

「なぜその歯医者さんを選ばれましたか？」

歯科利用者の3人に1人は「口コミ」で歯医者さんを選ぶ！！

第3回 ～地域住民はどうやって歯医者さんを知るのか！？～

歯科医院の選択理由

前回のレポートでは「歯科医院の認知理由とWEBサイトの必要性」についてお伝えしました。今回は、アンケート調査の「歯科医院の認知理由」で最も回答数の多かった「自分が治療を受けたことがある」からと答えた方を対象に「なぜ、その医院を選んだのか。」を回答していただいた結果についてお伝えしたいと思います。

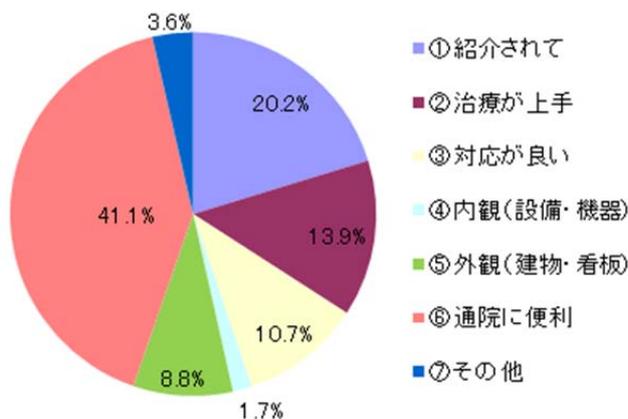
少しここで質問です。ご自身が利用している(利用したことのある)歯科医院を思い浮かべて下さい。

「なぜその歯科医院を選ばれましたか。①～⑦でお答えください。(複数回答可)」

- ①知人・家族に紹介されて
- ②治療が上手であると聞いたから
- ③先生・スタッフの対応が良いと聞いたから
- ④内観(設備・機器)が良いと聞いたから(もしくは自身で見て)
- ⑤外観(建物・看板)を見て
- ⑥通院に便利
- ⑦その他

<歯科医院の選択理由 >

	全地区		%
	(人数)	(指数)	
回答者数	10,148	1.0000	
認知理由数	15,330	1.5106	100.0
①紹介されて	3,103	0.3058	20.2
②治療が上手	2,133	0.2102	13.9
③対応が良い	1,637	0.1613	10.7
④内観(設備・機器)	256	0.0252	1.7
口コミ計①～④	7,129	0.7025	46.5
⑤外観(建物・看板)	1,351	0.1331	8.8
⑥通院に便利	6,301	0.6209	41.1
⑦その他	549	0.0541	3.6



選択理由は、「通院に便利」「良い口コミ情報」

皆様の回答はいかがでしたでしょうか？

「選択理由」についてみてみますと、やはり「⑥通院に便利（6,301件）」という理由が4割を占めています。通院に便利という条件は、歯科医院利用の必須条件のようです。

次の理由を見ますと「①紹介されて（3,103件）」という回答が多く、その他上記の「②治療が上手」「③対応が良い」「④内観（設備・機器）」に関する回答は、一括して口コミ（評判）によるもの理由と考えられます。

また、歯科医院の選択理由に関するフリーコメントとして、次のような意見がありました。

- ① ドクター（院長）の治療方針によるもの
「治療がていねいである」「歯を大切にしている」「すぐ抜かない」
- ② 応対面、応対する人の人柄によるもの
「子供の扱いがうまい」「子供にやさしい」「スタッフが親切」「先生が親切」
- ③ 治療に関する説明によるもの
「説明が細かくわかりやすい」「金額を先にいつてくれる」
- ④ 治療技術そのもの
「入れ歯がうまい」「前歯の治療がうまい」
- ⑤ その他
「一流ホテルのようである」「ブラシのおまけをくれる」「時間の融通がきく」

これら口コミ情報をすべてまとめてみると、住民の3人に1人は、何らかの口コミ情報を得て、医院選択の際の参考に使っているといえます。口コミの情報先については、家族、知人となります。

また、ここ数年の調査の傾向から見ますと、地域でコミュニケーション不足「地域の井戸端会議」機能が不足しており、住民の多くが雑誌、ネットといった媒体での口コミ（評判）を頼りにしている感じをうけます。

しかしながら、そのような雑誌、ネットなどの口コミ情報を利用する機会が少ない（機能が少ない）というのが実態でした。

「⑦その他」、少数意見についても目を向けてみますと、「日曜も診療している」「専門の科目が充実している（小児など）」「先生とお知り合い」などの意見も存在しておりました。

もちろん「通院に便利」などに比べれば非常に少ないものでありますが、地域の特性なども考慮すれば重要な選択要素であると思われます。



まとめ

歯科医院を選択する理由から2つの傾向がつかめました。

すなわち、「**通院の利便性**」と「**良い口コミ情報**」です。

では、これら2つの条件の優先度はどのように考えておいたらよいでしょうか。

通院が不便でも評判のよいところへいくか、多少の評判は気にせず通院に便利なところへいくか、という選択です。

結論からいうと、「通院の利便性」と「良い口コミ情報」の双方を兼ね備えた医院が選択されます。そういった意味ではこれらの2つは同一の条件下で比較し優先づけられやすいものではありません。

現在は人口1,900人に1件の割合で歯科医院が存在しています。

現代人の行動範囲は広く、交通手段も発達しています。

これに伴って「通院に便利」という条件の解釈の幅が広くなり、「住宅の近く」だけがこの条件に合致するわけではありません。住宅、職場、買い物など生活圏全体からみて「通院に便利」という条件が出てくるわけです。

このように考えると、条件に当てはまる歯科医院の数は10件を下ることはないと思われます。

「通院に便利」な歯科医院はいくらでもあるものです。

このなかから「評判の良い」歯科医院をいかに見つけるかということです。

また、一般的な歯科治療についていえば、通常は1回だけの治療で終わることはいし、入院のということもありません。「何度も通い、かつ1回あたりの治療時間は少なめ」というのが歯科医院の特徴である。つまり、「こまめに通う」ことが要求されるわけであり、「通いやすい」ことが歯科医院の条件になることは当然の結果であります。

「通院に便利」という条件は歯科医院選びの大前提である一方、同時に「評判が良い」ということも欠かすことができません。歯は身体の一部であり、その治療は不快感や苦痛をとまなうだけでなく、失ったら再生するものはない。健康に直結するものであるから、その治療技術については慎重になるのは当然です。

このように、「通院の利便性」という選択動機と「良い口コミ情報がある」という選択動機とは、優劣のつけられるというものではなく、互いに独立した要素であります。その為、住民は2つの条件をミックスさせ歯科医院を選択するようです。

次回は歯科医院の非選択理由についてアンケート結果から報告します。

