

尾内流 悪質口コミ対策 事例集

医療機関が対応できること

本書の使い方

- 筆者が相談を受けたインターネット口コミ被害に対して相談者に提案した対策法の実践例を紹介したものです。
- 対策の仕方のアプローチ別に章を改めています。その章の終わりにそのアプローチ法を選択するチェックリストがあります。
- 各章でご紹介した“事例”は、もちろん実際に発生し対応したものです。プライバシー保護のため、投稿者、医療者、医療施設が特定されないように内容を一部アレンジしています。
- 事例では、筆者の視点でまとめており、相談者の訴えと投稿された書き込みの抜粋、それに対する筆者の見解、そして解決のための対策法の実際、そしてその結果という一連のプロセスをご紹介します。
- 悪質口コミに対して、パターン別の対応マニュアルがあるわけではなく、個々のケースによって対応策は変わってきます。筆者が個々のケースでどのような対応を選択したのかを参考にしてお活用ください。