

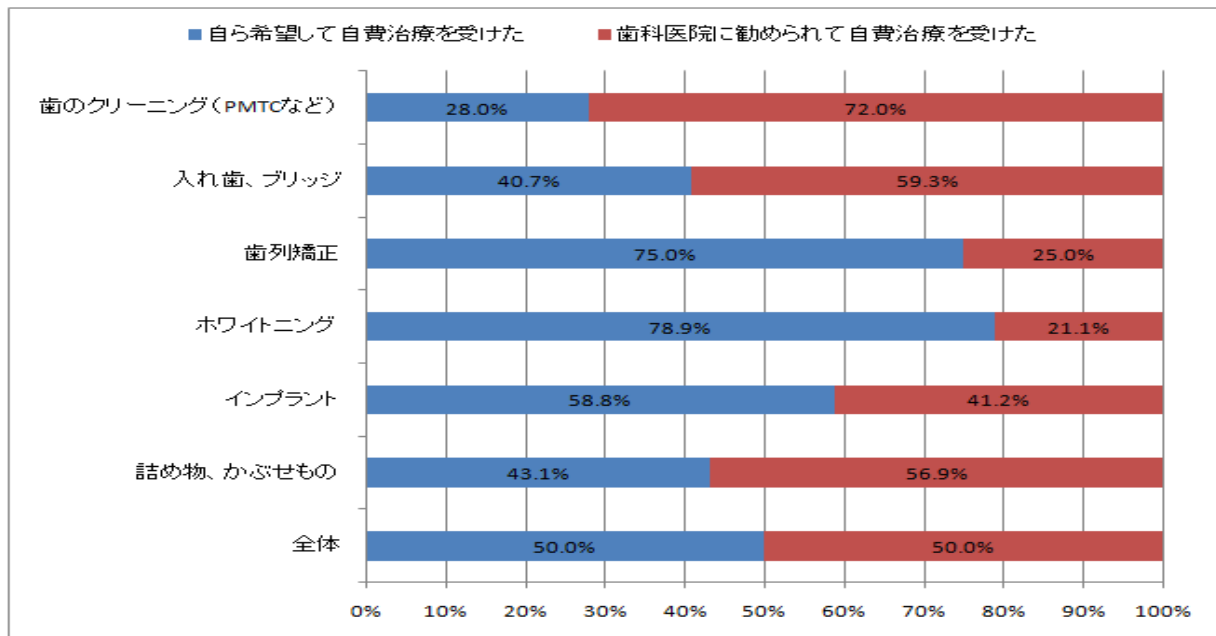
2. 治療科目別の自費治療の受診態度

治療科目別に「自ら希望して受診したのか」「歯科医院に勧められて受診したのか」の能動的か受動的かの受診態度を見ていきたいと思えます。

「歯列矯正」「ホワイトニング」については、「自ら希望して」という能動的な受診が顕著に多く、「インプラント」にもこの傾向が現れています。一方、「歯のクリーニング」「入れ歯、ブリッジ」「詰め物・被せもの」は、「歯科医院に勧められて」という受動的な受診態度が多いことがわかります。

受動的な受診態度の診療科目と能動的な受診態度の診療科目では、患者に対するアプローチを変えていく必要があります。「能動的な受診態度」の受診科目の「歯列矯正」「ホワイトニング」「インプラント」の診療科目は、院内、院外を含めたトータルな告知に力を入れて、当医院が、そのような診療科目を実施していて得意であるというメッセージを打ち出していく必要があります。具体的には、ホームページ、院内配布ツール、小冊子などの活用・充実ということになります。

■表2. 治療科目別の自費治療の受診態度



受動的な受診態度の診療科目「入れ歯・ブリッジ」「詰め物・被せもの」に関しては、来院したときに、どのように説得力のある説明をするかがポイントになります。自費治療と保険治療を比較した説明用のツールやサンプルなど見せながら丁寧な説明をすることが成約率を向上させるキーポイントになります。

