



皆様、こんにちは！ 寒い冬が終わり、心が優しく弾む待ちに待った春がやって参りました。皆様、患者様とは笑顔でお話出来ていますか？ この季節、患者様ともお花見の話などで積極的に会話を引き出し、患者様の心も春色に染めてさしあげましょう！！ さて、蓮優会の新導入システム「T-METHOD」（根本的歯周治療）の研修が4月から始まりました。直接関わっていないDAさんは、いったい何のことやら？とお思いの方もいるかもしれません。簡単に説明すると「自費による北欧式予防管理型根本的歯周治療システム（＝トータルヘルスプログラム：THP）と予防メンテナンス」を学ぶプログラムです。これは、基本的には衛生士さんのスキルアップを目標としてはいますが、先日それぞれの医院に事前に視察に来られた指導者の方が行った、医院全体の評価レポート（受付を含んだ患者対応・人材・医院のコンセプトなど多岐にわたる）からもわかる通り、医院全体のチーム力の育成も不可欠な要素となっております。つまり、このシステムの完成形にはDRをはじめ、DA、受付、コンシェルジュなどのスタッフ全員が患者様の目線に立った医療、対応の提供が出来るようになるということです。ですから各医院のDRやDAは、今どんな内容について衛生士が学んでいるのかに興味・関心を持ち、積極的に参加やサポートをお願いしたいと思えます。

☆今号の顔☆

こんにちは！

女子大前歯科、受付・助手兼任しています川端千晶です。

先日の大雪でみなさん怪我などされてないですか(>_<)？

天災は仕方ないと思うものの通勤で大打撃を受け、雪が嫌いになりそうでしたが、そこで思いやりの心を体験しました。朝から地域の方たちがボランティアで雪かきをして下さっていたのです。ボランティアといっても近所の老夫婦の方たちです。バスは運休しているし困っている人がいるだろうからと朝から歩道を作って下さっていたのです。雪の中一人で不安な気持ちだったので涙が出そうなほど感動しました。

女子大前歯科でもいつもより早く来て雪かきや診療の準備を手伝ってくださった先生方や佐藤さんをはじめ勤スタッフ、応援メールをくれたお休みのスタッフ、私は本当にお先生方やスタッフに恵まれてとても幸せな気持ちになりました。その日に来院して下さいった患者様からも『こんな大雪なのにみなさん診療していて本当助かります』と、お誉めの言葉を頂き嬉しく思います。ホスピタリティーとは（思いやり）（心からのおもてなし）で単なる義務的作業のサービスではありません。数多くある歯科医院から女子大前歯科を選び、足を運んで下さる患者様に感謝し更なる感動、おもてなしをお届けして心地良い時間を過ごして頂けるよう私も頑張りたいと思えます。

今回は神田の岩淵さん お願い致します！



☆蓮優会トピックス☆

加藤 貴也先生が
世田谷の医局長となりました！！
よろしくお願ひします！

☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆
産休中の川津（岩波）真紀子先生が、3月6日無事に女の子をご出産されました！！
おめでとうございます！
☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆



ディズニーアカデミー・セミナー報告！

先日、蓮優会の歯科コンシェルジュ育成プログラムの一環として、あの高いホスピタリティーの秘密を探るべく、世田谷からは私尾崎とDA竹原さん、女子大前からは高橋さんと熊井さん、神田から中村さんの計5名で「ディズニーアカデミー」に参加して参りました。皆様にはスタッフが足りない中、気持ち良く送り出して頂き本当にありがとうございました。当日はディズニーシーのミラコスタホテルのバンケットルームで行われたディズニーアカデミー、講師は（株）オリエンタルランドの人材育成担当者の男女2名で行われ、他のセミナーと様相が異なり、全体的にとってもフレンドリーな明るい雰囲気、なおかつ受講者参加型のセミナーでした。講師の先生方は、現場（ディズニーにおいては、パークを舞台と捉え、ステージと呼ぶ。また舞台にお招きした特別なお客様をゲスト。舞台衣装をコスチュームと呼ぶ。）も経験した方たちで、セミナーが始まる前から「寒くないですか？」「お水はいかがですか？」など参加者への気配りや気遣いが感じられ、さすがの一言でした。ディズニーでは、接客マニュアルと呼ばれているものはありません。キャストは、4つの鍵（行動基準）をパークに出る前の導入研修から徹底し、一貫性を持って取り組む事によって、すべてのキャストに、価値観と判断基準を共有・浸透できる環境になっているとの事です。さてここにあげた4つの鍵（行動基準）とはいったいどんなものなのでしょう？

