

開業前にも知りたい！

患者500人に聞いた データでみる選ばれるクリニック



【調査期間】2024/07/23～07/25

【回答者】計558名(20代以上の男女約50名ずつ)

【回答対象者】スクリーニング質問で、1年以内に
内科・小児科(お子様の受診)・耳鼻科に
受診されたことのある方

実態調査【クリニックを知ったきっかけは？】

クリニックを知ったきっかけは「自宅・勤務先の近く」や「口コミ」などリアルな情報が半数以上を占める。
ただし、WEBにおける情報の取得も無視できない

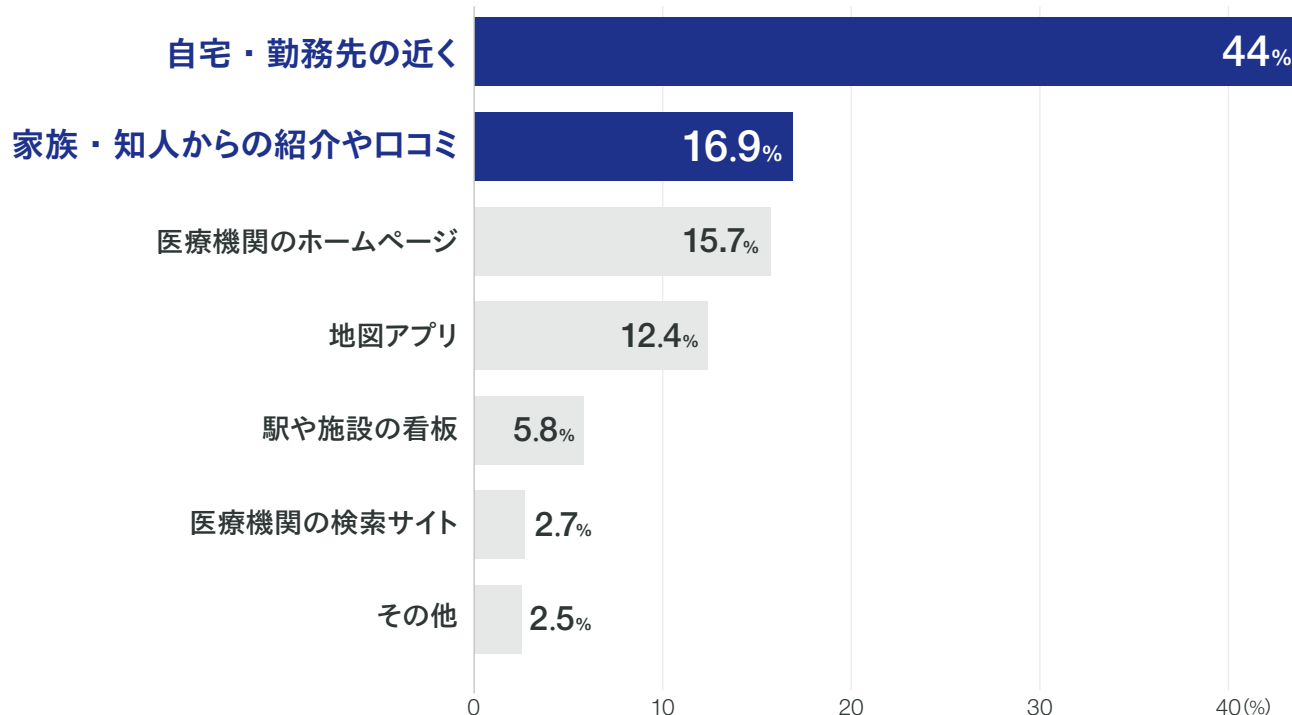
クリニックの外観での近隣への周知や

日々の丁寧な対応による口コミ、WEBでの情報発信が重要

クリニックを知ったきっかけは、「自宅や勤務先で見かけた」が約半数を占める結果に。そのため、クリニックの認知獲得には看板や近隣住民への周知を徹底したい。次点は「家族・知人からの口コミ」。日々の診療において丁寧な対応を行うなど、お客様からのリアルな口コミ獲得が重要になる。一方で、施設の「ホームページ」や「地図アプリ」などのWEBからの情報取得は、合計すると約3割を占める結果に。WEB上での情報発信も積極的に活用したい。

Q.1 直近で受診したクリニックはどのようにお知りになりましたか？

n=555 (単回答)



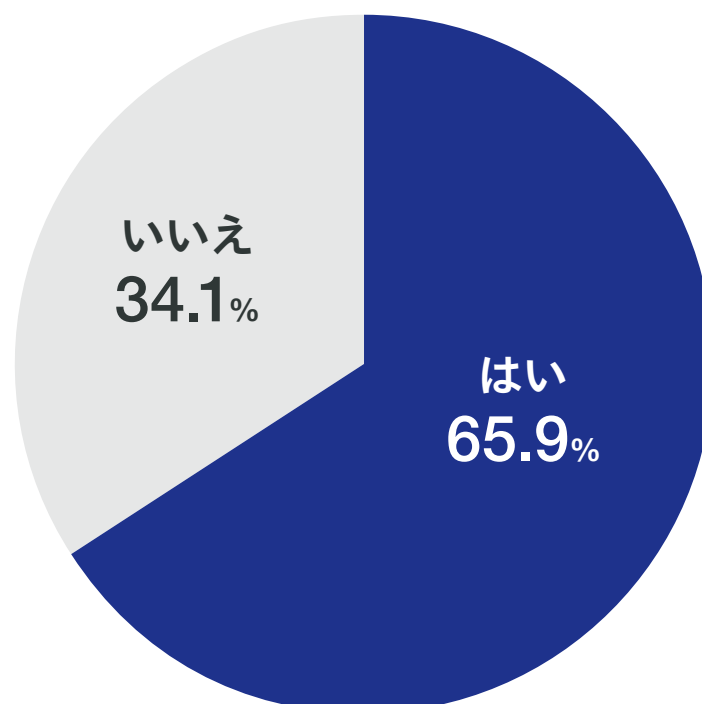
約7割が「Googleマップ」を使った クリニックの検索経験あり

情報発信のためには、**公式サイトや各種SNSの活用**のほか、**Googleマップでのクリニックの登録・運用も必要**

クリニックの情報を調べるために、Googleの地図検索を使ったことがある人は約7割にものぼる。情報発信のために、公式サイトや各種SNSの活用は一般的になっているが、近年ではGoogleマップの利用者も増えており、注目を集めている。クリニックとしてGoogleマップでビジネスプロフィールを設定し運用していくことも、集患戦略を考える上で重要な取り組みになる。

