

# 選ばれ続ける歯科医院プロジェクト



*Aoyama medical consulting*

青山メディカル コンサルティング

青山 夕香

## はじめに

この資料をお読みいただいている院長先生は、とても努力なさっている先生です。

売上についてもサッパリということはないでしょう。

歯科医院はサービス業であるということもわかっていらっしゃると思います。

患者様がさほど来てくれず、本当に行き詰まっているという方は

「もっと工夫できることはないか」「もっとやれることはないか」と、変化することを好みません。  
ですから改善できません。

「環境が悪い、立地が悪い、雇っているスタッフが悪い、来る患者がろくでもない」と  
思っている方はこのような資料はまずお読みにならないと思います。

「変えていかなければ」「もっとできることがあるはずだ」

そう思われている先生にお届けできるのであれば幸いです。お役立ていただけますように。

## 目次

- 1 患者様が選ぶ歯医者さんの条件
- 2 目指す歯科医院とはどのような医院ですか？
- 3 かかりつけの歯科医師
- 4 子供の患者様を尊重する
- 5 他の患者様をご紹介くださる患者様を大切にする
- 6 共感力を鍛えましょう！
- 7 受付スタッフは歯科医院の「顔」である
- 8 予防歯科の専門家である「歯科衛生士」の仕事
- 9 患者様の前でしてはいけないこと
- 10 患者様の表情をよく観察する

## 1 患者様が選ぶ歯医者者の条件

先生、患者様が診察室に入って座り、背もたれを倒すと患者様は口を開けてくれますよね。これを「当たり前」だと思っていないですか？

口を開けるといふこと。これは先生を心から信頼していないとできない行動です。

自分を信頼してくれる患者様1人1人にきちんと向き合って感謝していらっしゃるでしょうか。

その感謝の気持ちは患者様に伝わっているでしょうか。今来てくださっている患者様はなぜ他ではなく、御医院を選んで来てくださっていると思いますか？その理由は把握できていらっしゃいますか。

また、患者様に選んでいただくために、長く通い続けていただくために、ご自分の医院に対してどのような努力をなさっていますか。「技術を磨く」「セミナーに通い

まくる」「多くの書籍で研究する」ということも大切なことですが、患者様が喜ぶようなサービスレベルを上げるという努力もしなければいけません。

歯科医の腕の良さ=歯科医院の繁盛ではありません。

患者様にとって腕の良い歯科医とは、痛くない治療をしてくれる歯科医で、すぐに治療が終わり、治療回数が少ない歯科医です。

ですが、丁寧な治療をするためには時間をかけ、時には患者様に痛みを我慢してもらう必要もあるでしょう。ですがこれは歯科医目線なのです。患者様目線では、「早くに終わらせて欲しい」「痛い治療はイヤ」なのです。

では丁寧な治療をしながら患者様に満足いただけるにはどのようにすれば良いのでしょうか。患者様に

「そうか。それなら時間がかかっても、多少痛くても仕方がないな。先生に任せよう!」と、納得いただくことなのです。

納得いただけるような細かな説明をし、不安を取り除くような伝え方やアドバイス、共感力に質問力、観察力、トータルなコミュニケーション力が必要です。

患者様との密な人間関係の構築が重要なのです。

昔は「治療してやっている」という上から目線の横柄な先生が多くいらっしゃいました。仏頂面でにこりとも笑わずマスクを付けたままわかりにくい説明をし、納得するしないに関係なく自分が良いと思った治療を押し付ける。文句を言うようなら「他へ行ってくれ」。治療してやっているだろうと常に思いながら診察する。という昔ながらの職人ドクターが、今でも少なからずい

らっしゃいます。

時代は変わったのにも関わらず……です。

歯科医院はサービス業であり、歯科医はサービス業のプロでなければ患者様というお客様から選ばれ続けるはずがありません。マスクを外し笑顔で迎えてくれて「青山さんおはようございます」とか「青山さんお仕事帰りですか? お疲れ様です」等とあいさつをしてくれて、前回の治療について振り返りがあり、「今日はこのような治療をしますね」とわかりやすい説明もある。治療後には「今日の治療で何かわからないことや不安等はありませんか?」という質問がある。「青山さん、お大事になさってくださいね」というお見送りの言葉もきちんとしてある。このような選ばれる先生がいらっしゃるのも事実です。

## 2 目指す歯科医院とはどのような医院ですか？

先生は、ご自分の医院をどのような歯科医院にしていきたいとお考えですか？

具体的なビジョンがあるという方は素晴らしいです！思い描く医院にするために行動も起こされていることでしょう。

「はっきりと見えていない」という方は早めに方向性を定めていくとよいでしょう。

どのような医院にしていきたいのかということ、毎日スタッフに言い続けることが必要です。「うちはVIPの患者様にご満足いただける治療・接客を目指す」等と、誰でもわかるようなメッセージを毎日伝え、意識させましょう。

