

Management Club Report

Aug.2010/Vol.92

Monthly Opinion 《優良顧客からの苦言は宝物》

携帯電話を活用した顧客アンケート調査システムを10月からスタートするべく、そのフィジビリティ・テストを5医院で行いました。顧客側も医院側もお互いが時間的に忙しいこともあり予想したとおりの回答数はなかなか得ることができませんでしたが、少ないサンプルであっても実に興味深い結果を得ることができました。それぞれの医院の特色を知っている私たちにとっては「なるほど、数字は嘘をつかない」ことが実感でき、さすがにリサーチのプロが行う調査データの出し方は違うものだと感心させられました。

回答数が予想した以上に低調であったことは残念ではありましたが、それはそれで本番に向けての反省点とすることができましたし、テストといえどもその結果を真摯に受け止め院内改革に早速活用しようとする医院もあつたりと、大変有意義であったとの総括を行うことができました。テストを通して得られた反省点を基に10月からの本番に備えたいと思います。ご協力を頂いた医院の皆様方には改めてお礼を申し上げます。

今月はフィジビリティ・テスト結果と今後の展開について、そしてそれらに関連して顧客の声、それも『優良顧客』の声に耳を傾けることの重要性についてまとめてみました。

1

アンケート調査フィジビリティ・テスト結果

携帯を使ったアンケート調査とは

携帯電話を利用したこのようなアンケート調査は、さまざまな業種で急速に広まっており、歯科医院に於いても今後普及して行くことが予想されます。

今回の『歯科医院CS調査システム』は、医院の待合室や受付に設置されたフェリカリーダーに、顧客が自分の携帯電話をかざすだけでアンケート内容が携帯画面に表示されますので、それに対する回答を選択しチェックを入力してもらうというものです。

入力された情報は調査会社である株式会社電通リサーチによって集計され、当社のHPからその結果を確認できることになっています。

～ アンケートはお持ちの携帯電話で、3STEPで簡単にお答えいただけます ～



STEP 01 お持ちの携帯電話を「●」の部分に閉じたままかざしてください
このマークがある携帯電話であればご協力いただけます

STEP 02 ♪音が鳴れば、読み込みOKです

STEP 03 「確定」ボタン鳴を押すとアンケート画面が出ます

※あなたのお名前や住所、メールアドレスなど個人情報はいadakimasenのでご安心ください