Q.2 【Googleマップ】を使ってクリニックを調べたことはありますか？

n=555 (単回答)



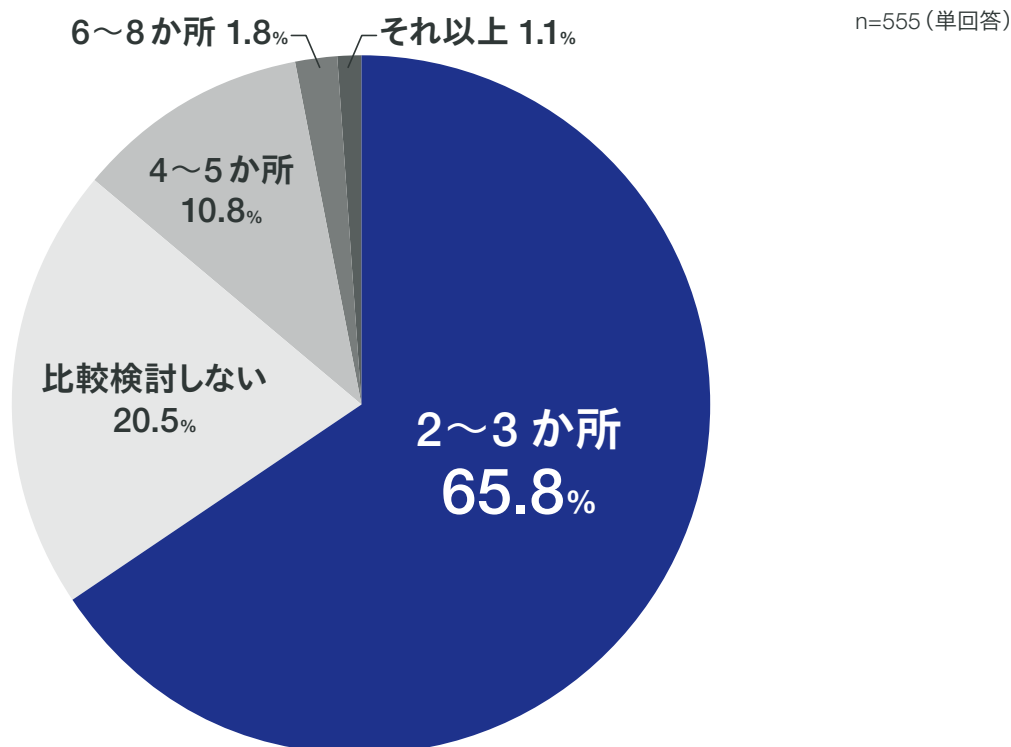
実態調査【いくつのクリニックを比較検討する？】

約7割の人が比較検討のために 「2～3か所」のクリニックをリサーチ

開業を検討している地域での競合クリニックのリサーチも重要。
差別化や各種PRの方法なども事前に検討しておきたい

通院するクリニックを選ぶために、約7割の方が「2～3か所」の施設を比較・検討しているという結果に。多くの場合、自宅や職場の近くのクリニックを中心に検討していると考えられるため、開業を検討するにあたっては、想定している地域の競合クリニックの情報もリサーチしておく必要がある。クリニックとしての差別化や各種PRの方法など、認知獲得のための戦略を事前に考えておくべき。

Q.3 受診するクリニックを探す際、いくつのクリニックを比較検討しますか？



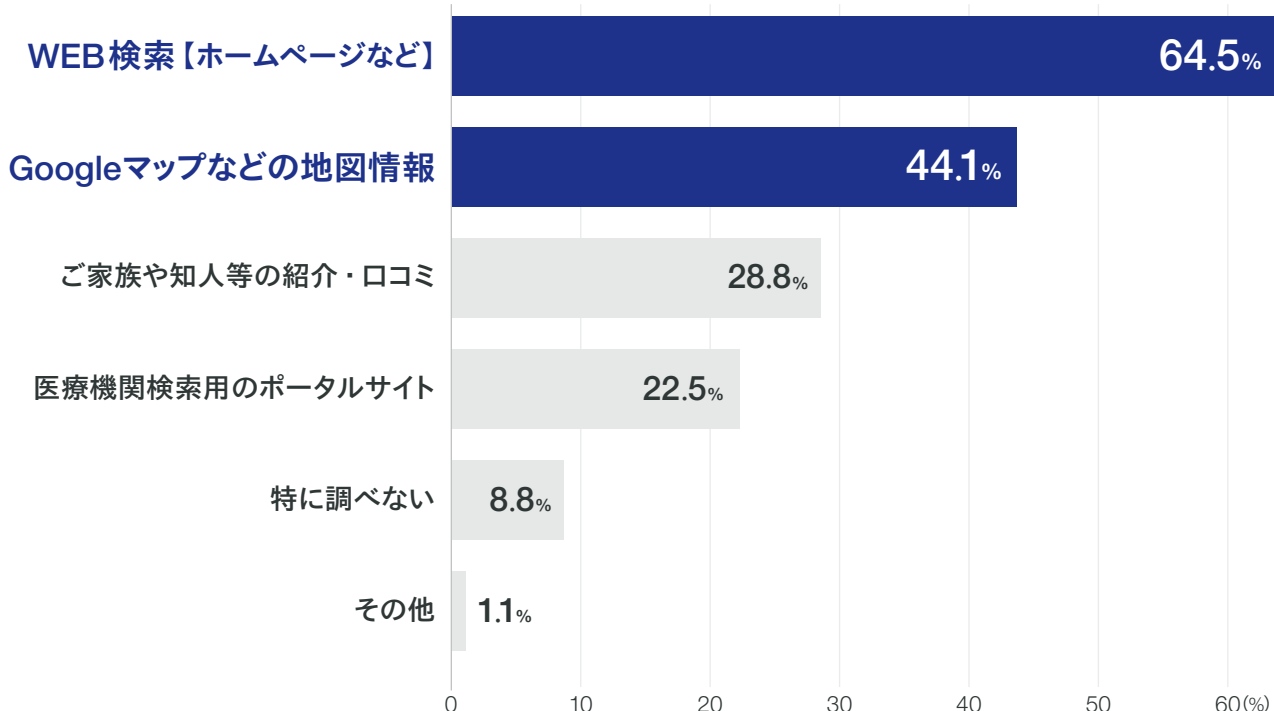
クリニックの探し方はホームページなど WEB検索が6割強。地図情報も活用している