また、インプラントのように能動、受動の両方の要素が強い受診科目については、両方のアプローチ方法を駆使していく必要があります。

診療科目に合わせたアピールの必要性

能動的な受診態度の診療科目は、院内・院外での認知を広げるための告知を受動的な受診態度の診療科目は、説明用のツールやサンプルを駆使した説明方法の開発が重要。

3. 自費治療の説明を受けた時の状況

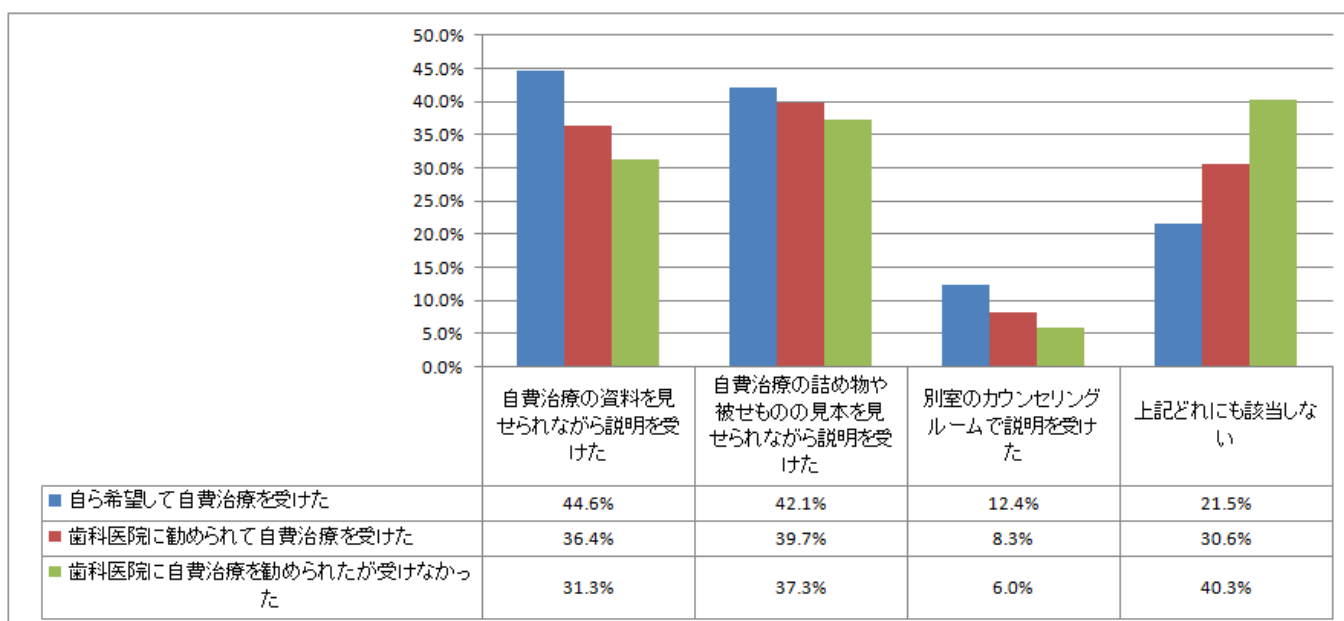
自費治療の説明を受けた時の状況(使用ツールや場所)と受診態度をクロスして分析を行いました。

「自ら希望して受診した」患者においては「資料を見せられながら」「見本を見せられながら」「別室のカウンセリングルームで説明された」のどのケースも最も多い傾向が見られます。

一方、「歯科医院に勧められたが受診しなかった」患者においては、上記のどのケースも最も回答数が少なく、「どれにも該当しない」という回答が顕著に多いことから、歯科医院側の説明時の工夫や説得力のなさが受診に至らなかった原因と考えられます。

「自ら希望して受診した」患者の回答傾向を見てみると、「自ら希望した」にもかかわらず受診の意思決定の最終段階では、歯科医師の説明が決定要因になっているケースが非常に多いことがわかります。

