



皆様、こんにちは！ジメジメした梅雨も終わりを告げ、待ちに待った(?)暑~い夏を迎えようとしております。ここ数年の夏の暑さは、連日最高気温が更新されるような酷暑となっております。今年の夏もかなり暑くなりそうです。しかし私達はそんな暑さにめげることなく、毎日笑顔で患者様に対応できるように、体調管理、栄養管理をしっかり自身で整えていきましょう。さて、先日とある女性の講演会に参加させて頂きました。その時に、とても素敵な言葉を頂きました。「置かれた場所で咲きなさい」この後にはこう続きます。「咲くということは、仕方がないと諦める事ではありません。それは自分が笑顔で幸せに生き、周囲の人達を幸せにする事によって、あなたがそこにいる意味を証明する花を咲かせる事なのです。辛い時には無理に咲こうと思わず、下へ根を伸ばす時期と思えば良いのです。」この方は、常に笑顔でいる事の大切さ、また心にも笑顔を絶やさず、相手がたとえ笑顔を返してくれなくても、他人への思いやりとしての笑顔、ひいては、自分の人生を笑顔で生き抜く決意を説いておりました。人の気持ちを動かす笑顔って、本当に奥深いものだと思改めて感じたひと時でした。

☆今号の顔☆

はじめまして★

神田秋葉原デンタルクリニック、歯科衛生士の岩淵香奈です。

入社してから先生方、スタッフの皆さんに支えていただきながら毎日充実した楽しい日々を過ごしています。

暑い日が続いておりますが皆様体調など崩されたりしていませんか？

夏バテや熱中症にはくれぐれもお気をつけ下さい。

最近、法人内での研修やインプラントのセミナーに参加させていただいており、とても有意義な時間を過ごしています。

学んだことをしっかりと生かしていけるように日々努力して参りたいと思います。

こうして色々な歯科衛生士の先輩方や先生方のお話を聞くと改めてやりがいのあるお仕事だなと感じました！！

来院して下さる患者様は皆さん気さくに話しかけて下さるので楽しいお話ができ元気を頂いています★

私も皆さんに笑顔で帰っていただける

よう日々おもてなしの心をもって

取り組んで頑張りたいと思います！



次回は世田谷のDH 広瀬さん

よろしくお願いします！

☆連優会トピックス☆

新正社員紹介！！

5月より

世田谷通りデンタルケア

女子大前歯科

DR.加藤 智也先生(36歳)

6月より

石原 勝利先生が

神田秋葉原デンタルクリニ

ックの院長に就任すること

となりました！！

よろしくお願ひします！！

DR.石原 勝利

神田 月・火・水・金

世田谷 日

女子大前 土

DR.加藤 智也

女子大前 火・水・日

世田谷 月・木



電話の受け方・言葉使い

電話の対応は、受付のみならず時には衛生士も行います。

今回は毎日行っている受付での「電話対応と言葉使い」について確認していきたいと思います。蓮優会の接客マニュアルにも載せていますが、ここではもう少し掘り下げてみたいと思います。

電話がかかってくる相手にはこちらの顔はみえません。いつも言っていますが、電話の対応は、大前提として言葉にも笑顔をのせましょう！

① ベルは3回以内に出る。

4回以上慣らしてしまったり、キャッチフォンや保留で長くお待たせしてしまった場合、「お待たせ致しました。」と出ます。

② あいさつ・医院名・自分の名前を名乗る。

「こんにちは（こんばんは・おはようございます）〇〇デンタルケア〇〇でございます。」初めて医院に電話をかけてくる患者様は、どんな歯科医院なんだろう？親切にしてくれるだろうか？と不安と期待の気持ちで電話をかけてきます。忙しい中であっても言葉に感じの良さ・誠意を声で伝えられるように心がけましょう。

③ 相手を確認する。

「お名前か、診察券番号がお分かりでしたら、お伺いしてもよろしいでしょうか？」同姓の患者様がいる場合は、フルネームで確認すると間違いを防ぐことができます。

「〇〇 〇〇子さんでいらっしゃいますね」

この時に前回の治療内容などがわかる場合には、先に「〇〇さん、その後お痛みはいかがですか？」「旅行からお戻りになったんですね！」「風邪の具合はいかがですか？」などと会話が出来ると、とても良いと思います。

④ 用件を聞く。

「本日はいかがなさいましたでしょうか？」「ご予約をお取りしてよろしいでしょうか？」メモをとりながらしっかり聞きましょう。複雑な用件の場合は5W2H(WHO 誰が・WHEN いつ・WHERE どこで・WHAT 何を・WHY なぜ・HOW どのように・HOW MUCH いくら)

⑤ 復唱する

「復唱させていただきます。」「〇〇様、ご予約は〇月〇日〇曜日 〇時〇分です。よろしいでしょうか。」曜日を入れて復唱すると、患者様の記憶にも定着しやすくなります。

⑥ こちらの名前を名乗る。

「私、〇〇が承りました。」最初に名乗ることも大事ですが、再度名乗ることで、確認の意味と安心感を与えることができます。

⑦ 電話を切る前の一言の言葉がけと余韻。

「気を付けてお越しくださいませ。」「お電話を頂きましてありがとうございます。」

「お待ち申し上げます。」「お大事になさってください。」など、温かさが伝わる一言を添えます。最後に必ず患者様が電話を切ってからこちら側が切るようにします。この時も、フックを押さえて電話を切ってから受話器を静かに戻しましょう。受付での所作は、患者様からも見えていますので、忙しくても丁寧な対応を心掛けていきましょう。