<4つの鍵(行動基準)>

Safety **安全**

Courtesy **礼儀正しさ**

Show **ショー**

Efficiency **効率**

優先順位は上から下



このサービスの判断の拠り所となる4つの鍵(行動基準)は頭文字をとり「SCSE」と呼びます。

- ・ **Safety** . . . 最優先されるべき項目です。安全第一。
安心感からは安らぎをも提供することが出来る。
- ・ **Courtesy** . . . 挨拶・スマイル・言葉遣い・アイコンタクトをポイントとし、良くゲストを観察して相手の立場に立ち、思いやりと配慮をする。全てのゲストがVIPである。
- ・ **Show** . . . ショーは毎日が初演。目に触れるもの全てがショーである。初心を常に忘れない。目に触れるもの、例えば花壇に咲いている花・ポップコーンの香り・自分のサイズにピッタリ合ったコスチューム・建物等ですが、ディズニーは学校の規則よりも厳しい規律があるそうです。男性の髪型はもみ上げを耳より下に出してはいけない。襟足に髪の毛がかからない。女性にも、髪の毛の色見本があり、茶色くしてはいけない。口紅もラメ入りはだめ。ゴムの色も茶か黒のみ（青は日本人の髪の毛の色ではないとの理由）その他マニキュアやタイツ、靴下までもが細かく統一されているそうです。ちなみに、靴や靴下等はランドのキャスト専用の売店がありそこで皆買うのだそうです。講師の方のお話の中で、「身だしなみ」は相手のためにするもの。「おしゃれ」は自分のためにするもの。おしゃれは個性になってしまう。なるほど。このように厳しい基準で身だしなみを整えたら自然と心の準備も出来るようになるのだそうです。

- **Efficiency** • チームワークよく働くことで、少しでもゲストの待ち時間を短くしてあげよう。ここで大切なのは、効率は最後の鍵であるということ。
安全は絶対に優先されるべきであり、効率の優先順位は最後である。

ここで1つ疑問がでてきました。なぜマニュアルも無く、最高のパフォーマンスが出来るのでしょうか？ 各キャストは、各自が遭遇する各場面で自分の役割を認識し（「SCSE」にのっとり）何を優先して提供すべきかといった、「価値観」や、自らの行動における「判断基準」を設け理解し実践することでサービスのレベルを一定に保っていると考えられます。

これがまさにディズニーの秘密といえるのではないのでしょうか??

次に、このようなディズニーを支えている素晴らしいキャストを育成できるディズニーの教育システムをご紹介します。

<教育について>

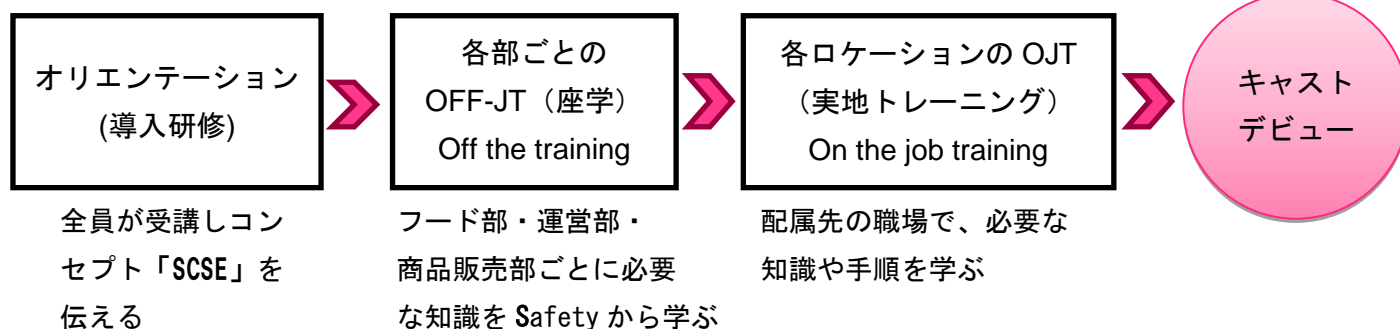
ディズニーの創設者であるウォルト・ディズニーは、ディズニーパークを訪れるゲストの心を揺り動かす最大の要因は「そこで働く人である」と語っています。

