

# 新規利用者獲得に向けて ～ 「口頭営業」の巻 ～



介護老人保健施設  
ウイング  
支援相談部門  
太田孝夫

# 【 はじめに 】

## 『 新規利用者 』 の動向

昔は……

ただ待っていれば問合せあり

今は……

待っているだけでは待機者確保困難



# 【 近年の施設系サービス状況 】

平成24年4月1日現在

- 介護老人保健施設 都内170箇所
- 特別養護老人ホーム 都内422箇所
- 有料老人ホーム 都内548箇所(都届出数)
- その他

高齢者専用賃貸住宅

認知症高齢者グループホーム 等

⇒ 利用者の獲得の競争化！



# 【 これまでの営業活動 】

- ① FAX営業 = 不定期実施
- ② 挨拶回り = お歳暮・お中元時期に実施
- ③ 口頭営業 = 不定期実施



# 【 営業活動の見直し 】

☆ 目標 ☆

効果的な営業を展開し

即応ケース確保を目指す

☆ 具体的な取り組み ☆

『 口頭営業 』 の実施



# 【 活動計画 】

「これまで営業」は・・・取り決めもなく、スタッフ任せ

今回から ①目標値の設定

②説明方法の取り決め

③共通の行動計画の策定



平成23年10月中旬より ~ スタート!

口頭営業の部門目標 15件／月(各スタッフ5件)



