

効率的な営業と組織づくり、顧客を呼び込む仕掛けで高集客は可能！  
業界初、具体的な営業手法とフォーマットを満載した実務書！



# 介護ビジネスの 顧客獲得&人材育成 実践資料集

すぐに使える

フォーマット付き

●予約特価**31,500円**(本体30,000円) ※予約特価は2011年11月8日までに  
定価36,750円(本体35,000円) お振込みいただいた方に限ります。  
●A4判/縦型/約100頁 ●2011年11月上旬発刊予定

【執筆】株式会社ねこの手 代表取締役・介護コンサルタント 伊藤亜記

## 介護事業にも営業戦略は不可欠

**新**規参入が激化するなか、老人福祉事業者※の倒産件数は、2010年が17件、この10年間(2001～10年)では120件となりました(㈱帝国データバンク調べ)。また、有料老人ホームや、高齢者住宅も集客に苦戦している施設は多く、いまや、介護事業を立ち上げれば人が来る時代ではなく、一部の地域では過当競争になり、顧客獲得が思うようにいかないという事業者は多い。

**顧**客を獲得するためには、介護事業といえども効果的な営業・販促戦略が不可欠です。そして、それを成功させるためには、魅力ある施設やコンプライアンス強化、スタッフの能力向上・組織づくりが大前提となり、来訪を促す仕掛けづくりも必要です。いくら優れたケアを自負しても、販促方法やそのターゲットが見当はずれでは人は集まりません。

**本**書では、実際に介護事業の業績向上を数多く実現させた筆者が、介護現場では圧倒的に足りない「営業戦略」を中心に、集客のための「仕掛けづくり」「人材獲得・育成」と3つの構成で、顧客獲得のためのノウハウを具体的に詳解いたします。介護事業運営の基本を、経営者と介護現場のコミュニケーションツールとなるようわかりやすく解説し、また、現場ですぐに使える営業ツール(HP・FAXなど)や営業目標シート、介護記録などのフォーマット・見本も提示いたします。

※養護老人ホーム、特別養護老人ホーム、軽費老人ホーム(ケアハウスを含む)、老人福祉センター、老人デイサービスセンター、老人短期入所施設の運営および、移動入浴サービス、在宅介護サービスを行なっている事業者

### 本書の特徴

- 1 介護施設・介護事業所の顧客獲得のための具体的営業手法を公開
- 2 現場ですぐに使えるよう、営業ツール(HP・FAXなど)や営業目標シート、介護記録などのフォーマット・見本を提示
- 3 介護施設・介護事業所で集客するための“売り”をどのようにつくるか具体的に提示
- 4 人材確保のポイントを解説
- 5 いかに従業員のモチベーションアップを図るかを、根拠立てて詳解

# 介護ビジネスの顧客獲得&人材育成実践資料集

## ●編集内容

### はじめに

顧客獲得・販促と人材育成・組織づくりは一体的

## 第1章 介護ビジネスの顧客獲得・営業戦略

### 1. 介護ビジネス営業の基本

- (1) 御用聞き営業が基本
- (2) 営業ターゲット
- (3) 通所施設、入所施設、訪問介護別ポイント

### 2. お客様紹介者(ソーシャルワーカー・ケアマネジャー等)に向けた営業

- (1) 情報発信を行なう
  - ①「お客様の状況報告書」と「施設・通所・訪問事業所通信」の効果
  - ②通信作成のポイント  
[フォーマット・見本]
- (2) 提案上手になる
- (3) 空情報案内のポイント
- (4) 利用希望に即対応できるか
- (5) 紹介されたあとの対応
- (6) 発想の転換
- (7) 困難事例を積極的に受け入れる
- (8) “富山の菓売り”から学ぶ具体的な営業手法
- (9) スタッフ全員が担当以外のお客様の現状を把握する
- (10) リスクヘッジ

### 3. お客様・家族の利用ニーズ

- (1) 家族の利用ニーズとクローキングへの提案
- (2) お客様に1日も早く利用してもらう方法
- (3) 家族からの願いを汲み取る
- (4) お客様に関心をもつ～状況確認を行なう
- (5) 急な利用の依頼に応える
- (6) 申し送りの大切さ
- (7) 訪問調査に立ち会う

### 4. お客様紹介者・ご家族への営業

- (1) 保留案件、断られた案件のフォローコール
- (2) 月末残り1週間で確実に実行すべきこと  
[FAXフォーマット・見本]

### 5. 介護職の活用

- (1) 営業苦手意識の対処法

- (2) 活用のメリット

### 6. 見学のきっかけをつくる

- (1) ランチ見学会と体験利用
- (2) バス見学ツアー
- (3) セミナー

### 7. 効果的な営業ツールのつくり方

- (1) 効果的なチラシのつくり方  
[見本]
- (2) 効果的なホームページのつくり方  
家族向けと医療従事者・ケアマネジャーに区別する  
[見本]

### 8. 介護記録の活用

- 効果的な介護記録のフォーマットと見方  
[フォーマット・見本]

