

## '환자에서 고객'으로 : 변화하는 의료서비스 환경 이해하기

---

### 1. 변화에 실패한 기업의 특징

- 과거 성공에만 안주했다.
- 변화에 민감하게 반응하지 못했다.
- 고객의 니즈 변화를 발견하지 못했다.

### 2. 21세기 병원 환경의 변화

- 과거 : 환자의 개념, 치료의 개념, 서비스의 개념 없음
- 현재 : 서비스 경쟁시대, 고객의 개념, 치유의 개념, 고객만족경영

### 3. 디지로그 서비스 시대의 변화

- 고령화 시대로 인한 웰빙 트렌드
- 치료 중심에서 인간의 상호관계적 서비스로 발전함