■表3. 自費治療の説明を受けた時の状況 × 受診態度



つまり、歯科医院で十分に納得のいく説明を受けたので、自ら進んでという意識になったというように考えられます。

以上から、自費治療の決定率を高めるためには、「説明ツール」や「補綴物の比較サンプル」を見せながら保険治療とどのように違うのか、メリットを十分に説明することが重要であることがわかります。

自費治療の決定率を上げるために

ツールやサンプルを駆使して保険治療との違いを分かりやすく説明することが自費治療決定率を上げるための必須要因である。

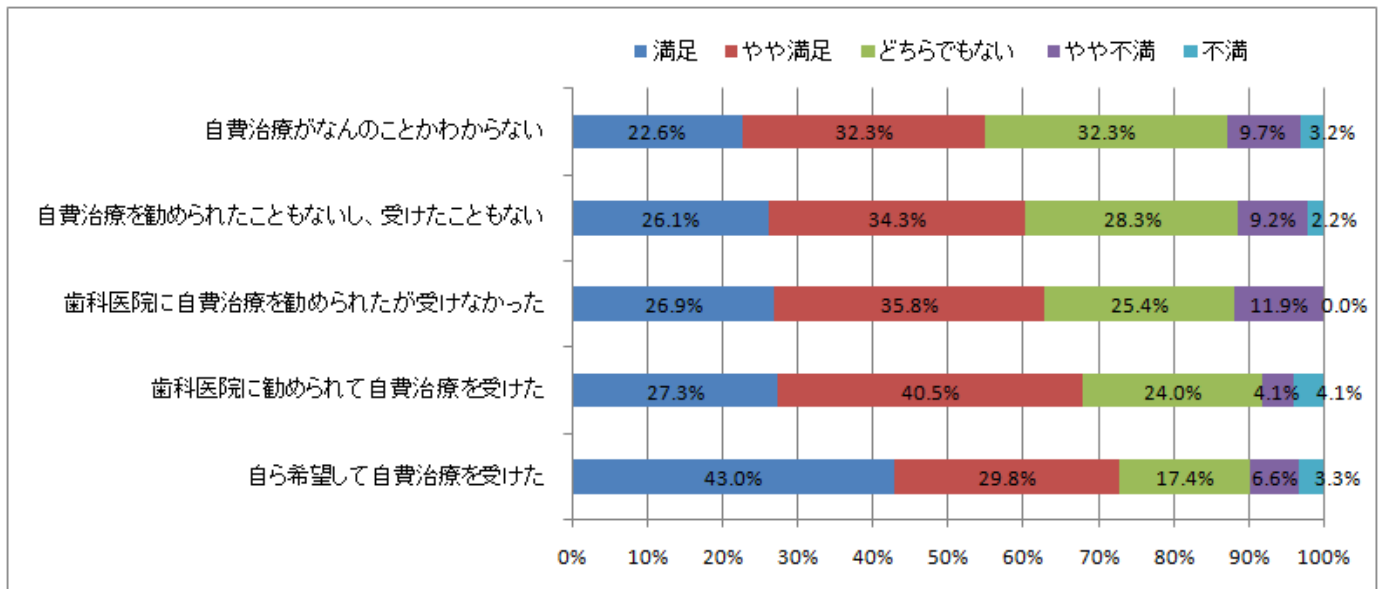
9. 自費治療患者の歯科医院に対する満足度比較

現在、かかりつけの歯科医院の満足度を自費治療経験とクロスして分析してみました。

結果、自費治療の経験者のほうが、かかりつけの歯科医院に対する満足度は相対的に高いことがわかりました。自費治療経験者では約70%の患者が「満足」「やや満足」と回答しています。特に、「自ら希望して受診した」患者の場合に満足度が顕著に高く、「満足」と回答した患者が43%と他のカテゴリーの患者と比較して顕著に満足度が高くなっています。

