を再確認

今月号では院長先生が執筆するブログについて紹介します。

マーケティングにブログを活用する手法は、私の知る限り 20 年近く前、真鍋かをりさんが「ブログの女王」と言われていた頃から始まっており、専門知識を持った人しか触れなかったホームページが誰でも更新できるようになったことで、個人だけではなく、多くの中小企業・個人事業がブログでの情報発信を行うようになりました。医療の分野でもクリニックが院長ブログやスタッフブログを立ち上げ情報発信をしています。

今月号ではいまさらと思われるかもしれませんが、改めて院長ブログの重要性をお伝えしたいと思います！そして、導入されていない先生はぜひこの機会に検討されてみてはいかがでしょうか？



● ブログを活用するメリット

ブログを活用するメリットとしては主に以下の4点があげられます。

- (1) 患者さんとのコミュニケーションを強化
- (2) 専門知識を掲載し他院との差別化
- (3) 検索エンジン対策 (SEO) の強化
- (4) 求職者へ情報を発信し採用活動に活かす

今回はこの中でも (1) の患者さんとのコミュニケーションの強化にスポットを当ててみたいと思います。先生が患者さんお一人お一人に経営方針や治療方針を説明できれば一番良いですが、なかなかそのような時間は取れません。ホームページのブログを活用して、コミュニケーションが不足している点を補っていく感覚で行っていくのはいかがでしょうか？

● 患者様は先生のことが知りたい

右図はドクターズファイル編集部の「患者のクリニック選びに関する調査」の結果の一部です。病院・クリニックを選ぶ際に重視しているポイントは、時間的条件、立地的条件の次にくるのがドクターに関する情報となっています。

患者さんは先生のことが知りたいのです。先生がどんな人かわかると安心できるのです。医師紹介ページのご挨拶や経歴などを充実させることは大切ですし、院長ブログを通して診療に対する考え方や治療方針を発信していくことで患者さんが来院しやすい環境を作ることに繋がっていくと考えています。

病院・クリニックを選ぶ際、重要視しているポイントは？

1	診療日・診療時間などの時間的条件	74.0%
2	家や職場からの近さなど立地的条件	70.0%
3	治療方針や得意な治療・検査など ドクターに関する情報	65.8%
4	他の患者からの評価	47.2%
5	施設や設備の状態	39.4%
6	診察までの待ち時間・混雑状況	30.1%
7	看護師や受付などスタッフに関する情報	28.9%
8	その他	0.6%

「ドクターに関する情報」で具体的に重視するポイントは？

1 得意とする検査・治療内容	64.0%
2 診療ポリシーや治療方針	60.6%
3 説明の仕方などコミュニケーションの取り方	54.2%
4 診断が的確	48.0%
5 見た目の雰囲気や表情	40.6%
6 ドクターの経歴や資格	40.3%
7 薬に対する考え方や説明の仕方	27.3%
8 その他	0.3%

出典：ドクターズファイル運営「患者ニーズ研究所 online」（株式会社ギミック）

病院・クリニックを選ぶ際、活用した情報源は？

1 病院・クリニックのホームページ	77.6%
2 病院・クリニックのポータルサイト	63.4%
3 友人・知人からの口コミ	23.7%
4 SNS	6.8%
5 路上・電柱の看板広告	5.7%
6 情報誌・フリーペーパー	5.0%
7 駅・バスなどの交通広告	3.7%
8 新聞広告・折込チラシ	3.6%
9 テレビ・ラジオ	2.2%
10 その他	1.9%

● 口コミにも影響をもたらす

Google の口コミに悩んでいらっしゃる先生も多いかと思います。あの口コミの仕組みについては個人的に思うことが多々あるのですが、Google 口コミが存在している以上は無視することはできません。

悪い口コミを見ていくと、「医師の対応の悪さ」「スタッフ（特に受付）の対応の悪さ」「治療に対する説明のなさ」の3点が多くを占めています。先生やスタッフさんは本当に対応が悪いのでしょうか？個人的に思うことは、医療やクリニックに対する期待が大きすぎて、現実とのギャップにストレスを感じた結果だと思っています。テレビCMのように「クリニックでは受付スタッフが最高の笑顔で出迎えてくれる」「先生はにこやかに私の話を聞いてくれて優しく話してくれる」。こんなイメージをお持ちなのかもしれません。

こうした患者とクリニックのギャップを埋めることにも院長ブログが活躍します。クリニックにはそれぞれ経営方針があります。サービス重視で受付スタッフのおもてなしが重要と考えるクリニックもあれば、患者さんへの問診にこだわり例え待ち時間が長くなっても患者一人一人とじっくり向き合いたいというクリニックもあるでしょう。患者の健康のためであればためらうことなく積極的に自由診療を提案するという方針もあります。それらの方針をはじめから知っていて来院していたら、ギャップを感じることは少なくなるのではないのでしょうか？

● 求職者が応募しやすくなる

そしてそれは求人にも関係します。以前のニュースレターでも紹介しましたが、求職者が重視しているのは、雇用条件だけではありません。雇用主となる院長先生はどんな人なのか、同僚になるスタッフさんはどんな人がいるのか、気になることはたくさんあります。それらが院長ブログ、スタッフブログを通して垣間見ることができれば、安心して応募することができます。

院長ブログを始めてみませんか？

少しでも院長ブログに興味を持てくださった先生がいらっしゃいましたら、ぜひ院長ブログを始めてみませんか？当社でホームページを作成させていただいたお客様はサイト内に院長ブログを設置しますのでご連絡ください。（費用は無料）そうではない先生方についても、どのようにすれば院長ブログを効果的にスタートすることができるかアドバイスさせていただきますので、お気軽にお問い合わせください♪



株式会社ディーエーエム

〒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 亮紀