

WELCOME
to
DENTAL
OFFICE

デンタルオフィスコンシェルジュ

歯科医院の受付は 賢く・優しく・美しく

患者様を迎えるあなたへ

林 美穂・下釜祐子 著

医歯薬出版株式会社

受付として「働く」ということ



受付という仕事の魅力

受付の仕事のメインは、人と接することです。

まず、日々患者様が快適に気持ちよく通院していただくために自分がどのようにすればよいのかを考えて行動することによって、ホスピタリティ精神を学ぶことができます。そして、毎日多くの患者様とホスピタリティ精神をもって接することでコミュニケーション能力が鍛えられます。

事務的、経理的な面としては、一般常識やマナーが身につけていきます。そして、金銭を授受する責任ある立場として、お金の大切さも学べます。総合的に、一社会人として、女性として、人間力を高めていけるすばらしい職種の一つだといえます。

受付の役割

歯科医院の受付は、さまざまな患者様と最初に接し、さらに最も印象に残る最後の接客を行う重要なポジションです。受付の対応一つで、医院が患者様に与えるイメージはよいほうにも悪いほうにも変化します。

歯科治療には直接は携わりませんが、患者様と院長・治療スタッフとの架け橋となる、大切な役割を担います。

意識レベルを上げる

あらためて、自分は医院のなかでも重要なポジションを任されているのだということを知覚して、仕事に対してプライドをもち、プロフェッショナルとして働くということが私たち受付に求められていることだと考えています。

立ち居振る舞い



常に「見られている」という意識をもつ

当院の受付カウンターは患者様と対面式になっています。常に患者様に「見られている」という意識をもって、立位では、おへその下に力を入れ、頭の上から引っ張られている感じで立ち、手は前で組むようにします。座位では、椅子に深く腰掛けず、患者様から見えなくても、足を組んだりせずに膝をつけるようにします。

見えるところだけきちんとして患者様に接しても、見えていないところの緊張感のなさは、何かしら相手に必ず伝わるものです。心と体を一つにして、常に意識を患者様に向けることが大切です。

また、当院では、受付の制服として、スーツを着用しています。

開業当初は、歯科衛生士と同じワンピースを着用していましたが、制服がスーツに替わってからは、以前より姿勢に気をつけるようになりました。スーツは体にフィットする分、姿勢を正しく保っていないときれいなラインができません。スーツの制服は身も心も引き締まる感じがします。



・ CATEGORY ・

06

言葉遣い



人間はその人の使う言葉のような人になる

上記の言葉は新人の頃に、『女性の美しい話し方と会話術』（下平久美子監修、成美堂出版）のなかで出会ったもので、いまでも大切にしている言葉です。

美しい言葉、豊かな言葉を使うことができれば、美しい言葉を使う人との関係が結べ、その結果、自分の人生が豊かになるそうです。ファッションなど外見のセンスを磨くことも大切ですが、女性として言葉のお洒落心も磨かなければならないと思うのです。

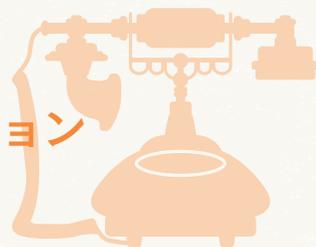
明るい話題を

待合室は皆で共有する一つの空間として考え、スタッフ同士の会話も先輩・後輩関係なく、ていねいな言葉で、たとえば何か頼みごとをする際には、誰が聴いても耳障りでないような「～していただけますか?」といった「依頼形」で話すように気をつけています。

患者様との会話でも、なるべく明るい話題を提供できるよう、マイナス言葉をプラス言葉でお返しできるよう心がけています。その際は、なんでも明るく言えばよいというわけではなく、患者様のいまの感情を理解しながら患者様の気持ちに添った言葉を返せるようになりたいものです。

そのためには、自分の言葉を増やすことが必要です。本や新聞を読み、よい文章に触れていくことで、引き出しが増え、言葉への感性が培われていくのではないのでしょうか？

患者様とのコミュニケーション



ささやかなプレゼント

患者様のお誕生日や、新たな患者様をご紹介いただいたとき、またいただき物をしたときなどにデンタルケア商品を差し上げています。院長より受付で臨機応変にさしあげることが許可されていますので、状況により患者様の気持ちのご負担にならない程度の日常のケアに使用されている商品をお渡ししています。

患者様とのつながり

患者様との会話のなかで、患者様のお勧めの映画やお店などを教えていただいたり、患者様の習い事の展示会のお誘いがあったりします。そういう場合は可能なかぎり行ってみるようにしています。そこからまた患者様との話題も広がりますし、患者様もきっと「教えてよかったな」と思ってくださいと思います。

患者様との絆が深まっていくことはもちろん、こうした経験は自分の世界を広げてくれます。

患者様もたまには……

患者様によっては、治療期間が数年に及ぶ方もいらっしゃいます。

長い期間、治療で通うということは、とても労力のいることです。

天候の悪い日、気分のすぐれないときには、「今日は行きたくないな……」と思いながらお越しになることもあるでしょう。そんな日であっても「やっぱり今日は頑張ってきてよかったな」と思っただけのような接遇ができればと思います。

たとえば、自分が落ち込んでいるときに、周りの人の笑顔や声かけに救われて、

受付は営業スタッフ



リコールのご連絡

受付ができる増患対策として、リコール患者・未来院患者の管理があります。受付は医院と患者様との架け橋です。そこで電話やメール、お葉書などを使って、患者様に適宜、連絡を入れることも重要です。

当院では治療が終了し定期検診に入る際には、その場で検診の予約をお取りするか、検診時期にこちらからご連絡をさしあげるか、患者様にお選びいただきます。

定期検診に入る方には、「歯にお困りの方がいらっしゃいましたら、ぜひご紹介をよろしくお願ひします」とお伝えして、紹介カードをお渡しします。ご紹介いただいた場合は手書きのお礼状を送り、次回来院の際にお礼としてデンタルケア商品など、あまり高価でなく、負担感を抱かれないようなものをお渡しすると、患者様は喜んでくださいます。

●定期検診の重要性をお伝えする

診療室でも担当衛生士が定期検診の大切さを患者様にお話をしていますが、受付でも再度お伝えし、自院で作成したメンテナンスについてのリーフレットをお渡しして、動機づけします。

まずは治療が終了したことを一緒に喜び、ねぎらいの言葉をおかけし、そして治療後の状態を長く保つために、「これからはメンテナンスを一緒に頑張りましょう」と伝えたり、「また〇月にお会いできることを楽しみにしています」「お待ちしております」など、約束したとと思っていただけるように心を込めてお声がけします。

●治療終了時に定期検診のご予約をいただいた場合

患者様によっては、検診のご予約が数カ月も先になる場合には、お忘れになるこ