公式WEBサイトの拡充のほか、各種SNSの活用、
Googleマップでの口コミ獲得施策などに積極的に取り組みたい

受診するクリニックを探す際の調べ方では、WEB検索でクリニックの公式WEBサイトをチェックする人が6割強という結果に（複数回答）。その他、WEBサービスの利用では、Googleマップなどの地図情報を使ってリサーチしている人も多い。公式WEBサイトのコンテンツの拡充のほか、各種SNSの活用、Googleマップでの口コミ獲得施策など、情報発信のための準備を入念に行いたい。

Q.4 受診するクリニックを探す際、どのようにして調べますか？

n=555 (複数回答)



受診するクリニックを選ぶ際には、 約6割の人が「評判」と「場所」で判断

「人が集まるエリアかどうか」で開業エリアを見極める。

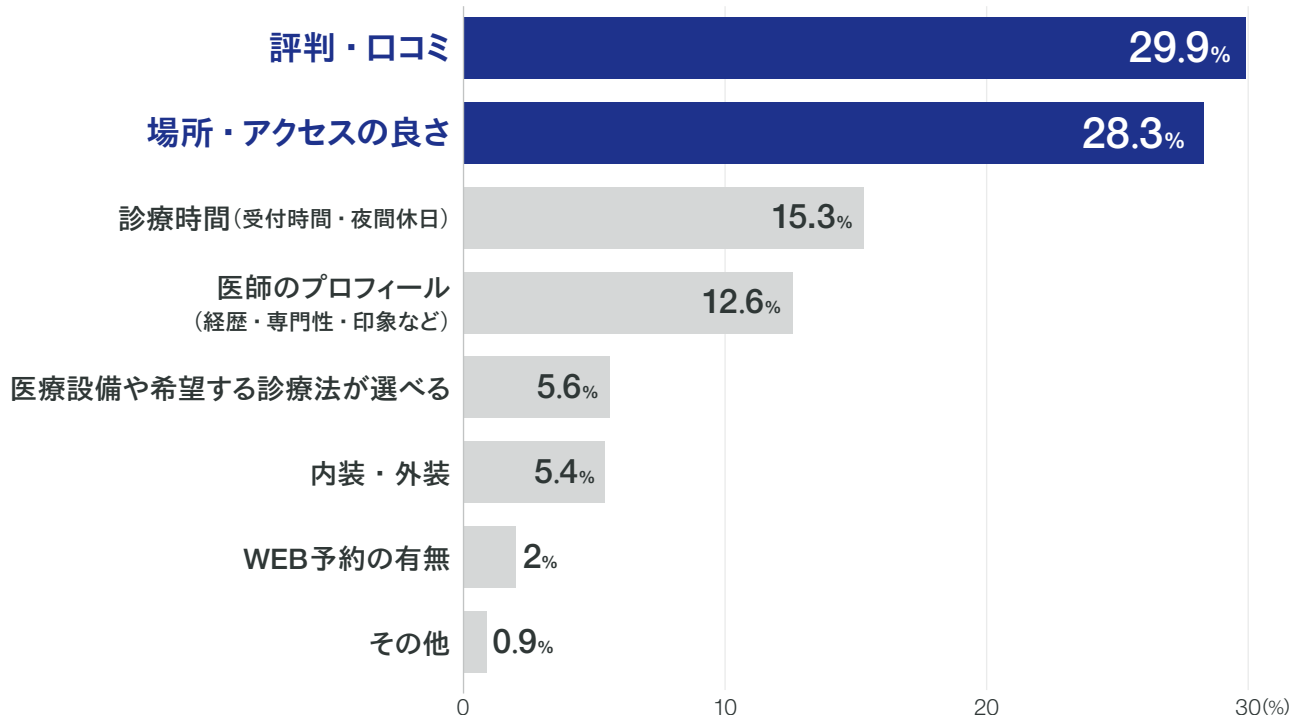
「口コミ」への対応を意識した診療対応を重視

受診するクリニックを選ぶときに、「評判・口コミ」を最も重視すると答えた人が約3割と、最も多い回答結果に。また、ほぼ同率でクリニックの「場所」「アクセスの良さ」を挙げる人もいた。他の選択肢と比べても差が大きく、「評判」と「場所」で約6割の人が判断していることがわかる。開業立地の検討では、「人が集まるエリアかどうか」を見極めることが重要。日々の診療においても、WEB上への口コミの投稿などを意識した、丁寧な診療対応を行う必要がある。

Q.5

ご自身がはじめて受診するクリニックを選ぶ際に、
最も重視する点は何ですか？

n=555 (単回答)



実態調査【「評判・口コミ」を選んだ理由は？】

【Q.5 分析】

受診するクリニックを「評判・口コミ」で選んだ その理由は？

良くも悪くも「リアルな感想」が重視される時代。

悪い口コミも紳士に受け止めて丁寧な返信を心がける

「実際にクリニックに通ったリアルな感想」を重視しているというコメントが数多く見受けられた。また、良い評判ではなく、「悪い評判」がないかを特にチェックしたいという意見も散見された。良い口コミはもちろんのこと、悪い口コミであっても真摯に受け止めて、丁寧に返信をすることも効果的な対策になる。スタッフ間でも口コミの内容を共有しておきたい。

Q.6

Q.5について、選んだ理由を教えてください。

クリニックを選ぶ基準で「評判・口コミ」を選んだ人のコメント（一部抜粋）

評判は大事であり、誹謗中傷か本当の感想を見極めるために複数項目を横断的に見る。

(39歳／男性)

通う人の意見はリアルに参考になるので。(48歳／女性)

やはり、クチコミで信用度を調べたい。(55歳／女性)

口コミが正しいかは分からないが子供が小さいので口コミで何度も通院させられる場所や待ち時間が長い、先生や看護師さんの対応は事前に確認している。(37歳／女性)

実際にそのクリニックに行った人の直接の口コミが最も参考になると思うから。(21歳／女性)

