



皆様、こんにちは！ 暑い暑～い夏を乗り越え、いかがお過ごしでしょうか？まもなく食欲の秋、読書の秋、仕事の秋(?)がやってまいります。体調管理も社会人としての大切な仕事です。暴飲暴食や気候の変化に気をつけて、常に元気な笑顔で患者様と接して参りましょう！！ さて、前回のおもてなし通信で初めて「接客マニュアル」の存在を知ったという声があがりました。「接客マニュアル」は蓮優会の医療におけるサービスの根幹となるものです。蓮優会のメンバー1人1人が実践してこそ、患者様へ感動を与える事が出来ます。まずは接客の7項目の実践を各医院で取り組んでみて下さい。また、これと合わせて「アシスタントBOOK」、持っていません(;O;)！という声も多く聞かれました。新人の方の技術面の指導には「アシスタントBOOK」を有効活用して頂いて、指導者も「アシスタントBOOK」を元に新人の技術面のスキルアップを目指して頂ければと思いますのでどうぞ一読よろしくお祈りします。

☆今号の顔☆

はじめまして♥

女子大前歯科、歯科衛生士の佐藤真梨子です！早いもので、入社6年目になりました。環境に恵まれており、先生方やスタッフのみなさんから学ぶことが多く、毎日楽しく働かせていただいています。

最近、嬉しいニュースがありましたね！！東京オリンピック、開催、決定！！楽しみです♪♪東京オリンピックが決まる前のスピーチで注目されたキーワードのひとつが「おもてなし」。お揃いですね☆☆☆おもてなしまではいきませんが、私が患者さんを迎え入れるうえで気をつけていることが2つあります。1つ目は患者さんを自分の家族だと思って業務にあたることです。2つ目は(A)当たり前のことを(B)ポーっとなしないで(C)ちゃんとやる(D)出来る限り笑顔で(●`▽´)ノ名付けてABCD作戦です！このふたつは社会人になって少ししてから始めたことです。緊張している患者さん、不安を抱えている患者さんは多いと思います。きちんと顔を見て笑顔で接することは当たり前のことですが、忙しいと当たり前のことが当たり前に出来ないことも多いので、日頃からこの2つを心掛けています。

働いていて嬉しいことは、私がクリーニングを任された当初から5年間、毎月クリーニングにしっかり来ている患者さんがいてくれることです。これは本当に嬉しいです。もちろん、担当している患者さんが全員しっかり来てくれるわけではありません。途中で来なくなってしまう方もいます。来なくなったクリーニングを再開する方もいます。歯肉が腫れやすい方、むし歯になりやすい方、インプラントをしている方、残り少ない歯をなんとかしてでも残したい方、むし歯になりにくい方、様々な患者さんがいらっしゃいます。より多くの患者さんにクリーニングに来ていただけるよう、日々努力していきたいと思っております。



佐藤さんありがとうございました！！

次号は世田谷DH石井美桜さん、お願いします！

☆蓮優会トピックス☆

新正社員紹介！！

9月より 神田デンタルクリニック

DH 増戸 亜矢さん (31歳)

8月より 女子大前歯科

DA 太田 マリアさん (20歳) 以上2名！

よろしくお祈りします！！

滝川クリステルさんスピーチ抜粋

東京は皆様をユニークにお迎えします。日本語はそれを「おもてなし」という一語で表現できます。それは見返りを求めないホスピタリティーの精神、それは先祖代々受け継がれながら、日本の超現代的な文化にも深く根付いています。「おもてなし」という言葉は、なぜ日本人が互いに助け合い、お迎えするお客様のことを大切に示しています。ひとつ簡単な例をご紹介します。もし皆様が東京で何かを無くしたならば、ほぼ確実にそれは戻ってきます。例え現金でも…

以下省略。

滝川さんのスピーチは日本人が持つ道徳心、人の気持ちを思いやれる心の優しさを「おもてなし」という言葉で表現した素晴らしいスピーチでしたね！ DH佐藤さんの言う通り私たちも、隣にいるスタッフ、家族、患者様等、まずは身近にいる方々に「おもてなし」の心を伝え、7年後は世界に届くようになるといいですね！！

今すぐ出来る接客術！



皆さんは患者様の気持ちはなにで動くと思いますか？

「トイレがきれい」・「除菌スリッパがある」などはあって悪いものではありませんが、患者様の心を思いきり動かすものではありません。人間の気持ちは「ハード」ではなく、同じ人間の「言動」に対して動かされます。例えば「内装がスタイリッシュだけど、トイレがいつも汚くて感じの悪い女の子がいる」よりも「古いけど掃除が行き届いていて、いつも気遣いをしてくれる明るくて話しやすい女の子がいる」医院のほうが患者様は集まります。患者様は安心感を求めて来ているのです。さて、具体的にどのようにすれば、患者様の気持ちを先回りし、信頼を得て患者様のハートをグッと掴むことが出来るのでしょうか？

① 患者様が来たら、必ず誰かが出迎えましょう。

これは基本中の基本です。「病院に来たのに誰もいない」状況は絶対に避けなければなりません。患者様はいつでも大きな不安を抱えて来院します。来院直後の印象は医院のイメージ＝信頼関係に大きく影響します。5感のうちの聴覚を使って、患者様が入ってきたら必ず立って笑顔でお迎えしましょう。また、席を離れる時はチャイムをカウンターに設置しておきましょう。その上で、患者様の顔が見えたら「診察券を受け取る前」つまり相手の名前を確認する前に「〇〇様、こんにちは！」と声をかけること。それには患者様と名前を一致させておくことが必要になります。

② 特別感を感じて頂きましょう。

受付だけではありません。診察室にお通しする導入の際に「あっ！〇〇様！こんにちは！」診察を終えて帰られる時にも「〇〇様。お疲れ様でした！」と声を掛けてみてください。きっと、患者様は笑顔で帰っていかれるはずです。人間にとって自分の名前は「世界で一番特別で大切な言葉」です。それは自分を自分として認識するため、他と区別するための言葉ですから当然のこと。けれど人は自分の名前は大切だけれど、人の名前はなかなか憶えられないものです。だからこそ、患者様は自分の名前を先に呼ばれると、「あれ？憶えてくれているのかな？」と思うと同時に「常連気分」を味わうことができます。人は「自分だけが特別」ということに喜びを感じます。歯科はそもそも喜んだり、楽しんだりするところではありません。むしろあまり来たくない場所ですから、こうした少しの喜びや楽しみが来院する動機付けにもなり得ます。毎週同じ時間にご予約をとって帰られる患者様、治療のあとの散歩を楽しみにしている患者様、午後は奥様の入院中の病院の面会のため午前中しかいらっしやれない患者様、ちょっとした会話・雑談のなかにも、患者様を思いやれるキーワードが必ずあります。それを見逃さないようにアンテナを常に張っておくようにしましょう。