### 《 チェックポイント 》

- ① 経営理念がしっかりあるでしょうか。
- ② 「今後このような方向性に向かうんだ」ということをスタッフに伝えてありますか。
- ③ 「方向性」がしっかりと定まっていますか。
- ④ 来てもらいたいと思っている患者様とはどのような方でしょうか。
- ⑤ 来てもらいたい患者様にどのようなことを提供できますか。
- ⑥ 御医院が他院に負けない「強み」はなんですか。
- ⑦ その「強み」を患者様には伝わっていますか。
- ⑧ 「強み」についてどのような形で患者様に伝えてありますか。

### 3 かかりつけの歯科医師

多くの患者様は今でも歯が悪くなってから行けばいいと思っています。

そして、多くの歯科医は悪くなった歯を治療することばかり繰り返しています。

かかりつけの歯科医師を目指してみてもいいかがでしょうか。

歯が悪くなるたびに治療しては悪くなるばかりで信頼もされなくなるでしょう。

これはかかりつけの歯科医師ではありません。

理想的なかかりつけ歯科医師は、定期的に検診に来てもらうこと。

定期的なクリーニングによって予防をしてもらい、患者様の歯を守るのです。

「定期的な歯科検診は美容院に行くのと同じ」自分磨きのための時間。健康を維持する時間。

「適切な毎日の手入れと専門的なケアをすれば患者様の歯が悪くなることなく、長持ちしますよ」

ということ伝えて患者様の歯を守ることが求められているのです。

また、患者様が今求めているなくても患者様のためになる治療を提案することも必要です。

そして、その提案を受け入れてもらえるような提案力、営業力も磨かなければなりません。

## 4 子供の患者様を尊重する

子供の治療がしっかりとでき、子供が満足して通っている歯科医院はどこも繁盛していると言われています。

子供の歯は生え替わります。

歯が生え始めた頃から通ってもらうことで定期的に検診ができ、子供の歯を守れます。

親御さんも満足してくれます。検診だけなら子供も痛くないので前向きに通い続けてくれます。

子供の歯をきちんと管理してくれている歯医者さんの印象はとても良く、ママ友にも紹介してもらえます。

また、家族全員通ってくれるようになります。

子供と上手に付き合いながら、ちゃんと褒めながら、認めてあげながら治療することができれば患者様は増えていくことでしょう。



## 5 他の患者様をご紹介くださる患者様を大切にする

患者様が他の患者様をご紹介くださったとしましょう。

「この前は〇〇様のご紹介ありがとうございました。〇〇様の治療ですが、青山様と同じように誠心誠意込めて行います。〇〇様にもどうぞよろしくお伝えください」と言い、会計時に受付より数本の歯磨き粉をいただいたことがありました。

「こちら、院長の〇〇がご紹介くださった御礼にと申しておりました。歯がしみるようだとお伺いしましたので、よろしければ毎日使えるものですから、お使いくださいね」という説明もついていました。

とても嬉しかったです。

また、一緒に連れて行った子供にはフッ素の歯磨き剤を小さな小瓶に入れて持たせてくださったこともあります。

他の患者様を紹介してくれる人はキーマンと呼べる大切な患者です。

このようなキーマンを、御医院では大切になさっていますか？

## 6 共感力を鍛えましょう!

「先生、昨夜一睡もできないくらい痛くて痛くて……」と、言う患者様もいらっしゃるでしょう。

その歯を見てみるとそうでもないように見えたとします。

「いやーこれくらいなら大したことありませんよ」または「どうしてここまで放っておいたんですか!」

どちらの返し方でも不合格です。

誰でも「共感してもらいたい」「理解してもらいたい」「同じ気持ちになってほしい」と思っているものです。

正しくは「うわー！ これは痛かったでしょう。よく我慢しましたね。すぐに痛みを取りますからね」と、自分では少しオーバーかな? と思うくらい共感してあげることです。患者様が抱いた感情を自分もそのように感じましたよと、感情のオウム返しをするのです。「先生は自分のことをちゃんとわかってくれた」と、信頼いただけるチャンスだと捉えましょう。

子供が「先生、頑張ったよ」と言っているのに「はい。お疲れ様」と言うのか「偉いぞー!! よく頑張ったなー!! さすがだな。格好いいなー!」と、言うのか、どちらが子供が喜ぶ返し方かおわかりですね。