あまりにも酷い口コミがついていないか確認したいから。(28歳／女性)

実態調査【子どものクリニック選びでは何を重視？】

子どものクリニック選びでも
「評判・口コミ」が約4割と最多。
「場所」はこだわらない傾向に

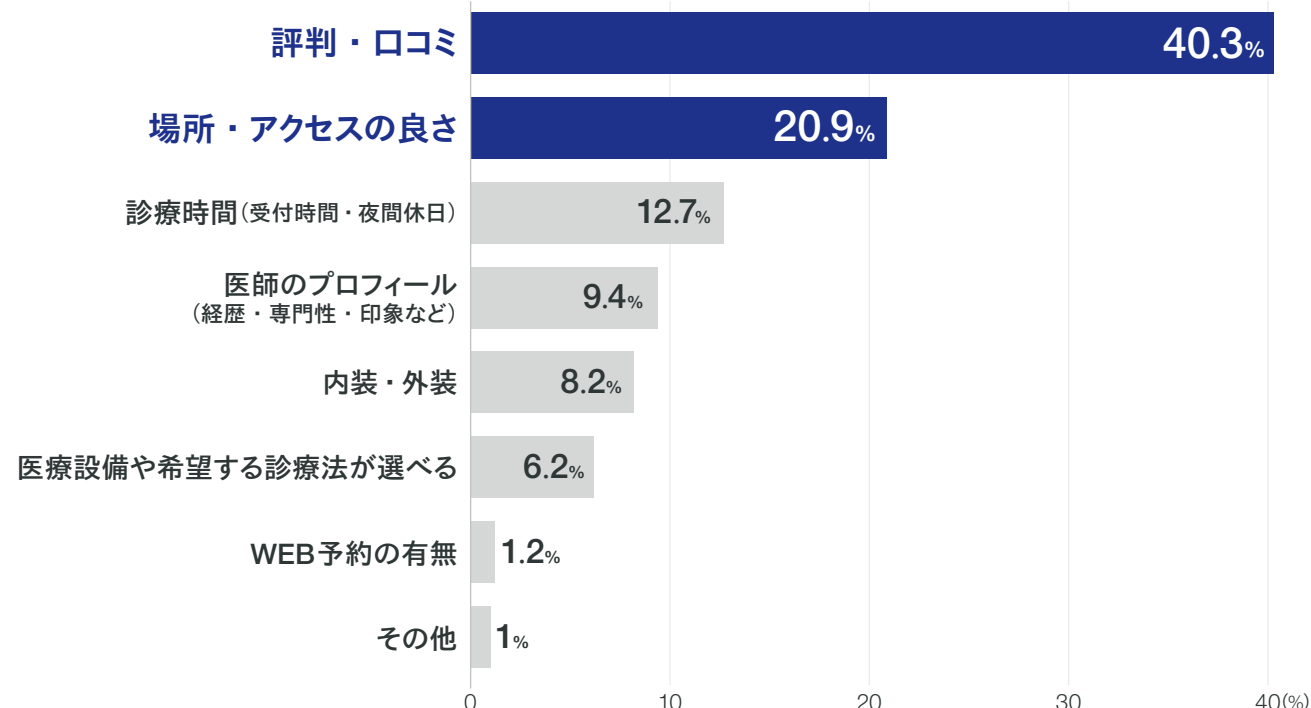
子どもの集患のために、医療の質はもちろん、
保護者目線での対応や子どもに喜ばれる院内環境の整備も重要

自身の子どものクリニック選びでは、最も重視する項目として、「評判・口コミ」が最多となり、約4割を占める結果に。一方で「場所・アクセスの良さ」は2割程度となり、Q5の自身のクリニック選びの結果と比べて、相対的にポイントを下げている。口コミや評判はより重視される傾向に。小児科での子どもの集患を考えた場合、医療の質だけでなく、保護者目線での対応や子どもに喜ばれる院内環境の整備などにも力をいれたい。

Q.7

お子様はじめて受診するクリニックを選ぶ際に、最も重要視するポイントは何ですか？

n=402 (単回答)



クリニック受診の際に医師のプロフィールでは約半数が「医師の専門性」を重視

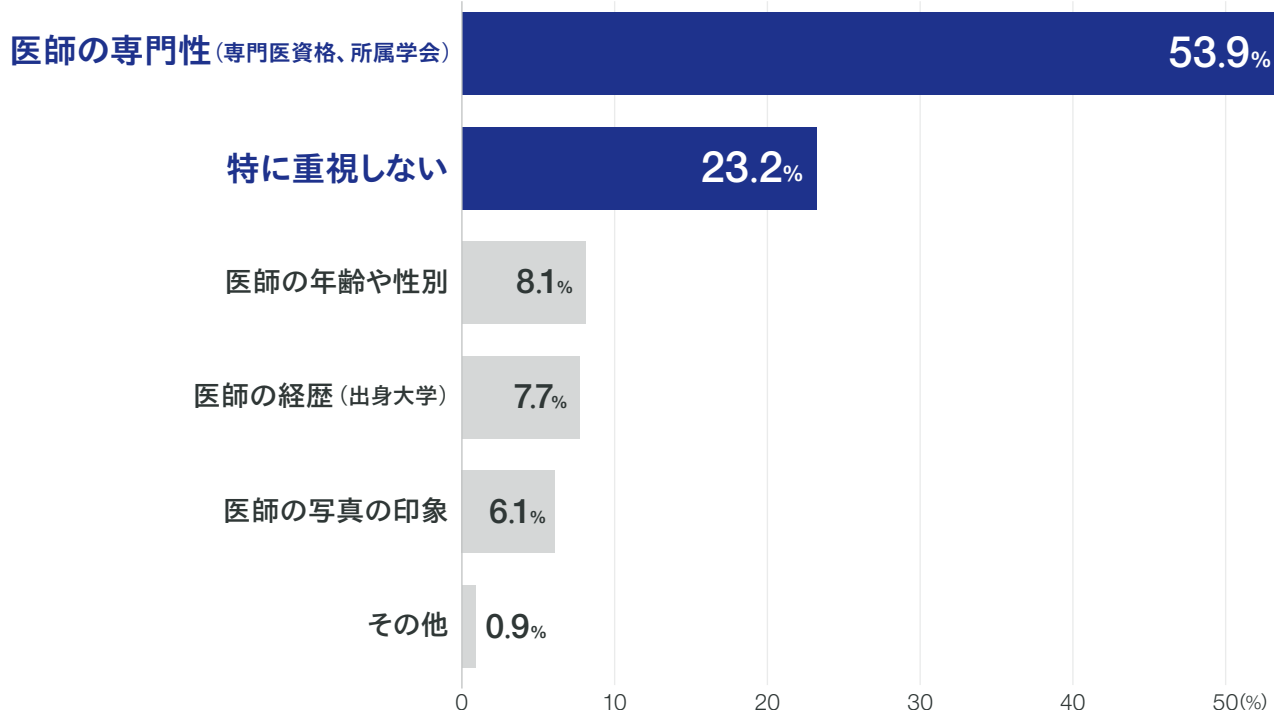
患者の医療知識のレベルも上がっている現在、**専門性をわかりやすく宣伝**することも意識する

