

トークが変わればホスピタリティはもっと向上する!

# デンタルスタッフのための 言い換え事典 99

著 今蔵ゆかり 永続するチーム育成コンサルタント

はい、〇〇歯科  
受付の□□です。

〇〇さま、  
今日はいかが  
なさいましたか?

当日は保険証または  
マイナンバーカード  
を忘れずにお持ち  
くださいませ。

急なお痛みで  
おつらいですね。  
かしこまりました。

〇〇歯科です

どうしました?

保険証か  
マイナンバーカード  
を持ってきて  
ください。

どうしても  
我慢できない  
お痛みですか?



## はじめに

- ・患者さんの満足度を上げ、選ばれる歯科医院にしたい
- ・チームワークを向上させ、上機嫌な歯科医院にしたい
- ・コミュニケーションに自信を持って働きたい

本書は、そう考えている歯科の院長先生・スタッフのために執筆しました。

「人」によって選ばれる時代——モノやサービスを選ぶとき、その提供者である「人」に価値を感じる傾向が強まっています。歯科医院に置き換えると、先生やスタッフです。つまり、患者さんにとって先生やスタッフの印象や信頼感が、歯科医院を選ぶ際の決め手の一つになります。

SNSの普及により、口コミや評価を参考に歯科医院を選択される患者さんが増えてきました。先生の治療の腕がどんなに素晴らしいとしても、たった一人のスタッフの「残念な言葉遣い」によって、患者さんが歯科医院を持つ印象はガラリと変わってしまうことがあります。ポジティブなレビューは歯科医院の印象を向上させ、その逆もまた然りといえます。これらのことから、歯科医院で働くスタッフの「言葉遣い・印象」に関して、優先順位を高くとらえておく必要があることの重要性をご理解いただけましたでしょうか？

また、歯科医院を選ぶポイントは、患者さんだけでなく、働くスタッフにとっても重要です。本書では、チームワーク向上の「言葉遣い」に焦点を当て、スタッフ間の協力と効果的なコミュニケーションを促進する方法も解説しています。効果的なチームワークは、患者さんにとっても歯科医院全体の印象を向上させ、満足度を高める重要な要素です。

本書は、「この歯科医院を選んでよかった」と、患者さんだけでなくスタッフにもファンになってもらうために必須である「印象の良い言葉の言い換え」について、相手ごと・場面ごとに分けて詳しく解説しています。院長先生の方針や歯科医院の雰囲気にもマッチした言葉を選んでいただき、臨機応変にご活用いただけると幸いです。それでは私と一緒に学びましょう。

今蔵ゆかり

## Contents もくじ

はじめに

2

## Part 1

### 患者さんとの会話編

11

#### Chapter 1 電話対応時の言い換え

13

01 着信時の最初の一言

14

02 予約の有無の確認

16

03 名前の確認

18

04 来院目的の確認

20

05 予約状況確認のため保留にする時

22

06 受診希望日の確認その①希望日の確認

24

07 受診希望日の確認その②希望日がすでに埋まっている時①

26

08 受診希望日の確認その③希望日がすでに埋まっている時②

28

09 受診希望日の確認その④患者さんの希望に添えない時

30

10 予約完了時の対応その①予約完了時の最初の一言

32

11	予約完了時の対応その② 予約日確定の復唱	34
12	予約完了時の対応その③ 保険証やマイナンバーカード持参のお願い	36
13	予約完了時の対応その④ 電話のおわりかた	38
14	予約変更やキャンセル電話を受けた時の対応その① 希望の確認	40
15	予約変更やキャンセル電話を受けた時の対応その② 希望への返答	42
16	予約変更やキャンセル電話を受けた時の対応その③ 予約患者の名前確認	44
17	予約変更やキャンセル電話を受けた時の対応その④ 予約日の確認	46
18	予約変更やキャンセル電話を受けた時の対応その⑤ キャンセル確定の復唱	48
19	予約変更やキャンセル電話を受けた時の対応その⑥ 電話のおわりかた	50
20	急患の申込みの電話を受けた時	52
21	患者さんが院長への電話の取り次ぎを希望した時	54
22	電話口で患者さんの言葉を聞き返す時	56