子供の心も掴めるような共感の本物です。

共感力に乏しい職人気質の先生がまだまだ多くいらっしゃいます。是非演技力を磨いてください。

## 7 受付スタッフは歯科医院の「顔」である

会社経営の成功は経営者1人で決まることはありません。マンパワーでは限界があります。

歯科医院も同じです。院長先生1人がどんなに頑張っても限界があるのです。

歯科衛生士、助手(受付)、歯科技工士、取引業者等の多くの皆さんとのチームワークが大切です。

ライセンスのない歯科助手に極めていただきたい内容は顧客管理とリピーター作りです。

受付に入るときは歯科医院の「顔」として仕事をしなければいけません。新規の患者様が初めて目にする人は受付スタッフです。受付対応で80%決まると言っても過言ではないでしょう。

優秀な助手は、患者様が来院されてから待合室で何分待っているかを把握し、他のスタッフに伝えられま

す。進行状況を確認して待っているお客様に「〇〇様、大変長らくお待たせして申し訳ございません。10分少々でご案内しますのでもうしばらくお待ちいただいてもよろしいでしょうか。お急ぎではありませんでしたか？」等、患者様と最良のコミュニケーションがとれるような教育が必要です。

私がお世話になっている受付スタッフは「青山さん！お待ちしていました。いつも時間通りに来て下さりありがとうございます。今日は健診ですね。他には何かお困りのことやお悩みはありませんか？」という言葉があります。

「時間通りに来て下さいます」という言葉は他の周りの方にも聞こえているでしょう。これにより、予約時間通りに来てくれる患者様が定着したのだそうです。

受付スタッフは名前を覚える努力をしましょう。顔を覚えるように工夫しましょう。前回の治療内容についても来院するまでに把握すると来てくださったときに「前回神経を抜いた歯が痛いとおっしゃっていましたが、その後いかがでしたか?」という会話ができるものです。

患者様は「そこまで覚えていてくれたんだ。大切にされているんだな」と思ってくださり、御医院一筋に通い続けてくれることでしょう。

新規の患者様については電話予約をしてから来てくださった方には「〇〇様でいらっしゃいますか? お待ちしておりました。お電話ありがとうございます」等と、電話予約の感謝の言葉をかけてみてはいかがでしょうか。

電話予約なしに来た場合でも保険証を提出くださいますからすぐに名前を覚えましょう。お帰りの際「〇〇様、

本日何かご不安に思ったことはありませんでしたか? 次回についてですがご予約はいつになさいますか?」と、名前を呼び、次回予約をその日のうちに取り付け、また来ていただくという流れを作りましょう。

お見送りするときは、次回の予約をするときや会計時で少しでも患者様の表情がぱっとしないときは「今日はいかがでしたか?」と質問を投げかけます。医師に言いにくいことでも受付には言えることもあるものです。患者様の本音を聞き出し、今解決できることは迅速に解決をし、次回また来てもらえるような接客応対を目指してほしいものです。

## 8 予防歯科の専門家である「歯科衛生士」の仕事

「将来自分の歯で食事したいですか？ または入れ歯で食事したいですか？」と、患者様に質問すればほとんどの方が「自分の歯で食事がしたい」と答えるでしょう。そのためにはどのようなケアをするのが良いのかを、予防歯科の専門家の立場からアドバイスができるのが衛生士です。

定期的な歯科検診でプロフェッショナルな「歯のクリーニング」とホームケアとしての歯磨き指導をするのが衛生士のお仕事です。乳幼児期・学童期・思春期・成人期・壮年期・老年期の6つの段階にあわせたケアや指導もきちんとできるスタッフに育てたいものですね。

## 9 患者様の前でしてはいけないこと

忙しいときは誰でもイライラするものです。そのような状況でスタッフがミスをしたとしましょう。

「何やってるんだよ!しっかりしろ!」と、怒ることは絶対にあってははいけません。

サービス業でお客様の前で部下を怒鳴りつけるということは、気持ちの良いものではないからです。

患者様は怒られた担当者に自分の歯は任せられないと不安に思うものです。

患者様の前の前では絶対に怒らないようにしましょう。

## 10 患者様の表情をよく観察する

治療が終わった後の患者様の表情をしっかり観察していますか?

「今日はこれで終わりです」と、伝えたときの一瞬の表情に「今日満足ができた」のか

「不満がある、満足できなかった」という表情が感じられるはずです。

「〇〇さん、今日の治療何か不安な点がありますか? どのようなご質問でもよろしですよ」と、一言聞いてみましょう。

## さいごに ～先生へ～

「変化を恐れないということ」

人は変化することを嫌がります。変わらないということはリスクがあるのです。  
環境が変わっても自分は変わらない。これでは取り残されていくばかりです。  
経営者である院長先生自身が常に変わっていく努力をしなければ  
医院全体での新たな取り組みはスタートできません。

今すぐにできることはなんでしょうか。

何か見つかりましたでしょうか。

選ばれ続けるためには「変わっていく勇気」も必要なのです。

お読み下さりありがとうございました。