クリニックをはじめて受診する際に、医師のプロフィールで特に重視する内容について、約半数の人が専門医資格や所属学会などの「医師の専門性」を重視。一方で、年齢や性別、経歴などの情報については重要視しておらず、「特に重視しない」という人が約2割を占める結果に。開業にあたってはクリニックとしての差別化や特徴を出すためにも、専門性をわかりやすく宣伝・告知することも集患のためのひとつの施策になる。

Q.8

クリニックをはじめて受診する際、
【医師のプロフィール】で最も重視する点は何ですか？

n=555 (単回答)



実態調査【「クリニックの内装・外装」では何を重視？】

クリニック受診の際には、
内装や外装について約4割の人が
「きれいさ・新しさ」を重視

内外観の「清潔感」はクリニックの印象に影響大。

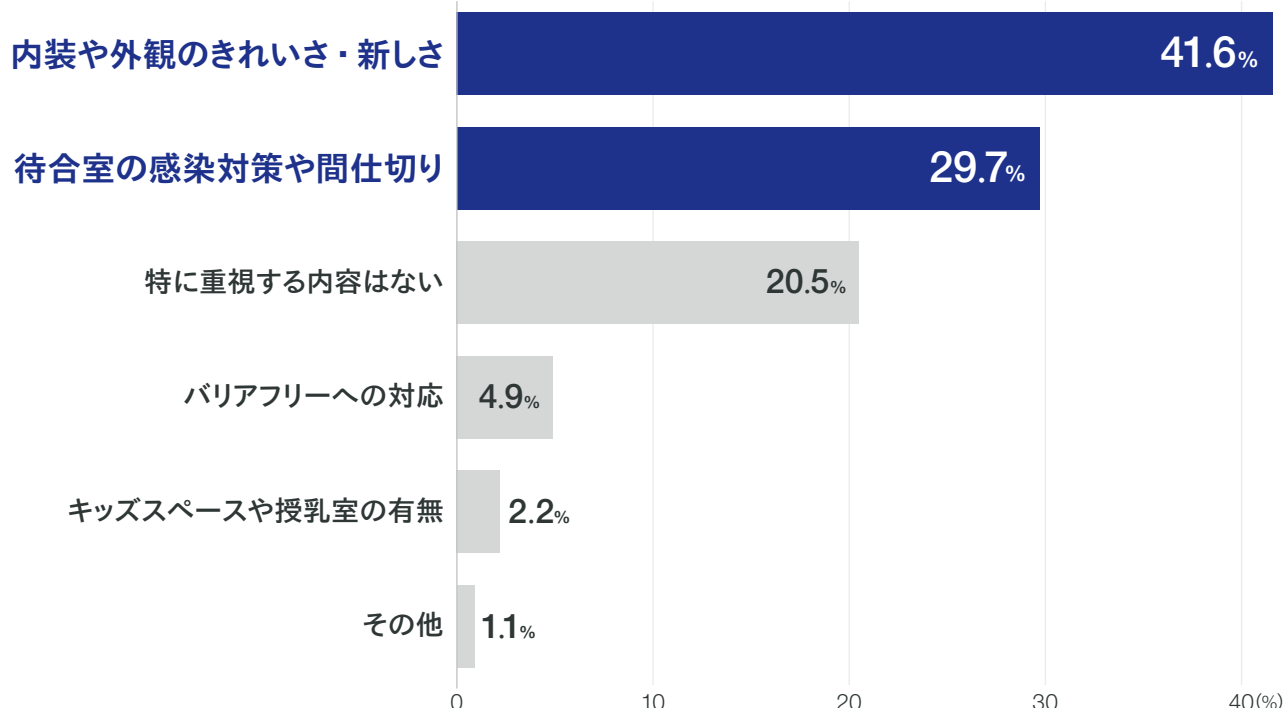
日常の清掃や感染症対策の重要性を院内で共有する

クリニックをはじめて受診する際にクリニックの内装や外装について重視するポイントとして、内装や外装の「きれいさ・新しさ」を挙げる人が約4割という結果で最多の支持を集めた。次点は「待合室の感染対策や間仕切りの仕様」。内外観の「清潔感」はクリニックの印象を大きく左右することになるので、院内の日常の清掃や感染症対策は特に重要。スタッフともその重要性を共有しておく必要がある。

Q.9

クリニックをはじめて受診する際、
【クリニックの内装・外装】で最も重視する点は何ですか？

n=555 (単回答)



