

# 歯論公論

し ろ ん こ う ろ ん

Vol.19



## 私が行きたいと思うクリニック

人財育成「笑顔」コンサルタント 青山 夕香

先生、患者が診察室に入って座り、背もたれを倒すと患者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しょうか。

口を開けるということ。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1人ひとりとちゃんと向き合い、程よいコミュニケーションをとっていらっしゃいますか。

今来てくださっている患者は、なぜ他ではなく、御クリニックを選んで来てくださっているか、理由をご存知ですか？家から近いから。それだけでしょうか。近くても感じが悪かったり、不満があったりすると行かないと思います。通い続けてくれているということは、理由があるはずです。選ばれているということは必ず魅力があるものです。

私がまだ学生だった頃は、「治療してやっているんだ」という怖い先生もたくさんいらっしゃいました。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聞かされ、納得するしないに関係なく治療がどんどん進んでいく。文句を言うようなら「他へ行ってくれ」。でも、今はこのような先生を見かけなくなりました。出会う先生、皆さん素敵な先生ばかりです。先生は職人であり、経営者であり、接客者という3つの「顔」を持たなければいけませんね。

これは、クリニックだけではなく、病院の先生にも言えることだと思います。

マスクを外し、目線を合わせて感じよく挨拶をしてくれる。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などはありますか？」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ある。このような先生がいるクリニックで、現在治療をし

てもらっています。毎回とても気持ちがいいですし、つつい話しすぎてしまうこともあるくらいです。

感じが良い先生には、子供の治療もお願いしたいと思うものです。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な検診ができ、子供の歯を守れます。親御さんも満足してくれます。検診だけでなく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、私もママ友に紹介しています。身内も連れて行きます。家族全員通っています。

つい数か月前、こんなことがありました。久しぶりに奥歯が痛くて痛くて、真夜中に飛び起きました。翌朝一番でクリニックに行くと「これはよく我慢しましたね。相当痛かったと思います」と、先生に言ってもらえて、それだけで痛みが取れたようでした。

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。「痛かったですよ。よく我慢しましたね」「よくがんばりました」といった言葉は、子供のみならず大人でも嬉しいものですね。

子供はもっともっと褒めてもらいたいと思っているので、「先生、ちょっと痛かったけど、ほく、頑張ったよ」と言われたら「偉いぞー！！よく頑張ったなー！！さすがだな。格好いいなー！」と、少しオーバーに褒めてあげてください。子どもの笑顔を見て、親は嬉しい気持ちになります。先生は職人であり、経営者であり、接客者という3つの「顔」プラス「役者」という4つの「顔」も加えてみてくださいね。

#### 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。