## 第2章 集客するための仕掛けづくり

### 1. 施設・事業所の“売り”をつくる

- (1) お客様が施設・事業所を選ぶポイント
- (2) 地域との連携
- (3) 医療との連携
- (4) イベント・レクリエーション
- (5) メール・手紙での家族への情報提供
- (6) 接遇・従業員の身なり
- (7) 食事
- (8) ホテルから学ぶ“感動サービス”

### 2. 空間・環境づくり

- (1) 各部屋にテーマをもたせる
- (2) 内覧のお客様により印象をもたれる清掃と環境整備  
[掃除チェック表フォーマット・見本]
- (3) 家族からの指摘を参考にする

### 3. 来所回数増加にはリハビリの導入が不可欠

- 求められる現状維持からの向上  
ADL向上とリスク管理の具体的手法

### 4. 介護保険外サービスのメニューを増やす

### 5. 従業員へのアンケート、グループワークの実施と活用

- 従業員からみた事業所の長所・短所  
[フォーマット・見本]

## 第3章 集客のための人材育成と組織づくり

～従業員のモチベーションアップに向けて～

### 1. 介護職員と経営者側の意識把握

介護労働実態調査結果より

- (1) 介護職員の意識
- (2) 事業所・経営者の意識
- (3) 調査結果から読み取れることとその対応策  
・現場主体の組織をつくる  
・1日の業務分担表をつくる  
[フォーマット・見本]

### 2. 人材獲得

- (1) 見学・研修のきっかけをつくる
- (2) 求職者の意欲に応える仕掛け
  - ① 新人教育
  - ② キャリアアップにつながる研修体制
  - ③ 人材確保のHP(ブログなど)のつくり方  
[見本]
- (3) 効率よい人材獲得営業の方法
- (4) 人材獲得営業ツール

### 3. 人材育成・人材管理

- (1) 組織と個人の共通認識をもつためのマニュアル化  
コンセプト/各法人のルールの理解  
業務内容/個人の力量と目標の共有
- (2) 目的意識をもたせる  
・業務チェック表と営業目標シートの活用  
[フォーマット・見本]  
・営業日報を提出する意味  
[フォーマット・見本]  
・インセンティブとノルマの設定

### 4. コンプライアンスの徹底

- (1) 介護保険法
- (2) 個人情報保護法
- (3) 道路交通法

### 5. 組織づくり

- (1) 指導・相談担当を明確にする
- (2) 上司・同僚と信頼関係をつくる
- (3) コミュニケーションの取り方
- (4) 状況に合わせた提案と情報共有
- (5) 他事業者や外部研修の活用

\*編集内容は一部変更となる場合がございますので、あらかじめご了承ください。 ホームページからもお申し込みいただけます。 <http://www.sogo-unicom.co.jp>

## お申し込み方法

右の申込書に必要事項をご記入の上、FAXにて弊社までお送り下さい。お申し込み専用のFAXフリーダイヤルは以下の通りです。

**0120-05-2560**

なお、お使いの機種によっては通信不能の場合がございます。その際はFAX03-3564-2560におかけ直し下さい。また、電話、郵送、弊社ホームページからのお申込みも承ります。

<http://www.sogo-unicom.co.jp>

## お支払い方法

申込書を受け付け次第、「請求書」と「指定振込用紙」をお送りいたしますので、銀行振込でお支払い下さい。

●口座名 **総合ユニコム株式会社**  
普通預金1572620

●銀行名 **みずほ銀行銀座支店**

\*予約特価は2011年11月8日までにお申し込みください。同日を過ぎますと、定価扱いになりますので、あらかじめご了承ください。

## 総合ユニコム株式会社

〒104-0061 東京都中央区銀座2-8-15 共同ビル

☎03-3563-0025 [販売管理部]

本書の内容に関するお問合せは、

☎03-3563-0120 [企画情報部] F/M-110921-100

## 介護ビジネスの顧客獲得&人材育成実践資料集 予約申込書

支払金額	冊分	円を下記により支払う
支払方法	<input type="checkbox"/> 銀行振込	月 日 / 振込人名義 ( )
所在地	〒	
	TEL	FAX
フリガナ		
会社名		
所属・役職		
フリガナ		貴社業種
氏名	印	
E-mail アドレス		

申込書のすべての欄にご記入をお願いします。なお、ご記入いただいた個人情報、小社の新刊、セミナー、イベント案内、ならびにアンケート等の送付のために利用させていただきます。今後小社からのご案内等をご希望されない場合は、名簿を削除しますので、申込書に記載しております連絡先までご一報下さい。

当書籍はWebからもご注文いただけます。(http://www.sogo-unicom.co.jp)。併せて弊社業務内容のご紹介と、刊行物・セミナー等の商品検索がご利用いただけます。また、「総合ユニコム通信」としてメールマガジンを毎週配信しておりますので、ぜひメールアドレスをご登録下さい。登録はフロントページにございます。