実態調査【「場所・アクセス」では何を重視？】

クリニックの場所・アクセスで重視するのは「自宅からのアクセス」のほぼ1択。約8割を占める

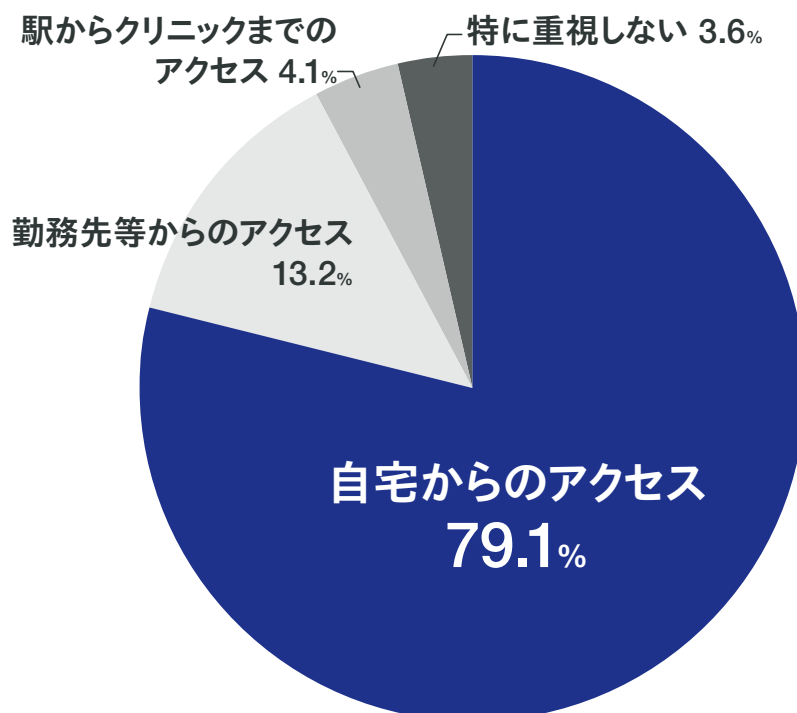
「都心部」と「郊外」、「駅前立地」と「住宅地立地」。

開業場所の選定にはエリア特性を十分に検討したい

クリニックの立地やアクセスについて、最も重視するのは「自宅からのアクセス」と答えた人が約8割で、ほぼ1択の結果に。開業場所の検討では、都心部か郊外か、駅前立地か住宅地立地かなどを考慮するが、それぞれメリット、デメリットがある。アンケート結果を考慮して住宅地立地を検討する場合は競合が比較的少なく、居住圏からの来院が期待できるが、その反面、テナント物件が見つかりにくい、認知までに時間がかかるなどのデメリットもあるため、精緻な検討が必要になる。

Q.10 クリニックの【場所・アクセス】について、最も重視する点は何ですか？

n=555 (単回答)



実態調査【「診療時間」では何を重視？】

診療時間に関しては「今すぐ」重視が約6割。
夜間・休日営業を大きく上回る

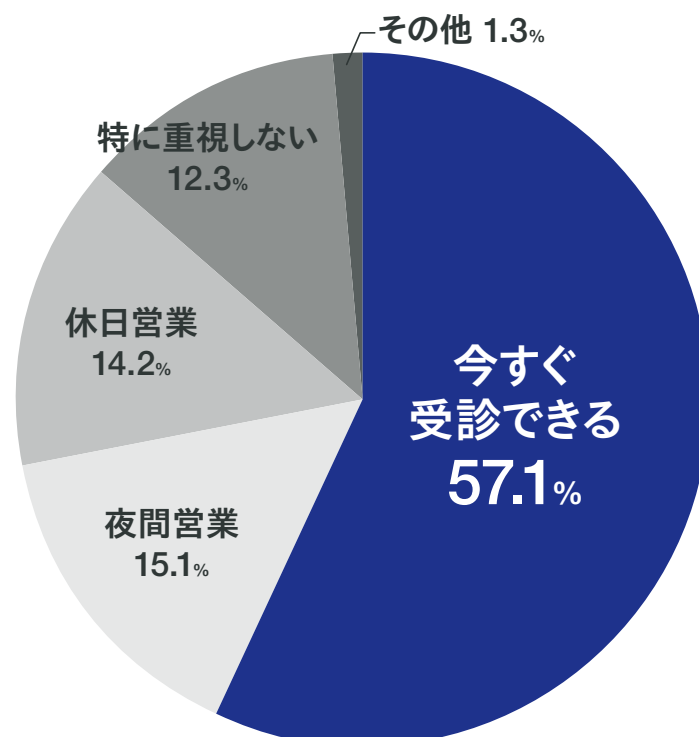
今すぐの受診が評判や患者満足度の鍵になる。

営業・休診情報の更新や当日の予約・待ち状況がわかる工夫を

クリニックの診療時間についての調査では、「今すぐ受診できる」ことを重視する人が約6割を占める結果に。「休日営業」(14.2%)や「夜間営業」(15.1%)を大きく上回った。休日や夜間以上に今すぐに受診したい患者意向がうかがえる。そのため、Google マップで営業・休診情報をマメに更新することや、当日の予約状況や待ち時間がわかるシステムの導入などが患者満足度の向上に寄与すると思われる。

Q.11 クリニックの【診療時間】について、最も重視する点は何ですか？

n=555 (単回答)



クリニックの評判や口コミは 8割を超える人が参考にしている

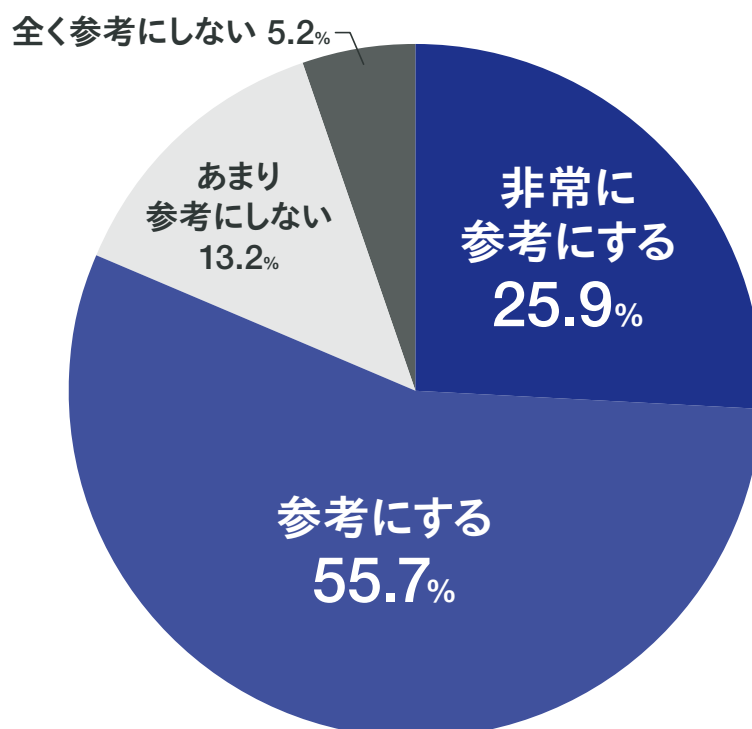
近隣住民の評判やWEB上の口コミの獲得が 重要な集患戦略のひとつに

クリニックをはじめて受診する際に、【評判や口コミ】をどの程度参考にするかについては、「非常に参考にする」(25.9%)と「参考にする」(55.7%)と答えた人が全体の約8割を占める結果に。近隣住民の評判やよい口コミを獲得するためにも、患者さま目線に立った丁寧な診療対応やWEB上の口コミへの真摯な返信などを心がけたい。

