

顧問契約の空席

毎年顧問契約更新の時期になると1, 2軒の医院は空きます。でも、多くの場合会員の知人医院が待機しており、公表せずに定数に埋まります。

今年は、2軒の歯科医院が契約を解除しました。通常は驚くことではないのですが、昨年度解約した歯科医院は、過去にトラブル件数のトップと2番目の医院だったのです。さすがに私の対応が悪かったのかとオーナーとお話ししたところ、想像通り弁護士と契約したようです。とても残念な結果です。結局7年・8年と継続していて、トラブルの時に対応し患者を手放さずに済んだことは理解出来ているのに、弁護士と契約すれば解決は早くなることもありますが間違いなく顧客（患者）を失うということを理解出来なかったのでしょうか。それだけ問題が複雑な歯科医院だったのです。でも対応が分かっていたとだけ残念でなりません。その空席は現在2軒空いています。事務局にお問い合わせください。契約金額は驚くほど安いですから遠慮なくお問い合わせください。

その裏付けは、実は10年以上ご契約を戴いている歯科医院さま、5年以上契約を続けている耳鼻咽喉科さまが存在します。そんな中総契約件数の4~5割は毎年トラブル相談がないのです。当然オーナー医師の裁量にもよりますが、当社としても契約更新時に「問題が生じないから、契約を打ち切ったらいかがですか」と持ちかけますが、頑として「お守りです」ということでご契約を戴きます。そこには、業界の大切な情報を送ることでフォローをしています。

さて、企業はどうか。これは、様々な企業がありますが今年、珍しく空席が一つできました。規模や契約の内容により契約金額が違いますが、基本は同じで「顧客を絶対に放さない」ことを中心に考えています。企業の場合は講演をオプションにしたり、定期訪問で幹部との連携も取ります。

今年は、いや今はチャンスだと思います。その空席も年内には間違いなく埋まります。それは、一時的なトラブル解決から契約に至ることで毎年が過ぎていきます。ただ、精度を保つためには件数の増加は考えていません。

一つ情報を

トラブルの原因が「怒り」や「不安」から、精神疾患や痴ほう症に変化しつつあります。その対応には手を焼く苛立つことが多いのですが、時代性ですから2042年までは増え続けるでしょう。そんな面倒な対応をご支援します。