# 【 活動結果① 】

10月 口頭営業41件実施 ⇒ 紹介8件

☆効果あり！継続実施を判断

11月 口頭営業35件実施 ⇒ 紹介10件

☆必要な入所件数から逆算し、目標値の見直し

部門目標:50件 スタッフ15件・主任5件



## 【 活動結果② 】

12月 口頭営業54件実施 ⇒ 紹介12件

☆スタッフ毎の行動内容・成果にばらつきがあり  
スタッフ毎の行動計画を作成

1月 口頭営業67件実施 ⇒ 紹介26件

2月 口頭営業77件実施 ⇒ 紹介40件

3月 口頭営業66件実施 ⇒ 紹介43件





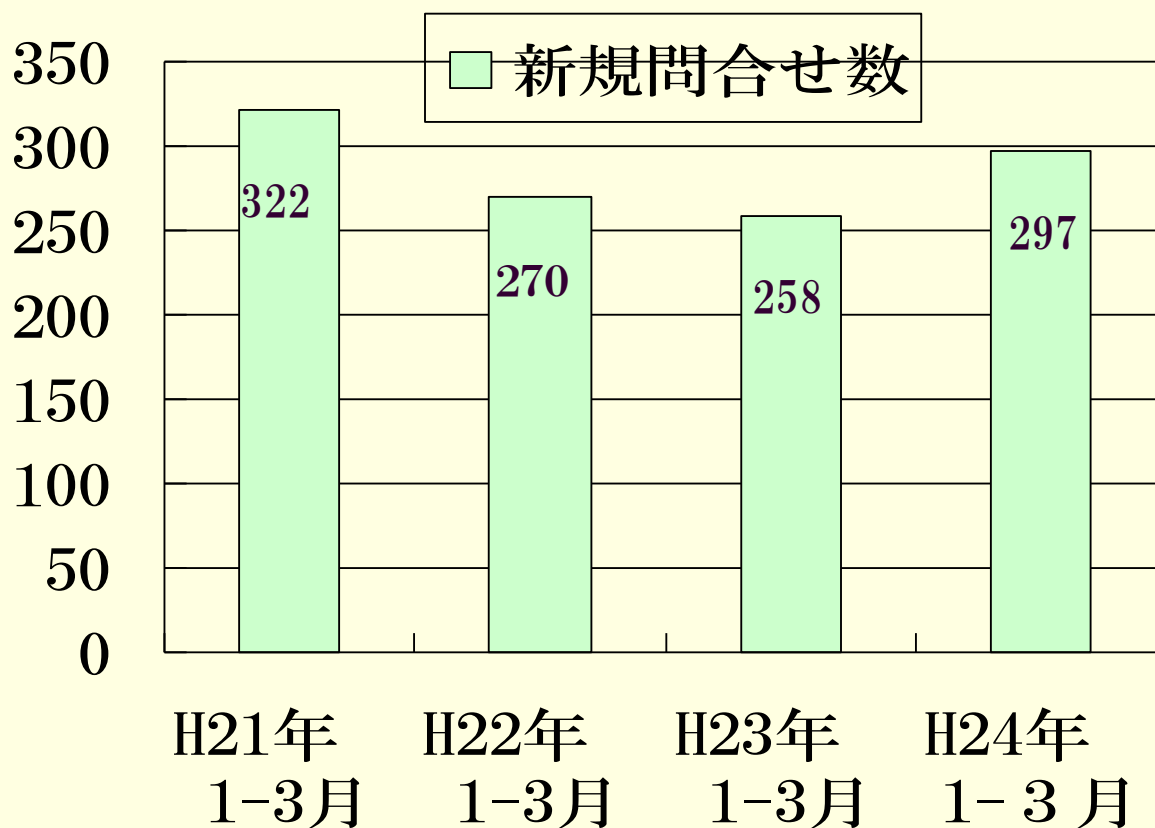
# 【口頭営業実施に際して】

- ランチミーティングにて空き状況を共有
- 「今ほしいケース」・「受け入れに時間を要すケース」を共有
- 丁寧な対応・迅速な返答・しっかり確実なフォローを心がける事を徹底
- 新規問い合わせに対する感謝の言葉に加えて、「今後もよろしくお願いします」・「またご紹介下さい」の一言を添える事を周知