Q.12

クリニックをはじめて受診する際、
【評判や口コミ】をどの程度参考にしますか?

n=555 (単回答)



実態調査【「検査」では何を重視？】

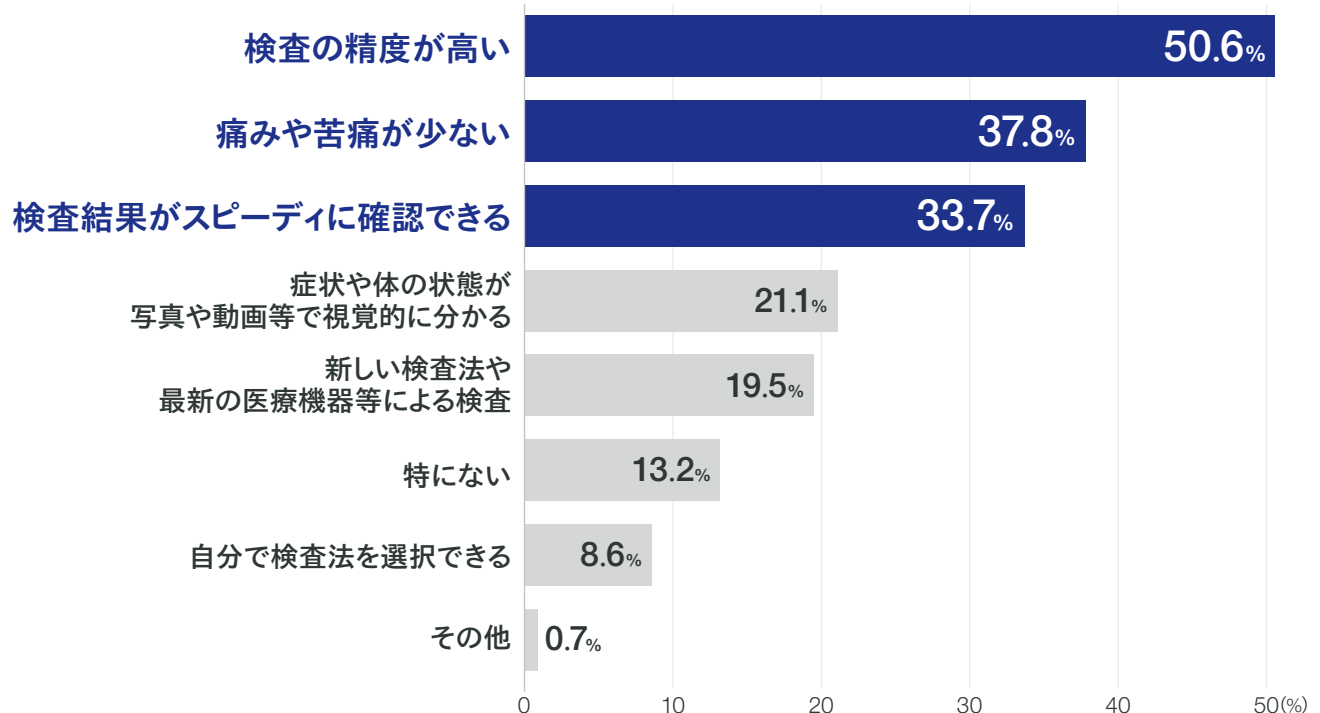
検査内容では「検査の精度」を求める声が約5割。
「痛み」や「検査結果までの時間」も重要項目に

最新の医療機器の検討のほか、「痛みの軽減」や
「スピーディーな検査結果の確認」を意識した検査を提供したい

クリニックで受ける【検査】について、約5割の方が「検査の精度が高い」ことを重視しているという結果に。その他、「痛みや苦痛が少ない」(37.8%)、「検査結果がスピーディーに確認できる」(33.7%)が重視するポイントとして挙げられる。院内設備、医療機器の検討では、検査精度が高い最新の医療機器の導入を検討するとともに、「痛みの軽減」や「スピーディーに検査結果がわかる」という視点での検討も重要になる。

Q.13 クリニックで受ける【検査】では、どのような点を重視しますか？

n=555 (複数回答)



