

企業プロフィール

マニュアルNo. 8 ターゲット顧客視点での
商品・サービス革新による付加価値向上・コストダウン

- 会社名 : 医療法人真成会 たきもとクリニック
- URL : <http://www003.upp.so-net.ne.jp/shinseikai/takimoto/>
- 業種・業務内容 : 医療
- 本社所在地 : 茨城県鹿島郡大洋村大字汲上 3 1 2 8
- 従業員数 : 常勤スタッフ7名、パート2名

取り組み背景

1994年開業当時、当クリニックがある大洋村(現・銚田市)は、高齢化率25%で、一人暮らし世帯が多いという状況であった。地域医療に貢献したいという思いの一方で、2001年に患者数が大幅に減少するという厳しい現実と直面した。

取り組み目的

地域のニーズに応えること、また、患者の満足度を向上させ、来院数を増やすことを目的とする。また、顧客満足度向上のためにも、従業員満足度を向上させることをめざしている。

取り組み概要

地域の問題点、地域のニーズに対応する新たなサービスを創出した。また、顧客満足度調査を実施し、お客さまの声を基に改善と対応を積み重ねた。

