

デイの黒字化具体策

# 効果的な 営業・PR方法



この連載では、事業所のウリづくりやケアマネジャー（以下、ケアマネ）へのPR、効果的な営業方法、見学率アップなど、黒字化につながるデイの取り組みについて紹介します。

## 1 「ウリづくり」「ケアマネへのPR」

株式会社いきいき介護 大将 村上 岳史

営業の際に必要なウリづくりとケアマネとの関係づくりとして、並んで研修を受ける、並んで食事をするなどの機会をつくる工夫を紹介します。主催の研修会やイベントは無作為に行うのではなく、効果的なPRの場になるよう「一貫性」を生む取り組みを行うことがポイントです。

### 1 「他者に知ってもらう活動全般」 = 営業

営業で大切なことは、とにかく知ってもらうことです。知ってもらう方法や、知ってもらう相手・団体も無数に存在します（そのような団体を「チャンネル」と呼んでいます）。名刺を配るあいさつ回りも立派な営業ですが、ポスティング、看板の設置、掲示板、DM、WEB、SNSを利用した広報、イベント・研修会への参加・主催、回覧板、町内活動、誌面への執筆、講演会での講師なども営業です。また、営業の

相手には町内会、婦人会、子ども会、保険者、〇〇協会と名の付く団体、法人会など経営者が参加する各団体、自社も参加する専門職の団体、主催する団体などがあります。

すべてを経営者や管理者、相談員が行う必要はありません。みんなで手分けをして行い、手分けをする際は担当を変えず継続してかわり続けると、より効果的です。

### 2 ウリづくり

営業を行う際、「武器」と「ウリ」を持っていないとケアマネや一般の方に売り込むことはで

きません。当グループでは以下の手順でウリづくりを行っています。

## ウリの作り方

まず、事業所を見つめ直し、理想顧客像（どんなお客様の対応に自信があり、どんなお客様に必要とされたいか）を確認します。

### ① マーケットリサーチ

（地域性を把握し、地域性に合ったニーズを見つける）

- ・ 地域の人口（送迎範囲内の人口、高齢化率）
- ・ 地域特色（振興住宅地、高級住宅地、商業地区、田園など）

### ② ニーズの把握

地域性に合わせたニーズ、お客様のニーズ、ご家族のニーズ、保険者や国の動向

### ③ ニーズの絞り込み(②の中で共通するものは何か)

### ④ そのニーズの共通点と事業所の理想の顧客像との共通点は何か

### ⑤ ④にネーミングする（「皆勤賞」など）

### ⑥ ネーミングした④にコンセプト（「認知症対応」「快」など）と一貫性のあるストーリー（デイに行くことを忘れるご本人、促すご家族に少しでも協力したいなど）を見つける

### ⑦ イメージしやすいデザイン（ロゴマークなど）を作成する

### ⑧ 広報の際は⑦を使用し続ける

## 3 「並びの関係」づくりとPR(チラシなど)に一貫性が必要

チラシを持ってあいさつ回りをする営業は多くの事業所が行っているため、「多くの事業所の中の一つ」「その他大勢」になってしまいます。また、玄関先やカウンター越しに話をする「対面の関係」では、気軽に相談できる相手として認識されにくくなります。対面の時間より、横並びの時間を多く過ごせる工夫をすることで「並びの関係」が生まれ、次第に気軽に相談できる「唯一の存在、頼れる存在」に変化していきます。「並びの関係」づくりには、研修会やイベントへと一緒に参加することが効果的です。研修会などを主催する場合、無作為に行うのではなく、より効果的なPRとなるよう、ケアマネが参加しやすい時期に実施しているか、コンセプトや事業所の理念に関連があるイベントになっているかなどをチェックし、チラシのデザインを統一するなど一貫性のあるPRをすることが大切です。

参加費 500円  
前または後半のみ参加は300円

平成28年度  
いせいせ介護大学  
生涯学習講座  
カリキュラム

いせいせ介護大学  
9月講座のご案内!

	1時限目(19:00~19:30)	2時限目(19:40~20:10)
9月28日(水) (19:00~20:10)	高齢者の転倒予防体操 理学療法士 ノノ宮 孝司先生	高齢者の転倒予防体操 理学療法士 ノノ宮 孝司先生

受講会場 愛知県武豊館 中会議室/松山市坪西町551

転倒予防体操を覚えて明日から実践しよう!!

講師紹介 理学療法士 ノノ宮 孝司先生

(学歴)  
国立看護大学校計画リハビリテーション  
学部理学療法学科卒業  
愛媛大学法文学部人文学科卒業

(職歴)  
職歴 理学療法士  
今治市立東みずか病院リハビリテーション科  
中山町役場保健福祉課  
伊予病院リハビリテーション科  
グループホームとの兼  
任制福祉施設勤務

受講申し込み用紙(必要事項に記入してください) FAX:089-997-7115

受講される様名 (○で囲む)	9月28日	1時限目	2時限目
氏名			
住所			
電話番号			
所属			

郵送:松山市北井門二丁目26番21号 電話:089-997-7114

主催する「介護大学」のチラシも「このチラシは介護大学」と覚えてもらっている

## 4 PRや研修の主催は継続して行う

ケアマネから見たとき、研修やイベントの開催をする場合、「安定感」があるかどうかポイントとなります。上記の研修会も単発で終わってしまうのではなく、継続し続けることが大切です。初回に力を入れすぎて2回目が億劫になり、継続させにくい状態になってしまったりはサービスや体制などに対する不信感につながり、PRとは逆効果になります。

例えばチラシづくりでは、あらかじめデザインを決め、開催ごとに内容だけを変化させます。「同じデザイン」のものが手元に届くことで、

デザイン自体がイベントや研修会と結びついて記憶に残りやすいというメリットがあります。



介護大学の様子