キャストイング

採用活動の事をキャストイングと呼んでいるようですが、採用段階でもディズニーのサービスを具体的にイメージできるように、面接会場もパーク同様の飾りつけをし、ゲスト同様の対応をします。ディズニーのおもてなしを面接時に体感する事で、自身へもディズニーキャストとして何を期待されているのかを実感、自覚できるわけです。

トレーニング

キャストのトレーニングは3段階に分けます。



トレーニングのポイント

トレーニングを担当するのは、専門のトレーナーではなく、日々パークでゲストの対応をしている先輩キャストです。だからこそ、ステージのトレーナー（育成者）が直接伝える内容に説得力が増し、トレーナーの行動からディズニーキャストとして大切なものを学び、習得する事ができるそうです。すなわち、サービスの先輩であるトレーナーから、実際に行っている良いサービスや、一緒に経験した感動を心に留めておくことが出来るのです。また、教わる側も、目指すべき人（憧れ）がすぐそこにいるので、目標設定がより具体的になります。

デビューした後も、すぐそばにトレーナーがいる事で、分からないことを相談し、常にアドバイスを得られる環境も整っているということした。また前ページの図に表したトレーニングのプロセスの中で、導入研修からデビューまで全トレーナーが一貫している事は、「SCSE」を繰り返し教えていく事。これが最も大切なポイントです。

また、キャストが通る裏方の廊下には、働くキャストの笑顔の写真を飾ってあったり、ロッカーのある部屋に流れるBGMもディズニー音楽であったり、スタッフが行きかうロビーでは、ディズニー映画を流したりしているそうです。自分の役割を再認識させ、モチベーションを全員で高めていっているのですね。

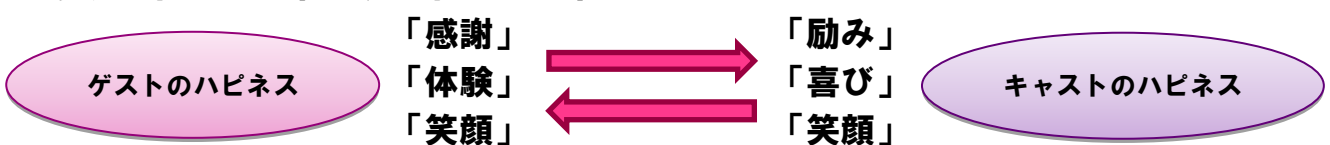
<コミュニケーション活動>

ゲストとのコミュニケーションをとるには、最新のパーク情報が欠かせません。ディズニーでは、キャスト専用の情報誌を発行しており、スタッフの食堂には社内向けビデオが常に上映されているそうです。そういった、知識を得る事でより自信を持っておもてなしができるのですね。この他にもチームワークの醸成のために、パークの施設を利用したイベント（カヌー大会など）も定期的に行われているそうです。各チームの練習は、パークがオープンする前の早朝5時半ごろから行われたりするそうですよ！

<褒章活動の実施>

モチベーションの維持向上には、お互いに認め合い素直に褒める風土、自己成長が感じられる風土が重要な要素になります。こうした風土醸成のためにキャストからキャストへ、素晴らしいパフォーマンスへの賛美の声を届ける、専用のメッセージカードを送ります。このカードは投票用紙にもなっていて、多くの投票を受けたものは表彰され、表彰された証のピンをステージで胸に付けることができます。また上司（管理職）からキャストへ送られる別のカードもあり、これがもたらしたキャストは、管理職が運営するパーティーへ招待されるのだそうです。このように、実際のパフォーマンスをその場で認めてもらえる事で、キャストに自信とやる気を与えられます。

<キャストのハピネスゲストのハピネス>



ディズニーは一人ひとりのキャストによって支えられています。自分たちの仕事に誇りを感じ、キャスト自身が楽しく働いていなければ、ゲストにも素晴らしい体験を届ける事は出来ません。そして、キャストがゲストに素晴らしい体験を届けることで、ゲストからもハピネスを得られ、働く原動力となるのだという事です。まさにハピネスの相乗効果といえるのでしょうか。

最後に、講師の方はこうおっしゃっていました。「私達は、特別な事をしているわけではありません。ただ、いつもゲストの事を考えているだけです。キャスト一人ひとりが自分で考えて、行動しているのです。」講習会に参加した5人には、とても良い刺激になったようで今後の目標もそれぞれに出来たようです。また、今後もホスピタリティとは何ぞや？を追求していきたいと思えます！！

