

患者ニーズを把握できていますか？

クライアントであるA医院の院長先生から、『昨年と比べて患者さんが減ってきており、収益が下がって困っています…。』というご相談を受けました。A医院では、近隣に競合医院が出来た影響もあってか、院長先生の仰る通り、前年対比で患者数が伸び悩んでいます。もちろん、このまま手をこまねている訳にはいきません。

収益を上げるには、『売上を上げる』か『費用を減らす』かしかないのですが、A医院においては無駄な費用は殆どなく、費用の大部分を占めているのは家賃などの固定費となっており、経費の削減は効果が薄いという状況でしたので、売上を上げることを考えようということになりました。

『売上=単価×来院頻度×患者数』です。売上を上げるには、単価を上げるか、数を増やすしかないのですが、既存の患者さんを減らさないということも大切になります。

既存の患者さんは既にリピーターになっている方々であり、流出は痛手となります。新患ばかりに目を向けて既存の患者さんをないがしろにしてしまうと、せっかく新患を獲得しても流出が起きてしまい、いわゆる『穴の開いたバケツ状態』ということになりかねません。また、既存患者さんは新規の患者さんに比べ来院に対する心理的なハードルは低く、新規患者さんよりも来院してくれる確率は高いと考えられます。

既存の患者さんを流出させないためには患者さんのニーズに応え、満足度を上げていく必要があります。

それを踏まえ、今号では患者さんのニーズとはどういったものなのかを考えていきたいと思います。

【「ニーズ」は階層を成している】

「ニーズ」というのは階層を成しているという理論があり、深層には普遍的な基本 (be) ニーズ (人生ニーズ) があって、それを満たすために行為 (do) ニーズ (生活ニーズ) が発生し、そのニーズがサービスに触れると欲しいという対象・所有 (have) ニーズ (商品ニーズ) をもたらすという考えがあります。これらは手段～目的で繋がっています。

これらを医療に置き換えると、薬が欲しい (have)、(薬を貰うことによって) 病気を治したい (do)、(病気を治すことによって) 健康に過ごしたい (be) というようなところでしょうか。

have ニーズだけを考えると、薬を処方したことでニーズに応えたことにはなりますが、健康に生活がしたいという be ニーズまで考えた時には、薬を最小限にして負担を減らしてあげるということも考えられます。

【患者さんは何に対してお金を払うのか】

例えば、高級車であれば、車「そのもの」ではなく「ステータス」に価値を感じてお金を払うというように、医療であれば、治療や診察「そのもの」ではなく、「安心感」や「健康な生活を送ることができる喜び」にお金を払うということになるのではないのでしょうか。つまり、ベネフィット (自身が受ける便益) にお金を払うということなのです。ベネフィットにも着目して患者さんの立場になって考えてみることで患者さんの深層にあるニーズを知るヒントになるでしょう。

【潜在ニーズは提示されなければ気付かない】

潜在ニーズとは、『本人も気付いていないニーズ』のことです。商品やサービスの存在を知らない人がそれを欲しいとは思いません。その商品やサービスを知っても欲しいと思わない人はニーズがなかったということになります。

潜在ニーズは『提示されると気付く』というのが特徴なのです。例えば、自由診療のメニューの存在を知らなければ「やってみたい」とは思いません。しかし、その存在を知ると「やってみたい」と思う患者さんもいるわけです。

従って、そういったメニューやサービスがあることを知らせてあげることもニーズを喚起し、満たすことにもなり得るのです。

【患者さんはどのようなニーズに応えれば喜ぶのか】

患者さんのニーズに応え、喜んでもらうにはどうすれば良いかと申しますと、先述した、『行為ニーズ』のしたい・やりたいというニーズは強く、しかし実現出来ないという、満たされない (未充足) 度合いが共に高いニーズに応えたときです。

在宅診療が良い例なのかも知れません。

自宅にいながら医療サービスを受けたい。しかし費用が高いので出来ない…。患者さんの負担が少なくなれば在宅診療はかなり増えるものと思われれます。

ただ、ニーズは人によって様々ですので、全ての患者さんのニーズに応えることは不可能です。

従って、今回のように既存患者さんの流出阻止を考えるのであれば、ターゲットをそこに絞り、既存患者さんに喜んでもらえるように考えて行動する必要があります (『新患獲得』と『既存患者の流出阻止』とは戦略が変わりますので、ターゲットを絞ることも大切なのです)。

患者さんの満足を考えるにあたり、今号でお話しました、「ニーズとはどのようなものか」、「患者さんはどのようなことに価値を感じ、お金を払うのか」等の観点は覚えておいて頂いて損はないかと存じます。