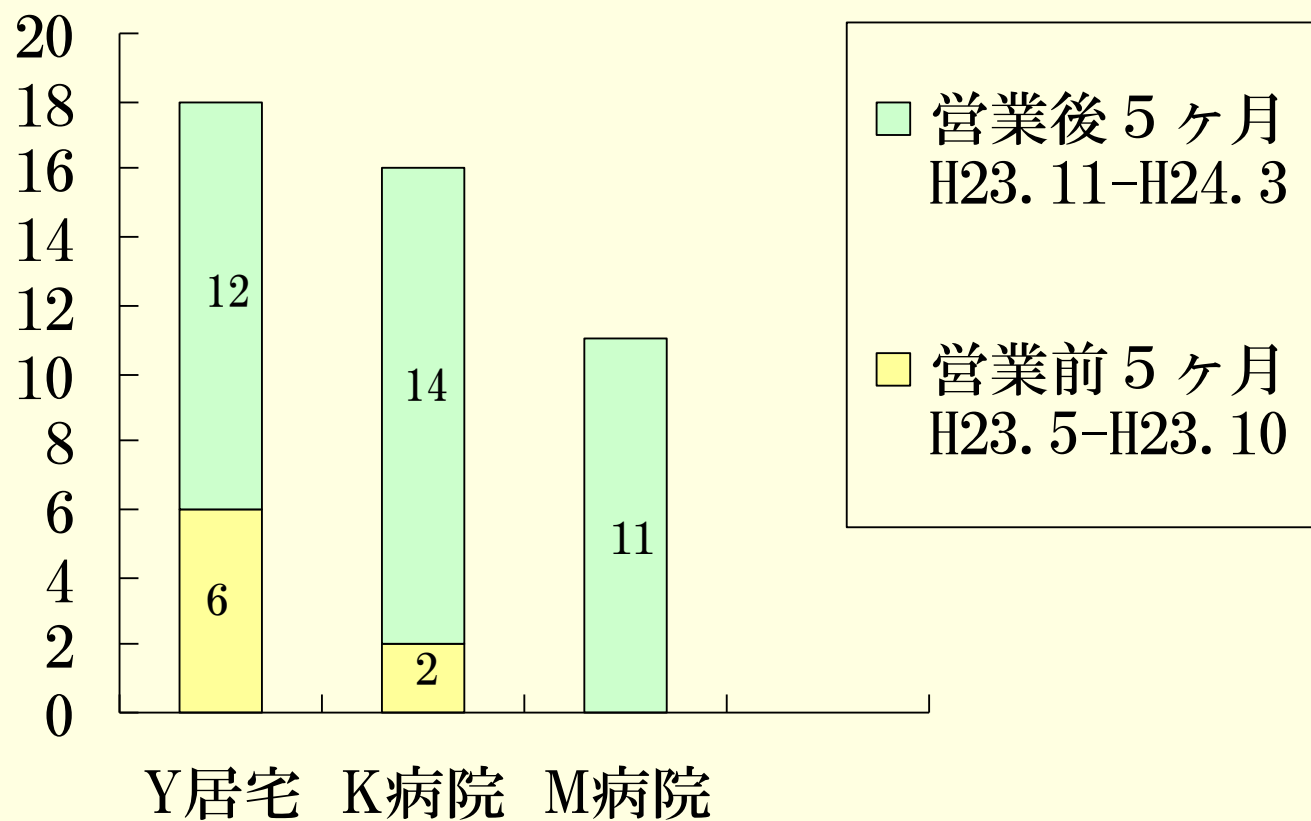
# 【 考察① 】

- ・紹介率が向上し、問合せ件数が維持でき始めた



## 【 考察② 】

- 同事業所から問合せ件数が増加した

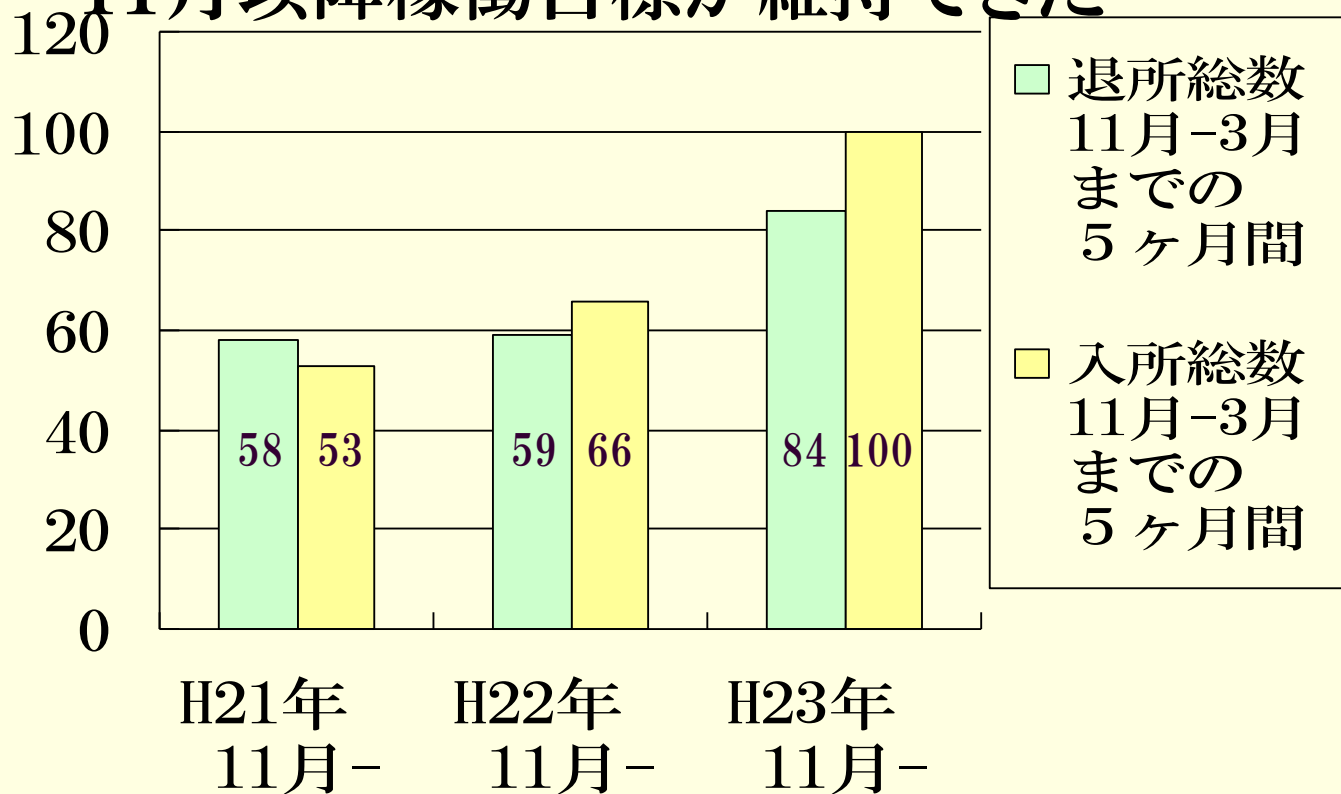


# 【 考察③ 】

・退所支援強化により例年にない退所数となったが

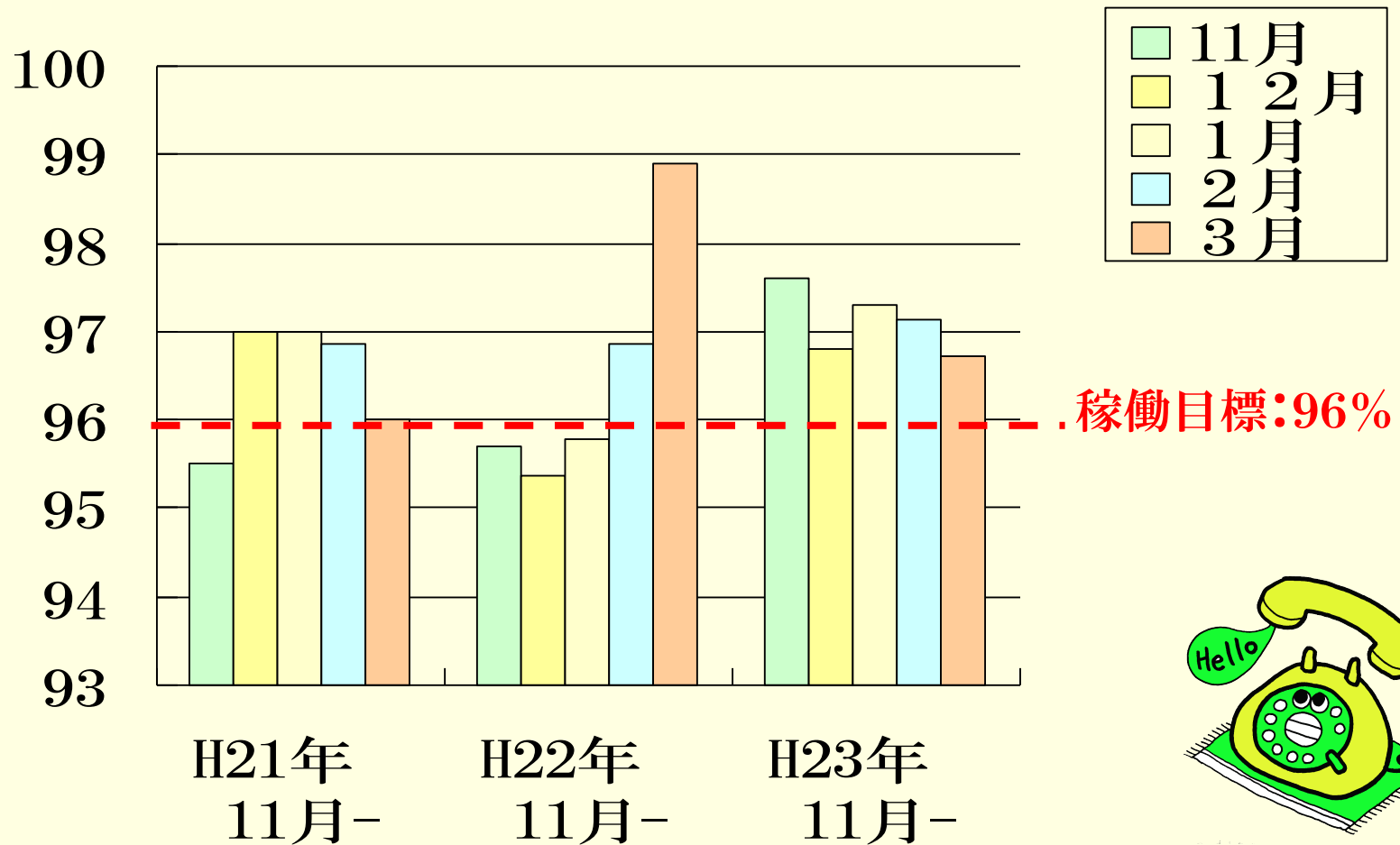
、

11月以降稼働目標が維持できた



# 【 考察④ 】

## ・過去3年11月～3月までの稼働状況



# 【 まとめ 】

- 明確な行動目標・行動計画の継続
- スタッフの意識(達成感・責任感)の変化
- 関係事業所との信頼関係の構築



# 【 終わりに 】

---

今後も学びと実践を通して、より高い  
レベルでの課題解決を図り、充実した  
活動実践に向けて行動をしていきたい