## Chapter 2 苦情電話対応時の言い換え

23	苦情電話を受けた時の最初の一言	60
24	苦情内容の確認	62
25	苦情に対する返答その① 一度と起こさない旨の意思表示	64

26	苦情に対する返答その② 指摘へのお礼	66
27	苦情電話のおわりかた	68

## Chapter 3 受付や待合室での会話の言い換え

28	初診患者に問診票などの記入をお願いする時	72
29	保険証やマイナンバーカードの提示をお願いする時―持参の確認	74
30	保険証を預かる時	76
31	紹介患者が来院された時	78
32	患者が遅刻して来院した時その① 来院した時の一言	80
33	患者が遅刻して来院した時その② 待たせてしまうことの伝えかた	82
34	突然急患が来院した時その① 「伝えるべきこと」の伝えかた	84
35	突然急患が来院した時その② 待ってもらおう際の一言	86
36	待合室で子どもが騒いでいる時	88
37	待合室で子どもを預かる時その① 親御さんへの一言	90
38	待合室で子どもを預かる時その② 子どもへの一言	92
39	トイレの場所を聞かれた時	94
40	診療時間外の診療を求められた時	96

Chapter 4 受付や待合室での苦情対応時の言い換え ..... 99

41 「待ち時間が長い」と苦情を言われた時その①すぐに返したい謝罪の言葉 ..... 100

42 「待ち時間が長い」と苦情を言われた時その②状況説明のための確認 ..... 102

43 「待ち時間が長い」と苦情を言われた時その③状況説明と謝罪 ..... 104

44 「治療の順番を飛ばされた」と抗議された時 ..... 106

Chapter 5 診療室での会話の言い換え ..... 109

45 診療室へ誘導する時 ..... 110

46 診療台へ誘導する時 ..... 112

47 エプロンを掛ける時 ..... 114

48 ひざ掛けをすすめる時 ..... 116

49 歯科医師が来るまで待ってもらおう時 ..... 118

Chapter 6 会計時の会話の言い換え ..... 121

50 その日の治療費を伝える時 ..... 122

51 お金を受け取った時 ..... 124

52 お釣りを渡す時 ..... 126

53 前回の会計を間違えていた時 ..... 128

54 「治療費が高い」と言われた時 ..... 130

55 「手持ちのお金が足りない」と言われた時 ..... 132

56 次回の予約を決定する時 ..... 134

57 処方箋を渡す時その①渡す時の一言 ..... 136

58 処方箋を渡す時その②調剤薬局の説明 ..... 138

59 領収書の再発行を求められた時 ..... 140

60 「先生の説明がよくわからなかった」と苦情を言われた時 ..... 142

61 取り扱っていない治療を希望された時 ..... 144

62 お見送りのあいさつ時 ..... 146

Part 2 院長やスタッフ、外部の方との会話編 ..... 149

Chapter 1 先輩から新人への声掛けの言い換え ..... 151

63 同じ説明を何度もしなければならぬ時 ..... 152

64 仕事で失敗をしてしまった時 ..... 154

65 カルテの片づけをお願いしたい時 ..... 156

66 慣れない仕事を覚えてほしい時 ..... 158

67	仕事でミスをした後輩を励ます時	160
68	説明したことがうまく伝わらなかった時	162
69	自分の説明に対する反応が良くない時	164
70	些細なことでもすぐに質問してくる時	166
71	説明がごちゃごちゃしていてよくわからない時	168
72	自分に自身がなくて不安がっている時	170
73	仕事に追われていて手伝ってほしい時	172
74	仕事をおえてクリニックを出る時	174

## Chapter 2 新人から先輩や院長への声掛けの言い換え

75	指示を受けた時	178
76	伝言を頼まれた時	180
77	電話の取りかたを教えてほしい時	182
78	先輩の説明した意味がわからない時	184
79	先輩の説明する口調が早すぎて聞き取れない時	186
80	仕事でわからないことを教えてもらった時	188
81	仕事を助けてもらったお礼を伝える時	190

82	確認や検討をお願いしたい時	194
83	仕事で褒めてもらった時	196
84	仕事のミスを謝る時	198
85	自分の発言が誤解されてしまった時	200
86	仕事の悩み相談をしたい時	202
87	院長からのお菓子の差し入れをもらいお礼を言う時	204
88	休みの許可をもらいたい時	206
89	出勤時間に遅刻しそうな時	208
90	予定があるので帰りたい時	210
91	食事の誘いを断る時	213

## Chapter 3 新人から外部の方への声掛けの言い換え

92	院長に業者や歯科医師会などの電話を取り次ぐ時	214
93	(院長に確認後) 電話をかけ直してほしい旨を伝える時	216
94	よくわからない人から院長への取り次ぎを頼まれた時	218
95	来院者が院長に何か伝言がありそうな時	220
96	院長に面会を求めるセールスが来た時	222