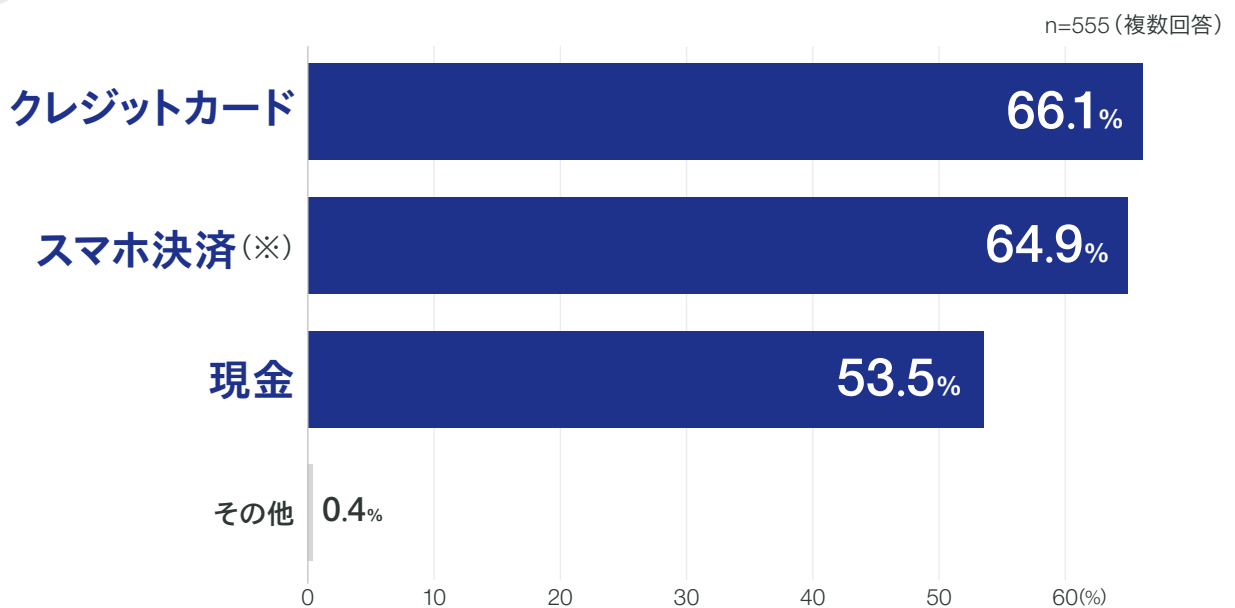
実態調査【希望する「支払い方法」は?】

支払い方法では「スマホ決済」希望者が増加傾向。
「クレジットカード」「現金」と三つ巴の状況に

「クレジットカード」だけでなく、「**スマホ決済**」にも
対応した決済システムの導入を検討したい

クリニックでの支払い方法では、「クレジットカード」(66.1%)「スマホ決済※」(64.9%)「現金」(53.5%)の3つが拮抗して支持される結果に。日常の購買行動ではクレジットカード決済よりもスマホ決済の利用者が増加傾向にあることを考えると、クリニックでの会計でもスマホ決済に対応した決済システムの導入は必須の検討事項になる。

Q.14 クリニックでどのような【支払い方法】を希望しますか?



※交通系IC決済(交通系:Suica、PASMOなど)
電子マネー決済(iD、QUICPayなど)
QRコード決済(PayPay、LINE Pay、楽天ペイ、d払いなど)

約5割の人が医師への 「信頼感」「安心感」重視でクリニックのリピーターに

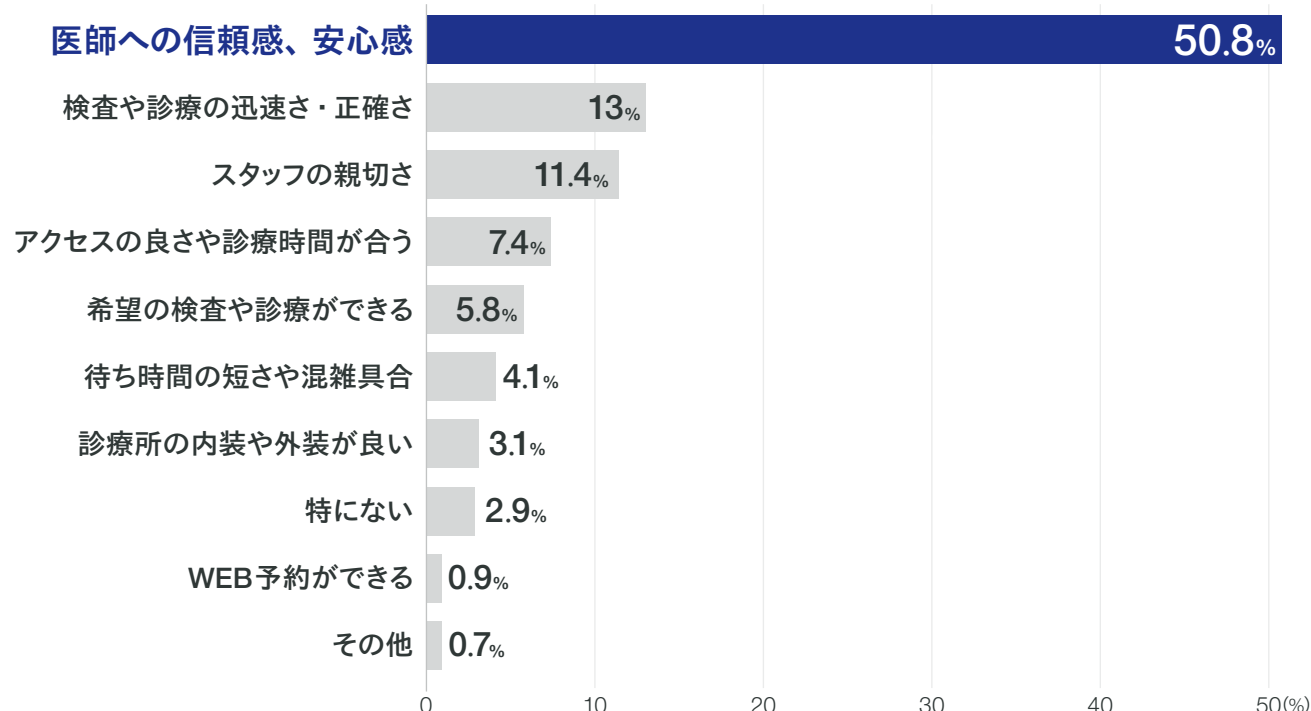
「**信頼感**」や「**安心感**」の醸成には、医師としての
日々の**真摯な診療態度の積み重ね**が問われる

次回も同じクリニックを利用しようと思う要因では、「医師への信頼感、安心感」を挙げる人が約5割という結果に。「検査や診療の迅速さ・正確さ」(13.0%)や「スタッフの親切さ」(11.4%)と比べても、圧倒的な支持を集めている。信頼感や安心感はすぐに向上するものではなく、医師としての日々の真摯な診療態度の積み重ねが問われるだけに、絶えず意識しておきたい。

Q.15

次回もこのクリニックを利用しようと思う要因で、
最も重視する点は何ですか？

n=555 (単回答)



実態調査【来院したくないと思う要因は?】

次回の来院に「選ばれない」理由は「医師の印象」が約5割。
「検査・診療内容」への不満も挙げられる

初診時の「第1印象」は特に大切。

患者意向に沿った検査や診療も次の来院につながる要素

はじめて受診したクリニックで、「次は選ばない」と思う要因では、約5割の人が「医師への印象が悪い」ことを理由に挙げている。次点は「検査や診療に不備がある」(14.8%)という結果に。再度の来院につなげるためには、初診時の対応がいかに重要なかがうかがえる。診療時の身だしなみや表情、所作といった第一印象や患者意向にあう検査や診療に気を配ることが次回の来院において重要になる。

Q.16

次回はこのクリニックを選ばないと思う要因で、最も重視する点は何ですか？

n=555 (単回答)

