

## あなたはプロです！

—プロ意識持っていますか？—

### 伊藤 純子

株式会社ロングアイランド 接客マナーインストラクター



「プロっぼいな〜」「さすがはプロ！」「プロに徹する」「玄人（プロ）はだし！」「プロ野球」「プロゴルフ」…よく耳にする言葉ですよ。

そもそも“プロ”と言う言葉はどのような意味かということ、“プロフェッショナル”の略語で、“専門的、専門家、職業的、職業としてそれを行う人”と広辞苑には出ています。さらに調べてみると、“専門家”とは、「ある学問分野や事柄などを専門的に研究追求しそれに精通している（よく知っている）人」だそうです。

ちなみに、プロと反対の言葉は、素人、アマチュアです。アマチュアは職業としてではなく、趣味や余技として携わる人のことを指します。

先日ある車のショールームで現場指導を行ったときのことです。

営業暦10年の営業マンが、座っているお客様の横で立ったまま、時には机に手をついてカタログを見せながら話しているのです。足も休めのポーズのままです。なんだか、ただらして、誠意が感じられないのです。

気になったので、「きちんと座って対応したほうが丁寧で感じいいですよ」とアドバイスしたところ、「また別のカタログを取りに行くので立ったり座ったりするのが大変なんですよ」と言うのです。

「営業が面倒くさがっているのは失礼ではありませんか？一生懸命やってくれているという姿にお客様の気持ちも動くということもありますよ。営業10年やっていたら、プロとしての意識はありませんか」と私が言

うと、「プロ意識?…。あまり意識したことはありませんね。僕はB型の人みたいに一生懸命に取り組むということが苦手なんです。かっこ悪いじゃないですか」と意味不明な答えが返ってきました。なんともショックな言葉でした。

少なくとも10年は営業職という仕事で給料をもらい、生活をしてきたわけ。積み重ねてきた自信や意地はないのでしょうか。

しかし、別のショールームであったもう一人の営業マンは違いました。

営業歴はまだ2年の方です。私にいろいろな質問をしてきました。何でも、お客様の心理や話し方のコツなど、まだ仕事経験が浅いので、その分、本を読んだりして勉強をしているそうです。その中で、疑問に思ったことや分からないことを追求してきたのです。

仕事の経験年数が何年であれ、その仕事を専門にしてお金を頂いている以上、『プロ』です。

営業であれば、担当する商品はもちろんのこと対抗商品も熟知し、弱点があれば、それをカバーする優れた点を探る…。さらに、お客様の購買心理を考え、接客マナーを心得る…というのが、“プロ”ではないでしょうか。

この2人の営業マンでわかるように、たとえ経験年数がどんなに多くとも、その“意識”つまり自分が携わっている仕事に必要な知識やスキルを追求しようとする姿勢がなければ、成長はせず、経験も何の役にも立たないと思うのです。

最近、若い方の仕事経験をお聞きすると「飲食や服飾関係においての接客」を言う方が多いです。確かに特に資格がなくとも人と話すことが好きであれば入りやすい分野だからでしょう。しかしこれも立派な仕事です。入り口はどうあれ、きわめて行けば上には上があります。

例えば“一流レストランのフロアースタッフ”は当然対応も一流を目指します。

それ以外にも、材料、味、メニューはもちろんのこと、応対、お客様との会話、店内のインテリア、レイアウト、演出、そして、清掃…とさまざまな要素があり、それらを一つ一つたどっていくことが一流になるための道なのかもしれません。必死になることがかっこ悪いとか、ほどほどに…という考えで、自分が人よりも勝る、成長するということは決していないのです。

もちろん歯科医院で働く皆さんもそれぞれ、みな“プロ”です。

技工士の方や衛生士の方は、専門の学校を出ているので、そこで学んだ知識やスキルが確実に身につけていることはもちろん必要です。

さらに、世の中の流れとともに患者さんのニーズは変化しています。学校で学んだことだけでずっと通用するわけではなく、新たに必要になる知識や技術を身につける必要があるでしょう。学校で学ばなかったことでも、現場の応対から学ぶことも多いはず。では、特に専門の学校は行っていない方が多い“受付、助手”という

方についてはどうでしょうか。確かに研修でお会いする方々も最初はこの仕事に関して素人という方がほとんどです。

しかし、仕事についてお給料を戴く以上は“プロ”を目指していく義務はあるのです。いつまでもアマチュア気分ではいけないのです。日々の応対を振り返り、工夫する、先輩の応対から学ぶ、スムーズにアシストできるように、空いた時間に練習する…。すべきことはたくさんあります。

実際、セミナーに参加される方々を見ていて、この“意識”の違いを痛感します。経験年数と意識、スキルは必ずしも比例していません。わずか2~3カ月の仕事経験の方でもプロ意識をしっかりと持っている方は目つきが違いますし、スキルが身につく早さも違います。もちろん、うれしいことに研修を受けてから急に目覚めてめきめきと変わってきたという方も多くいらっしゃいます。

スタートは、いつからでもよいのです。気がつきさえすれば…。

常に工夫をし、さらにうまく、スムーズに、また、どうすればよりよく…ということも追求する姿勢が大切なのです。ご自分の仕事にとってどんなことが必要なのか、(先ほどの一流のレストランスタッフのように)考えてみてください。

それぞれを追求していくことで、1年後、2年後にきっと差がでてきます。

ぜひ、一流の衛生士、受付、助手を目指してください。

## 原画プレゼント

この頁に掲載されていますイラストの原画を1名様にしあげます。医院の待合室やスタッフルームの壁をやさしく演出してください。なお、応募者多数の場合は抽選とさせていただきます。ご希望の方は申し込みのアンケートはがきの通信欄に「アシスタント講座イラスト希望」とご記入のうえお送りください。

デンタルマガジン114号「アシスタント講座イラスト」原画プレゼントに多数ご応募をいただき、ありがとうございました。抽選の結果、内野先生(長崎県長崎市)にイラストを発送させていただきました。