このことから、自費治療を患者の状態に合わせて的確にお勧めすることは、患者の満足度を向上させる要因になると考えられます。逆に審美的なことを気にする患者に保険の銀歯を詰めてしまったりすると、なぜお勧めしてくれなかったのかという不満が生じることになりかねません。患者がどのような治療を希望しているかは実際に聞いてみないとわからないことなので、まずは全ての患者に自費治療がオプションとしてあるということを知らせることが大事になります。

■表9. かかりつけの歯科医院の満足度×自費治療経験



また、別の観点から考えると自医院との信頼関係があり、ある程度満足度が高いと思われる患者さんには思い切って高額な自費治療をお勧めしたとしても受け入れてもらえる可能性が高いとも言えます。

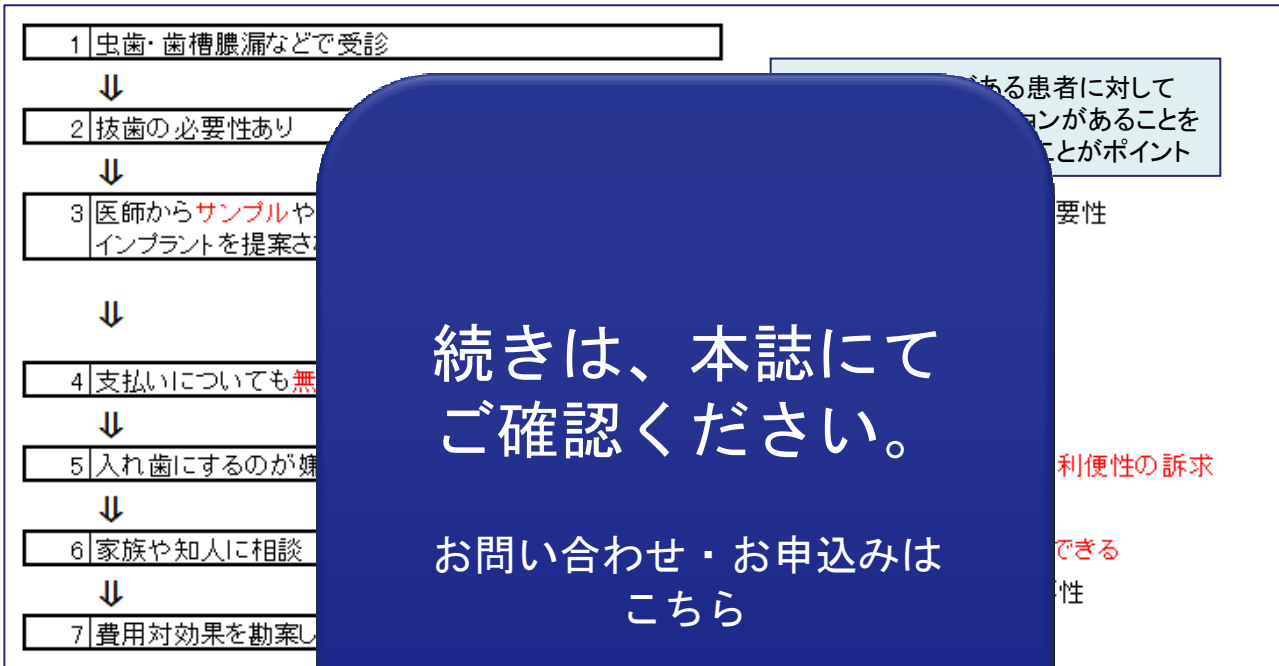
定期的に通っていただいている患者をリストアップし積極的に自費治療お勧めするターゲットとしてスタッフと共有しておくこと、パンフレットや郵送のDMを送ってみるなどの活動は効果を上げる可能性が高いです。

自費治療の的確な提案が患者満足度を高める

自費治療というオプションがあり、保険治療と比較してどのようなメリットがあるかを説明することで、患者の選択肢を広げ、そのことが患者の満足度を向上させるきっかけとなっている。

10. インプラント決定のプロセス

■表10. 歯科医院に勧められたケース



続きは、本誌にて
ご確認ください。

お問い合わせ・お申込みは
こちら

■表11. 自ら進んで受診

