



# おもてなし通信

# H25 夏号 (第1号)

皆様、こんにちは！ 梅雨に入り、ジメジメと鬱陶しい季節になりましたが、いかがお過ごしでしょうか？ こんな時こそ、いつも通り皆さんの笑顔でぜひ患者様や病院を明るくしていきましょう！！ さて、今回から第一回目の発行となりました、「おもてなし通信」ですが、蓮優会も3月1日に、以前、女子大前歯科にいらした原田博士先生を院長に、神田デンタルクリニックを開院し3医院となり、また世田谷・相模大野共にもそれぞれ新しいメンバーを迎えることとなりました。今までの医院の交流といえば、1年に1度の新年会しかなく、それぞれの医院の取り組みや、活動、スタッフの熱い思いなどを、語り合える場所がありませんでした。毎日頑張っている蓮優会1人1人のメンバーの声を、今後みんなで共有することが出来たら…と思い、今回より発行することに致しました。蓮優会の基本理念である「おもてなしの心・良質な医療」の具体的な実践方法や、日々の患者様との触れ合いの中で使える接客術など、日々役立つ情報なども紙面にて紹介させて頂きたいと思っております。また、皆様の前向きなご意見・活動報告などがありましたら、是非ぜひいつでもお知らせ頂くと嬉しいです！

## ☆蓮優会トピックス☆

新正社員紹介！！

4月より 神田デンタルクリニック

DA 中村 恵利さん（23歳）

6月より 世田谷通りデンタルケア

DA 竹原 麻衣子さん（29歳）

7月より 女子大前歯科

DA 安藤 遥さん（20歳） 以上3名！

## ☆今号の顔☆

初めまして☆

神田デンタルクリニックの受付・助手の中村恵利です。

神田がオープンして最初は色々大変でしたが、先生と患者さまがとても優しいので今は毎日充実しています。

日ごろ心がけていることは、サラリーマンの方がほとんどなので、おもてなしの心と癒しを与えられるよう頑張っています♪

嬉しかったことは、患者様が、旅行や出張の際にお土産を買ってきてくれることです。また、外でお会いすると声をかけて下さったりとても気さくな方が多いです。

私は歯科についての知識が少ないので、たくさん勉強して神田がもっと発展するように努力していきたいです！



※スタッフ紹介の欄を設けました！

次号は女子大前歯科で頑張っている DH 佐藤さんをお願いしたいと思います。患者様との触れ合いを通して、嬉しかった事、考えさせられた事、感動した事等何でもOKです。人となりのわかる写真と一緒に次号、よろしくお願致します！！

## おもてなしの心とは？

「おもてなし」とはいったい何でしょう？辞書で調べると①人を取り扱うこと。遭遇。②心を込めて客の世話をする。食事や茶菓のごちそう。③身に備わったもの。身のこなし。とあります。なるほど、これを歯科医療に当てはめて考えてみると、「医院に来てくださった患者様に快適に過ごしていただき、笑顔で帰ってまた来たいと思って頂くこと。」ということになるでしょうか。蓮優会の「接客マニュアル」は、皆様お持ちのことと思います。（もし持っていないスタッフは、必ず手に入れて熟読してほしいと思います）この「接客マニュアル」にある、＜接客の7項目＞を覚えていませんか？ 1身だしなみ 2笑顔 3あいさつ 4立ち居振る舞い 5言葉使い 6情報の共有 7気づき です。この＜接客の7項目＞は、皆さんがおもてなしの心を実践する上で、どれも欠くことのできない重要項目です。特に、2笑顔 4立ち居振る舞い 5言葉使い の項は、絶対に一朝一夕に出来るものではありません。日々意識して実践すること、毎日の積み重ねがあってこそ初めて自分のものとなって身につけてゆくものです。しかし1度自分のものにしてしまえば、これは必ず人生をも豊かにすると素晴らしい自分の財産となるのです。優しい気持ち・心は誰でも必ず持っています。しかし、思っているだけ、考えているだけでは相手に伝わりませんよね。患者様や、スタッフ間、人として相手を幸せにするツールとして笑顔・立ち居振る舞い・美しい言葉使いを是非身につけて、仕事においてはもちろんのこと、大人の女性としてご自身の人生も必ず良きものとしていってほしいと思います。目の前の相手は自分の鏡であることを忘れずに、皆さんの笑顔で患者様を安心させて笑顔にさせてあげましょう！！「笑う角には福来たる」ですよ！！

## ☆笑顔の鍛え方・実践方法☆

口角を上げる。歯をみせて笑うようにする。言葉の終わりの口の形は「イ」で終える。例えば「お大事にどうぞ。（「イ」の口）」「お待たせ致しました（「イ」の口）」。仕事の前に鏡の前でとびきりの笑顔で自分に笑いかける。気を抜いた表情がいかに仏頂面であるかを認識する為に、鏡をたくさん身の回りに置いておく。割り箸を口にはさみ毎日10分、口角の矯正をする。慣れないうちは常に笑顔でいようとすると、かなり頬の筋肉が痛くなります。私も例に違わずそうでした。でもそうなればしたものだ！笑顔が確実に鍛えられている証拠です。年をとりおばあさんになっても、眉間のしわより笑顔のしわの方が絶対に素敵だと思いませんか？是非実践してみてください（^v^） //

皆様ご参考になりましたでしょうか???

尾崎 千恵