

患者の苦情を医院が無料で読める“口コミ無料メール配信サービス”を開始 ～患者の苦情を医院改善にお役立て下さい～

歯科ポータルサイト「口コミ歯科・歯医者」（有限会社ライコム：東京都練馬区、代表：玉木親之）では、患者さんからの口コミコメント（苦情コメント・推薦コメント）を、無料で医院にメール配信するサービスを開始しましたのでお知らせいたします。

● 口コミ無料メール配信サービス <http://www.4ka.net/press/201211/>

< 口コミ無料メール配信サービス開始の背景 >

一般的に、患者が医師に対して「苦情」を言うことはまだまだ難しい時代です。特に、医療過誤などの訴訟に発展するようなケースは別として、

「予約しているのに待たされた」

「受付の態度が悪かった」

「トイレが汚かった」

「説明が無く、治療を進められた」

「治療中に長時間放置される」

等々の苦情については、患者サイドが医院サイドに伝えたくても伝えられず、そのうちに大きなトラブルに発展することもあります。このような苦情は、あらかじめ対応することで、大きなトラブルに発展させないで済むことも少なくありません。

「口コミ歯科・歯医者」では、患者さんの意見（口コミコメント）をドクターに届け「医療の質の改善に役立ててもらおう」というコンセプトのもと運営をしております。その一環として、口コミをサイトに掲載するだけでなく、医院に直接メールで送付することで、苦情コメントなどの患者さんの声を、確実に医療従事者に届けるサービスを開始致しました。より多くの医院にコメントを届けられるよう、無料でサービスを提供しています。また、メールアドレスの登録をおこなった全ての医院に、現在入っているコメントをお届けするだけでなく、新しく投稿された口コミコメントについても、随時通知する機能がついております。

是非、たくさんの医院に登録して頂き、患者さんの率直な意見・要望を医院の改善に役立てて頂きたいと願っております。

尚、「口コミ」については昨年来「口コミ代行（やらせ口コミ）」が問題となりましたが、弊社では厳しい社内基準を設け、やらせ口コミの排除に努めております。また、より信頼できる口コミを集める方策として、「改善カード」「患者満足度調査」など様々な取り組みをおこなっており、患者さんが医院選択をする際の手助けとなるような、信頼できる口コミ情報の掲載を目指しています。

※「やらせ口コミ」に対する弊社の対応 <http://www.4ka.net/120106/>

※「改善カード」…医院にて通院患者さんに口コミ投稿用のカードを配布して頂くことで、実際に通院された患者さんの口コミを集める仕組み。

※「患者満足度調査」…「口コミ歯科・歯医者」から診療申込みを行った患者さんのうち、通院確認ができた方に対し、アンケート調査を行うことで、実際に通院された患者さんの意見を聴取する仕組み。

<「口コミ歯科・歯医者」サイトの概要>

全国の歯科医院情報を掲載、業界トップクラスのアクセス・口コミ投稿数。

- ・医院掲載数：67,394 医院（2012. 11. 20 現在）
- ・投稿口コミ数：36,573 件（2012. 11. 20 現在）
- ・アクセス数：月間約 56 万ページビュー（2012 年平均）

■対象サイト（「口コミ歯科・歯医者」を含めた下記7サイトが対象です）

口コミ歯科・歯医者 <http://www.4ka.net/>
e-矯正歯科.com <http://www.e-kyousei.com/>
e-矯正歯科Plus! <http://plus.e-kyousei.tv/>
e-インプラント <http://www.e-implant.ne.jp/>
審美歯科サーチ <http://www.shinbi.ne.jp/>
外科矯正.com <http://geka-kyousei.com/>
医療リンク.com <http://www.iryuu-link.com/>

■会社概要

商号 : 有限会社ライコム（ポータルサイト企画・運営）<http://www.licom.ne.jp/>
株式会社ティーアンドアール・サポート（お客様窓口）<http://www.tandr.co.jp/>
代表者 : 玉木 親之
所在地 : 東京都練馬区石神井町 2-13-13 HARVEST BAHARA 5F
事業内容 : 歯科・医療ポータルサイト運営
ホームページ制作
WEB サイトプロモーション
パソコンサポート

連絡先 : press@licom.ne.jp