

歯論公論

し ろ ん こ う ろ ん

Vol.18



ミスさっぽろ時代、最大のコンプレックスは「歯並び」「虫歯」

人財育成「笑顔」コンサルタント 青山 夕香

現在、接客や接遇などで年間300回近い研修や講演を担当しています。

2001年度ミスさっぽろ、2002年度宝くじ幸運の女神、2002年度ミス日本北海道地区代表、2004年度ミス日本北海道東北地区代表に選ばれましたが、最大のコンプレックスは「歯並び」と「多くの虫歯」でした。

6歳まで指しゃぶりをしていたので、前歯は突出していてガタガタ。口を閉じて笑うのが当たり前でした。だから矯正したいと思いました。大きなクリニックでも診てもらいましたが「病院で手術をしなければ治らない。矯正では無理」と、言われ続けてきました。

今から10年前。知人にご紹介していただいたのが「審美歯科専門」の先生でした。矯正もできない、手術しかないと思っていた私に希望の光が見えました。現在、前歯6本は、とても綺麗な歯で、自慢です。

小学校低学年で奥歯の神経を抜きました。10本ほど神経がありません。「痛いから麻酔をしてください」とお願いしても「子供は黙っていなさい」と、神経の痛みには耐えられず涙を流しながら治療されたことは忘れられません。

学生時代10年通ったクリニックでは、一度も名前を呼ばれた記憶がないくらい、目も合わされず、無愛想で、「お大事に」の言葉に感情がなく、治療もなかなか進まず、1回行って1時間かかるなか、治療時間20分で、ずっと診察台で待たされるようなところでした。だから、歯医者さんなんて、大っ嫌いでした。

6年前から衛生士、助手、先生向けの接客研修をすることになりました。

研修先のクリニックは、綺麗で清潔感があり、プロフェッショナルな衛生士、助手・受付、患者思いの先生がいるところでした。それから歯科検診にちゃんと行くようになり、3か月に一度の検診を受けるのが楽しみになりました。衛生士によっては、歯磨きが気持

ちよすぎて眠たくなるのです。下手な磨き方だと、痛いし、指が歯茎に当たって引きちぎられる思いです。唇が裂けたことも何度もあります。

上手な衛生士は、指の置く位置、口の開き具合の確認、当たり方、歯茎の状態を確認してから磨いてくれたり、磨き方を指導してくれます。

受付も、次回予約の取り方が機械的になっている人もいます。目を合わせない、笑顔がない、敬語がひどい、診察カードに記載する字が汚い、言葉に感情がこもっていない、押し付けがましいなど、挙げればキリがないくらい、いろいろな受付スタッフがいました。

私が素敵だと思う受付の方は、雑談力が高く、患者の心理状態をちゃんと把握して衛生士や医師にまで伝えられる人です。さりげない「歯磨きジェル」の営業もあります。だからついつい買ってしまいます。

今、二人の子供がいます（主人も1人います）。傷ついたのは、「私は子供を虫歯にはさせませんでしたよ！なんですか。哺乳瓶でミルクあげてました？」という言葉です。

哺乳瓶で粉ミルクを飲ませたのは1歳まで。母乳では足りなかったので仕方がなくです。歯磨きも非常に嫌がり泣き続け暴れる子供を押さえつけて鬼になって自分なりに磨いていきました。それでも、4歳の娘の前歯は虫歯になってしまいました。初めて「虫歯ですね」と、聞いた時のショックは、自分が言われた比ではありませんでした。自分を責めました。親として失格だと。主人と二人でしょんぼりしながら帰宅したこともありました。

私は患者として30年以上の長いキャリアがあります。奥歯の神経を抜いたのは7歳。多くの衛生士、助手、受付、先生を見てきました。嫌な思いをしました。感動したこともありました。今では扉を開けた瞬間、人気度や治療レベル、スタッフの教育レベルがわかるまでになりました。これからこの「歯論公論」で、患者目線でさまざまなことを書いていきたいと思っています。

青山 夕香（あおやま・ゆか 人財育成「笑顔」コンサルタント）

株式会社青山プロダクション代表取締役。スポニチライター、ラジオキャスターを経て、公的機関他、病院・歯科医院・一般企業・大学で、年間300回の研修・講演を担当。日本教育実務協会理事長としてビジネスマナースペシャリストと販売接客スペシャリスト通信講座を展開。毎日新聞でコンプライアンスのコラム連載中。求人情報誌アルパで就活マナーのコラム連載中。著書「モテる！！コミュニケーション」。ビジネスマナー、接客・接遇、コンプライアンス、営業販売、マネジメント研修を、札幌中心に全国各地で指導。講師歴は14年目。プライベートでは2児の母親。2001年度ミスさっぽろ、2002年度宝くじ幸運の女神、2002年度ミス日本北海道地区代表、2004年度ミス日本北海道東北地区代表。妹の青山千景は2007年度ミスさっぽろでTvh旅コミ北海道のレポーターを務める。札幌市在住。

