

「休日のインプラント」に対する問合わせ対応マニュアル

まず、速やかに予約を入れ、来院していただくことが目的

まず電話で予約を入れる場合、以下の点に留意します。

1. 主治医（T以外）とインプラント専門医（T）の仮予約を取る
2. 主治医の予約は可及的速やかに30分で取る
3. Tの仮予約は2～3週後に1時間（状況により30分）
3. 基本検査（パントモ、スタモ、治療計画立案）は院内・他院からの紹介の場合は無料
4. 気質的に問題ありそうな問合わせに関しては、主治医を決め主治医に相談していただく
気質的に問題ありとは？
・治療費の事を細かく聞く
・直ぐに見て欲しい
・治療について長々と質問する
・同じような質問を繰り返す
5. Tの予約は貴重であることを各自が認識する
6. 休日インプラントに対する問合わせ記録簿に記入をする

ドクターを2名つけることにより、治療の効率化を図ります

Tの予約を少し先にとることにより、価値観を持ってもらい、後のキャンセル等を防止します

1時間当たりの平均医療売上
T: 61,274円
他: 7,428円

電話での対応は、丁寧かつ最小限の対応とします
治療内容については、診ないと分からないのが原則ですから、来院して主治医と相談してもらうことを進める

具体的な対応例

「はい、アーク歯科番町オフィス、田川でございます」

「あの、休日でインプラント治療を行っていると、ホームページで見たんですけど、予約取れますか？」

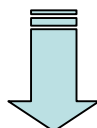
「はい、では、まず当院での主治医を決めさせていただきたいので、今週の日曜日12時半のご予約で如何でしょうか？」

「それをお願いします」

「それと、その主治医の先生が拝見させていただき、インプラント治療が可能であるということでしたら、その主治医からインプラントの専門の先生へ院内紹介ということになります。そのインプラント専門の先生のご予約も仮予約で入られますが、このお電話でお取りしておきますか？」

「はあ、お願いします。でも、直接、インプラントの専門の先生に予約は入れられませんか？」

「それも可能ですが、その場合、インプラントの先生のご予約は混んでおりまして、ご予約が再来週の日曜日と先になってしまうのと、主治医や他院からの紹介がない場合、基本検査料金の35,000円がかかってしまいます。また、インプラント治療を希望される患者さんの場合、殆どのケースで、インプラント治療のほかに普通の治療も必要となることが多いので、その治療を行う主治医を決めさせてもらったほうが、治療が早く終わる可能性が高くなるので、患者さんにとってそのほうが都合がよろしいかと思いますが、如何でしょうか？」



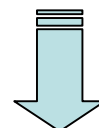
ケース1（T以外の主治医を決める場合）

「あ、それでしたら、今週の日曜日に伺います」

「では、恐れ入りますが、お名前とご連絡先としてお電話をお教え頂きますでしょうか？」

「はい、斎藤光子と申します。電話は、自宅03-3219-8081です。」

「はい、了解いたしました。復唱させていただきます。お名前が斎藤光子さん、お電話番号は、ご自宅03-3219-8081ですね。では、今週の日曜日12時半ご予約をお取りいたしました。それで、初診当日ですが、インプラント治療は自費診療で保険診療とはなりません、初回の診療は通常の診療となりますので、保険診療となります。当日は保険証をご持参下さい。本日のお電話の対応は、私、田川がさせていただきました。来院までの間、ご都合が悪くなったり、何かございましたら私までご連絡下さい。お電話ありがとうございました。」



ケース2（最初からTを希望する場合）

「ああ、でも、忙しいので、直接インプラントの専門の先生に予約を入れて頂いていいですか？」

「了解いたしました。そうなりますと、再来週の日曜日4時で如何でしょうか？よろしければ、恐れ入りますが、こちらから問診表と案内図の載ったパンフレットをお送りいたしますので、お名前とご連絡先の住所とお電話番号をお教え頂きますでしょうか？」

「はい、名前は斎藤治夫と申します。住所は、千代田区神田駿河台1-2-2です。電話は、自宅03-3219-8081です。」

「はい、了解いたしました。復唱させていただきます。お名前が斎藤治夫さん。ご住所が千代田区神田駿河台1-2-2で、お電話番号は、ご自宅03-3219-8081ですね。では、今週中には、お教えいただいた住所に問診表や、当院の地図の記載されたパンフレットなどが届くと思います。恐れ入りますが、問診表はご記入の上、当日ご持参下さい。では、再来週の日曜日4時にご予約をお取りいたしました。それで、初診当日ですが、インプラント治療は自費診療で保険診療とはなりません。先ほどもお話し致しましたが、初診時に基本検査料金として35,000円かかりますのでご持参くださるようお願いいたします。また、当日はカルテを作成する都合上、保険証もご持参下さい。本日のお電話の対応は、私、田川がさせていただきました。来院までの間、ご都合が悪くなったり、何かございましたら私までご連絡下さい。お電話ありがとうございました。」

「休日のインプラント」に対する問合わせ記録表

初回日時 2008年__月__日(____) __時__分(____分対応)

対応者 半澤・田川・菊池・大澤・岸本・その他(____)

プラン種別 ウィークエンドインプラント・ホリデーインプラント

患者情報

フリガナ

氏名 _____ 様 電話 _____

住所 〒 _____

必ず必要です

主治医をつけず
直接、Tで予約
を入れる時は
必要です

問合せ詳細

☐ 料金 ☐ 治療内容 ☐ その他

問合せ項目に
チェック

必要に応じ
詳細に記入

予約詳細

☐ 主治医の予約 2008年__月__日(____) __時__分(30分/1時間)

Tの仮予約 2008年__月__日(____) __時__分(30分/1時間)

☐ Tの予約 2008年__月__日(____) __時__分(30分/1時間)

☐ 予約なし

問合せ項目に
チェック
Tは原則1時間
原則Tの予約は
最初から取れま
せん

必要に応じ
詳細に記入