

Management Club Report

Sept.2010/Vol.93

Monthly Opinion《歯科医療サービスの品質測定》

本格実施に向けて準備中の『歯科医院CS調査システム』ですが、そもそもCS調査とは何をどのような基準で測定するものなのでしょうか。

個々の歯科医院において独自のアンケートを実施しているケースもありますが、それらは単なる思いつきの質問項目が、あるいは医院側が知りたい項目だけが唯単純に羅列されただけのものが多く、

「90%の患者が治療結果に満足している」

「85%の患者がスタッフの対応を親切であると評価している」

「コメント記載者の内、87%が前向きな感想を寄せている」

そのような分析結果によって安心したり、一部の辛口コメントを頼りに改善策を講じようとしたりしているに過ぎません。当社がこれまで行ってきた歯科医院向けのCS調査も、言ってみれば似たり寄ったりのレベルでした。

今回はCS調査の専門会社である㈱電通リサーチと、歯科医療サービス指導の専門会社を自負する当社が研究を重ね、より正確で意味のある分析が可能となるようなCS調査に仕上げてお届けするもので、アンケート項目も一定の理論に基づき、また3週間に亘るフィジビリティテストの結果も踏まえ、現実的観点に立って設計されたものです。

何かアクションを起こそうとするときには客観的で効果的なヒントを与えてくれることが期待できます。

今月は、『歯科医院CS調査システム』の稼働を目前に控え、電通リサーチ社との研究開発過程で学んだ基礎的な『サービス品質の測定法』をベースにした『歯科医療サービスの品質測定』についてお話しいたします。

1

一般知識的なサービス品質測定法

ACSIモデル

ACSIとはアメリカのミシガン大学が作成した**米国顧客満足度指数**と訳されるもので、**American Customer Satisfaction Index** の略、下記の概念図で表されます。

