シカデスク — 歯科専門フロントデスク運用代行

定期検診の呼び戻し SMS・LINE文例集

最終来院からの期間別に、そのまま使える文例と送信・運用の型をまとめました。

この資料の使い方

- 目的は「眠っている患者さんに、行きづらさを感じさせずに戻ってきてもらう連絡」です。売り込み文ではありません。
- ○○の部分を自院の情報に置き換えるだけで使えます。ただし **送る前に院長（または承認者）の確認を通す** ことが前提です。シカデスクの運用では、文面はすべて承認制です。
- 効果の数字は入れていません。戻った予約・来院の数は、専用リンクと受付の確認1項目で数えて報告する、というのがシカデスクの計測の考え方です。

守るルール（全パターン共通）

- 診断・治療方針・料金の断定は書かない（「検診だけでも大丈夫です」まで）。
- 治療中の方・来院予約済みの方・連絡拒否の方には送らない。抽出条件は医院と事前に合意する。
- SMSは1通あたり全角70文字程度に収めるのが目安（携帯キャリアにより分割されるため）。長い文はLINE版を使う。
- 配信停止の受け皿を入れる（SMSは「配信停止は○○までご連絡ください」、LINEはブロック案内が自動で付くため不要）。
- 送信は昼間〜夕方の時間帯に限定し、夜間・早朝は避ける。頻度は1セグメントにつき初回＋再送1回までを目安にする。

SMS文例（短文・70文字目安）

A. 最終来院から3〜6ヶ月（定期検診のご案内）

> ○○歯科です。そろそろ定期検診の時期です。クリーニングでスッキリしませんか。ご予約はこちら→[専用URL]

B. 6〜12ヶ月（間が空いた方向け）

> ○○歯科です。しばらくご来院がないためご連絡しました。症状がなくても定期チェックで早期発見につながります。ご予約はこちら→[専用URL]

C. 12ヶ月以上（ハードルを下げる）

〇〇歯科です。久しぶりのご連絡です。「行きづらい」という方も検診だけでも大丈夫です。ご予約はこちら→[専用URL]

D. 再送（初回から2〜3週間後・未反応の方のみ・1回限り）

〇〇歯科です。先日定期検診のご案内をお送りしました。ご都合の良い日時があればお知らせください。ご予約はこちら→[専用URL]
※ 再送は「見逃した方への再案内」という位置づけにし、3回目以降は送らず、電話フォロー対象リストとして医院へ渡す（電話自体は医院側）。

E. 予約日の前日リマインド（来院予定のある方のみ）

〇〇歯科です。明日〇月〇日〇時〜ご予約を承っております。変更・キャンセルはお早めにご連絡ください。
〇〇-〇〇〇〇-〇〇〇〇

LINE文例（やや長文・語りかけ調）

A. 最終来院から3〜6ヶ月

〇〇歯科です
そろそろ定期検診の時期になりました。お口の状態をチェックして、クリーニングでスッキリしませんか？
ご予約はこちら → [専用URL]
ご希望の日時があれば、このトークに返信いただければ調整します。

B. 6〜12ヶ月

〇〇歯科です。
しばらくご来院がないため、ご連絡させていただきました。
気になる症状がなくても、定期的なチェックで早期発見につながります。無理のないペースで大丈夫ですので、ご都合の良い日時をお知らせください。
ご予約はこちら → [専用URL]

C. 12ヶ月以上

〇〇歯科です。
しばらくお会いできていないため、お便りさせていただきました。
「久しぶりで行きづらいな」と感じる方もいらっしゃいますが、まずは検診だけでも大丈夫です。お気軽にご連絡ください。
ご予約はこちら → [専用URL] ／ お電話 〇〇-〇〇〇〇-〇〇〇〇

D. 再送（LINE・初回から2〜3週間後・1回限り）

> ○○歯科です。
> 先日、定期検診のご案内をお送りしました。見落としていらっしゃる方も多いので、改めてお知らせします。
> ご予約はこちら → [専用URL]
> ご不要の場合はお手数ですがブロックをお願いいたします。

セグメントと送信タイミングの目安

セグメント	初回	再送	備考
3〜6ヶ月	検診時期の1〜2週間前	2〜3週間後に1回	SMSでもLINEでも可
6〜12ヶ月	間隔が空いたタイミングで1回	2〜3週間後に1回	LINEの方が文量を取れる
12ヶ月以上	1回（やわらかく）	原則なし。反応なければ電話フォロー対象へ	携帯番号・LINEがない方には、住所しか分からない患者さんへの最終手段としてはがきも使う（専用QR付き）
予約済み	前日リマインドのみ	—	キャンセル率の抑制が目的

※ はがきについて: はがきは、携帯番号もLINE登録もなく、住所しか分からない患者さんへの最終手段として位置づけています。はがきにも専用QRコードを印刷しておくと、はがき経由の予約も数えられます。

計測のしかた（文例を使う医院向け）

- 文面の予約リンクには専用パラメータを付ける（例: `?src=recall_2026-11`）。このリンク経由の予約数が「確定計測」になる。
- 電話予約の方は、受付が来院時に1項目だけ確認する（「何を見てご連絡いただきましたか？」）。捕捉率は7〜8割が目安。
- 月末に「送信リスト × 来院リスト」を突合し、「呼び戻しの案内のあとに来院した人数」を事実として数える。因果の断定はしない。
- 送信を波状にする（群を分けて時期をずらす）と、未送信群との比較で純増分の推定ができる。

発行: シカデスク（代表: 小西登真）｜お問い合わせ: info@shikadesk.com
本資料は一般的な情報提供を目的としたものです。文面は自院のトーンに合わせて調整し、送信・投稿の前に院長（または承認者）の確認を通してください。