



皆さんの歯科医院では患者対応の言葉遣いやマナーはどのように指導していらっしゃいますか？

“院長や先輩が現場で気になった時に指導している”、“個別に外部の公開セミナーに参加している”などがほとんどのようです。とはいえ、院長やリーダーも何が正解なのか、どう指導すればよいかわからない、と頭を悩ませているのではないのでしょうか。

先日ある歯科医院のチーフから相談を受けました。院長からスタッフの接遇マナーに改善が必要ではないかと言われたそうです。

この歯科医院は開業4年目で、当初は3~4名でのスタートでしたが、現在は総勢11名と着実に増え、明らかに組織が大きくなってきており、活気が感じられるようになりました。規模が大

きくなったこの時点で相談を受けたのは良いタイミングだと思いました。

**組織が大きくなるということとは？**

開院当初の少人数の組織であれば、お互い他のスタッフの対応を参考にしたり、合わせていくことはできます。しかし人数が増えてくるにつれ、対応の仕方を平準化していくことが難しくなり、人によって違いが出てきます。

スタッフそれぞれの資質やそれまでの仕事経験も違うので、身につけているマナーや対応の仕方が違って当然です。しかし患者さんが接したスタッフの対応（言葉遣いやマナー、治療の進め方、メンテナンスの進め方など）に違和感を感じたとしたら、それは歯科医院への不信感につながります。

患者さんから「メンテナンスは今の人が別の人に変えてほしい」と要

アシスタント講座

# ASSISTANT

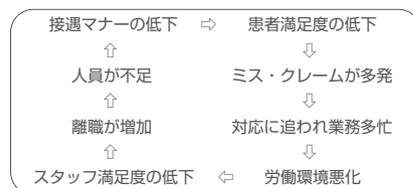
## 歯科医院の規模が大きくなる前にすべきこと

望が出ることで歯科衛生士や歯科医師の予約状況に偏りが出てしまうことになります。このような状況では、たとえ患者さんの受け入れ態勢が整っていたとしても効率よく予約を回すことはできません。

### 接遇レベルのばらつきによる影響

スタッフの接遇レベルにばらつきがある場合、良い方向に影響を受けていくと全体のレベルは良くなっていきます。しかし何も対策をせずにいると、悪い方向に流れてしまいます。その結果歯科全体の印象は悪くなってしまいます。

さらに接遇レベルの低下は次のような影響が出ると考えられます。



このように接遇レベルが低下すると負のスパイラルに入ってしまうかもしれません。組織が大きくなり、次の医院展開を考えていらっしゃるのでしたら、決しておろそかにはできないことです。接遇レベルのばらつきは医院経営の危険信号です。

### 質の高い接遇は経営を安定させる

質の高い接遇を提供できることは患者満足度向上に繋がるだけでなく、様々な結果を生み出します。

株式会社ロングアイランド  
接遇マナー講師

伊藤 純子



接客マナーの向上	⇨	患者満足度の向上
↑		↓
経営の安定		患者数が増加
↑		↓
スタッフスキルの向上		売上アップ※
↑		↓
スタッフ定着率アップ		労働環境や待遇改善
⇨		↑
		スタッフ満足度の向上

※売上げがアップしたことで今までできなかったスタッフの労働環境や待遇改善に投資をすることができます。スタッフの満足度が上がればスタッフは定着し、習熟度も上がっていくのです。

このように、接客マナーを向上させることは、医院が繁栄していく過程において欠かせないことがお分かりいただけるかと思います。

#### 規模を大きくする前にすべきこと

治療スキルや知識を指導することが精いっぱい、そんな余裕はないと感じている院長やリーダー、チーフもい

らっしゃるかもしれません。

しかし患者さんあつての医院経営です。接客力を高めることは避けて通れない重要な課題です。全員が接客の重要性に対して共通意識を持つことはもちろんのこと、スタッフ全員が質の高い接客が提供できるよう接客力を磨くことが必要でしょう。

#### 接客マナーの勉強会の勧め

院長をはじめとして全員で勉強会を開き、治療技術や知識の勉強会を開くことはもちろんのこと、接客マナーに対する意識を全体で高めていくことが必要です。接客マナーの指導をリーダーやチーフに任せてみるというのも一つの手ですが、自分たちの組織の課題にはなかなか気づきにくいものです。

外部の教育機関に依頼し、第三者的な視点からのアドバイスを受けること

から大きな気づきがあるはずですよ。

また指導を任せられたリーダーやチーフに指導経験がない場合、何から指導してよいのか、自分の知識で合っているのか、などの不安があつてなかなか思うように進まないという悩みもよく耳にします。

外部からの指導を受け、基本となるマナーと知識、自医院の課題を共有してから、現場での指導をしてみると進めやすいのではないのでしょうか。

さらに自分たちの医院の方針に沿った対応方法、マニュアルを作っていくことも必要でしょう。

これから規模を大きくすることを目指している歯科医院のみなさん、患者さんに満足して通い続けていただける歯科医院になるための先行投資を試みてはいかがでしょうか。