

経営 VOL.73

勝手に送られて来るDMやFAXから学ぶ

先生方とお話をしていると、皆さん、毎日のように送られて来る「DM」や「FAX」には、本当に辟易とされています。

そして、通常であれば、何も見ずにDMはゴミ箱に、FAXは裏紙で再利用というところなのですが…、ヒトというのは、自分が気になっていることには自然とアンテナを張る生き物であり、それに、たまたま合致するものを見つけたら思わず申し込んでしまうということも多々あるようです。

こういう消費行動があるために、FAXもDMも一向に減らないのでしょうか…(笑)、だからと言って、気になる気持ちも封印して(申し込みたい気持ちを我慢して)勝手に送られて来る情報を全て悪と捉えて『無視』しても良いのでしょうか。

やはり、刻々と変化する経営環境の中、それではいけません。新しい情報を常に仕入れておかないと『情報弱者』になって、世間や業界の流れについていけなくなってしまいますし、気になる情報は仕入れておきたいものです。

そこで、今号では、この大量の情報攻撃にお困りの先生方に、上手に活用する方法をお伝えしたいと思います。

【「DM」・「FAX」は考え抜かれた完成品であることが多い！】

まず、そもそも、「DM」や「FAX」を送る業者も、医院には他社からも大量に届いていることは百も承知ですし、ほとんど捨てられているというも承知しています。

それにも関わらず送り続けるのは…、もちろん、単価の高いモノを取り扱っていて、1人でも引掛ければ広告代がペイ出来ると思って送り続ける『数打てば当たる』という昔ながらの業者もいますが、そうではなく、最近では、その大量のライバルに負けない『見せ方』・『読ませ方』を研究している業者も多く、マーケティングも兼ねて送っている場合も多いのです。

先述の通り、気になることであればアンテナが張られていますので自然に目が行くでしょうが、大して興味もない内容のDMやFAXに目が留まったことはないでしょうか。

その時に、一旦立ち止まって、『なぜ、自分はこれに反応したのか…?』を考えて欲しいのです。

それは、センセーショナルな『題名』なのかも知れませんが、インパクトのある『色合い』だったのかも知れませんが、また、1つの手法として『認知不協和』を使った方法(要は、“えっ?”と思わせて二度見させる方法)だったのかも知れませんが。

いずれにせよ、大して興味がなかった自分の目に留まった訳ですから、『院内のPOPやHPの記事に活用しない手はありません(そのまま使えば良いのです)』。

DMもFAXも、こういう使い方をすれば非常に有効です。

【世の中 Dr はどのようなモノを勧められているのかを知る】

次に、『自分は忙しいから、そんな時間はない!』と仰る先生もおられるかも知れませんが…、そこを何とかやりくりして頂いて、週末の1時間～2時間で良いので、1週間で溜まったFAXやDMをまとめて見る時間を作ることをお勧めします。

この目的は、『世の中の医院経営の傾向を学ぶ』ためです。

業者側も、医院経営で多くの方が困っていることや興味のあることを研究していますので、それに沿った形の広告を作成していますし、申し込む先生がいるので成り立っています。

つまり、先生方の手元に届いている広告は、『世間の医院経営者が抱えている問題そのもの』であることが多いのです。

【さらに踏み込んで、自院の経営課題を知る】

施術のレベルアップに関するセミナーや、診療に必要な物品の案内という診療系だけでなく、スタッフ活用、組織作り、採用・育成に関する人事系、財務改善、節税等の税務・財務系、各分野のリスクマネジメント系…、案内は多分野に渡りますが、それでは、1つ1つの案内を読んでみて、『これは自院では出来ているのか?』と問い掛けてみて下さい。

本来、医院経営者たるものは、定期的に経営について考える時間を取らなければいけないのですが、考えようとしても題材がなければ何も進みませんし、考える時間を取り続ける『仕組み』がなければ『習慣化』も出来ません。ましてや、スタッフとミーティングをやるにしても、普段から何も考えていないために『何か意見はありませんか?』で終わってしまうのです。

つまり、このDMやFAXに向き合う時間を取るというのは、経営者として経営のことを考える時間を作るという『仕組み』に他ならず、先述の通り、これらは『世間の医院経営者が抱えている問題そのもの』であることから、自院の経営状態をチェックするためには、これ以上ない題材なのです。

【明日からでも始めてみませんか?】

今号では「DM」・「FAX」の活用術をお話しましたが、いかがでしたでしょうか。今号の記事に少しでも得心された先生方は、明日からでも始めてみてはいかがでしょうか。

このAMCPレポートも、医院経営に必要な情報としてお送りさせて頂いておりますが、残念ながら、読んで頂くだけでは効果はありません。実際に『実践』にて活用して頂くことにより、『初めて価値のある情報となり』、その実践結果をお教え頂くことによって、更なる情報提供へとつなげているのです。