

「あなたはどうやってその歯医者さんを知りましたか？」

「家族・知人の紹介が3人に1人、建物・看板が10人に1人」

第2回 ～歯科医院の認知理由とインターネットによる新たな検索ツールの存在～



「大阪市でご存知の歯科医院を教えてください。」

これは大阪市民 10,148 人を対象としたアンケート調査の最初の質問です。

皆さんはいくつ頭に浮かびますか？

今回の調査では、大阪市民一人あたりが知っている歯科医院の数は1.3件（弊社調べ 大阪市24区区単位調査より）であるという回答でした。

訪問、街頭による調査であったからか、今、通っている（もしくは少し前に通っていた）歯科医院と、もう1件ぐらいしか、すぐには思い浮かばなかったのかもしれませんが。意外にも少ない結果でした。

では、どのような方法で歯科医院の存在を知るようになるのでしょうか。

今回は「知っている歯科医院」を答えていただいた後に「なぜ、その医院を知っているのか（複数回答可）」聞いてみました。回答は以下の通りです。

■ 歯科医院の認知理由

	全地区		%
	人数	指数	
回答数	10,148	1.0000	
認知理由数（複数回答可）	14,286	1.4078	100.0
① 自分が治療を受けたことがある	9,875	0.9731	69.1
② 家族が治療を受けたことがある	2,382	0.2347	16.7
③ 知人から聞いて知った	953	0.0939	6.7
④ 建物・看板・電柱案内板を見て知った	923	0.0910	6.5
⑤ 電話帳を見て知った	28	0.0028	0.2
⑥ その他	125	0.0123	0.9

10148人中、9875人（指数0.9731）が「①自分が治療を受けたことがある」と回答しており、名前をあげた歯科医院は、ご自身が治療を受けている歯科医院であることがわかります。それでは、その歯科医院をどのように、知ったのでしょうか？

②～⑥の回答より、検討していきます。

「②家族が治療を受けたことがある」「③知人から聞いて知った」（3人に1人）

「家族が治療を受けたことにより知っている」、「知人から聞いて知った」など、紹介により歯科医院を知った人は3人に1人でした。家族、知人の紹介、いわゆる「口コミ」による紹介で知る機会が多いようです。（歯科医院の選択理由につきましては次号で詳しく説明致します）

「④建物・看板・電柱案内板を見て知った」（10人に1人）

歯科医院の数はコンビニの数の1.5倍以上あります。しかし、それと比較すると「建物・看板・電柱案内板を見て知った」人の数は少ない気がします。これは歯科医院がコンビニに比べて、一目見ただけで歯科医院だとわかるような大きな看板がなく、視認性が悪い事や、テナントとしてビルの内部に位置することが多いことがあげられます。そのため、近所にある歯科医院でも気づかずに通りすぎていることもあるようです。皆さんも意識して街を歩いてみて下さい。

歯科医院の看板を多く目にする事だと思います。

⑤電話帳を見て知った

電話帳で見て知った人は、非常に少ない結果でした。それに、変わる歯科医院を探す方法として、最近ではインターネットを利用した検索が増えています。アンケートで「その他」を選択した人には「ネットの口コミ情報サイトにより歯科医院を検索した」という意見も多く見受けられました。

以下のような意見もありましたので紹介します。

- ・近所なので通院しやすいから通っている。ネット上でたくさんの情報が見られたらいいですね。
- ・インターネットで歯科の情報が調べられたらありがたい
- ・他に良い歯科医院があれば行きたいけど、どこがよいのか分からない
- ・インターネットで検索するだけでなく、実際に通院している人の口コミが聞きたい
- ・歯科業界も常に新しい技術を求められているが、あまり表に知らされていない気がします。もっと情報がほしいです。
- ・各歯医者さんの強みなどがわかるサイトがあると便利だと思う。

これらの結果を見ると、実際は歯科医院を選ぶための情報が十分ではなく、地域住民は本当によい歯科医院を選ぶ有益な情報を欲しているということがいえます。



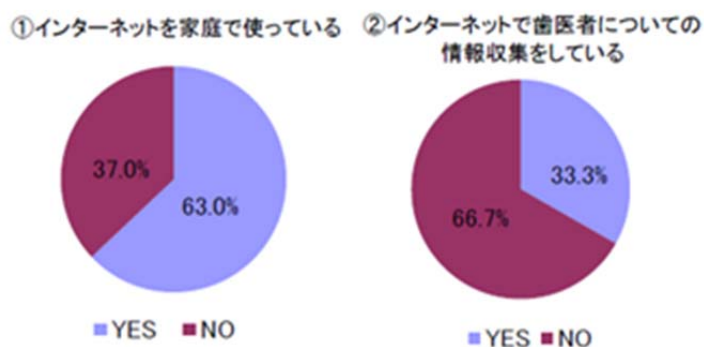
では、他人とのコミュニケーションをとる機会が減少している現代社会において、地域住民の方々は、家族、知人以外にどのようにして情報を得ているのでしょうか。

その答えが上記意見にもあるように「インターネット」なのです。
現代社会では、情報収集の手段として「インターネット」を利用する方が年々増加しています。

次のグラフは、インターネット利用状況のグラフです。

<インターネット利用状況>

	はい		いいえ (人数)		計
	人数	割合	人数	割合	
① インターネットを家庭で使っている	5,165	63.0%	3,035	37.0%	8,200
② インターネットで歯医者についての情報収集をしている	1,949	33.3%	3,912	66.7%	5,861



これを見ると、家庭でインターネットを利用している人の割合は 63%で半数以上の人インターネットを利用していることがわかります。

また、家庭や会社、ネットカフェ等でインターネットを利用して歯医者さんの情報を収集している人の割合は 33.3%、つまり 3人に1人はインターネットで歯医者さんの情報収集をしています。今やインターネットは情報を得るための必須手段といえるのではないのでしょうか。

しかし現状では、まだまだインターネット上での歯科医院選びに対する有益な情報が不足している事実も否めません。

そこでアイリックではこのような地域住民の生の声を掲載した「歯科を探そうドットコム！」を開設いたしました。

「歯科を探そうドットコム！」は大阪市民 10,148 人を対象とした訪問中心のアンケート調査をもとに開設されたまさに「地域住民のニーズから生まれたサイト」なのです。

今回の歯科医院の認知理由で回答数が最も多かった「自分が治療を受けたことがある」からその歯科医院を知っている方はなぜその歯科医院を選んだのでしょうか？

「自分が治療を受けたことがある」と回答された方に「何故、その医院を選ばれたのですか？」という質問をしました。

その結果については、次回の「歯科医院の選択理由」にて報告します。