# Part 1

## 患者さんとの会話 編

- Chapter 1 電話対応時の言い換え
- Chapter 2 苦情電話対応時の言い換え
- Chapter 3 受付や待合室での会話の言い換え
- Chapter 4 受付や待合室での苦情対応時の言い換え
- Chapter 5 診療室での会話の言い換え
- Chapter 6 会計時や次回アポイント時の言い換え

- 97 来院者に院長と約束の有無を確認する時 …… 224
- 98 来院者から「院長に資料を渡してほしい」と頼まれた時 …… 226
- 99 求人問い合わせがあった時 …… 228

### Column 働く女性にありがちなお悩みを上機嫌に解決!

- お悩みその1 グループができていて孤立した気分になる …… 58
- お悩みその2 やる気がおきない …… 70
- お悩みその3 モチベーションが上がらない …… 98
- お悩みその4 話下手で、先輩・患者さんと何を話せばいいのかわからない …… 108
- お悩みその5 職場に苦手な人がいて、どう対応したらいいかわからない …… 120

### Column 働く女性のパワーになるお役立ち知識

- お役立ちその1 魔法の褒め言葉「さしすせそ」 …… 148
- お役立ちその2 相手のやる気を削ぐNG言葉「たちつてと」 …… 176
- お役立ちその3 ネガティブ言葉はポジティブ言葉に変換すると好印象 …… 212

- おわりに …… 230
- 著者紹介 …… 231

Part 1  
患者さんとの会話 編

Chapter

1

電話対応時の  
言い換え

言い換え  
01

着信時の最初の一言



一考が必要かも

〇〇歯科です。



まずはまず

はい、〇〇歯科受付です。



これがベスト!

はい、〇〇歯科受付の□□です。

解説

電話対応で歯科医院の第一印象が決まります。電話の印象が良いと「ここを選んで正解だった」と安心感を感じていただけます。患者さんが歯科医院に期待する印象は「安心感」と「信頼感」です。おもに印象の決め手となるのは「話しかた」と「言葉遣い」の二つです。まず話しかたですが、第一声が明るくソフトだと「温か度安心できる歯科医院」、ハキハキとした話しかただと「信頼できそうな歯科医院」という印象を与えます。

次に言葉遣いです。「どのような言葉をかけるか」も、患者さんに対する印象に大きく影響します。ここでは言葉の使いかたに焦点を当ててご紹介していきます。

最初の「〇〇歯科です」は悪くはないのですが、電話をかける側として考えてみると、やや無愛想で冷たい印象を与えるかもしれません。患者さんが歯科医院に電話をかける場面を考えてみましょう。

- ・ 歯が痛いため治療を予約したい
- ・ 歯科医院選びに迷いがあり詳細な情報を問い合わせたい
- ・ 予約の変更、キャンセルをお願いしたい

これらの状況から、患者さんは少し緊張していることが想像できます。そんな緊張を和らげるために、電話に出たのが誰なのかを伝えると、患者さんは安心します。

また「はい」から言葉を始めると、歯科医院名が聞き取りやすく、電話に出る際に明るい声が出しやすくなりますので一石二鳥です。

「はー」の代わりに「おはようございます」「ありがとうございます」「どうぞでございます」などを使ってもいいですね。

第一声は特に上機嫌な対応を心がけよう。

言い換え  
02

予約の有無の確認



初診ですか？



はじめてでいらっしやいますか？



こちらの歯科医院での治療は  
はじめてでいらっしやいますか？

解説

普段、歯科医院内で当たり前に使われている言葉が、実は一般的ではないことがあります。これは歯科医院に限らず、どの職種でも起こりうることです。たとえば営業担当者同士では「リスケお願ひします」という言葉が日常的に使われています。これは「予定を変更する」を意味する「リスケジュール」の略です。この言葉をはじめて聞いた人が、戸惑ったり理解できない表情を浮かべたりするシーンを見かけることがあります。

意外かもしれませんが、「初診」もその一つです。歯科医院にはさまざまな患者さんが訪れます。誰が聞いても理解できる言葉を選んで使うことは、患者さんに対する配慮といえるでしょう。

余談ですが、ジャーナリストの池上彰さんをご存知でしょうか？報道番組で解説される池上さんの話は非常にわかりやすく、難しい政治や経済の話も「そういうことか！」と理解することができます。池上さんはその秘訣を著書『伝える力』（PHPビジネス新書）で語っており、「誰にでも伝わるように小学生でもわかる言葉を使うことを心がけている」と述べています。

そう考えると、初診を「はじめて」と言い換えると、よりわかりやすく親切な表現になりますね。さらに、具体的な状況を把握するために、次のような質問をするといいでしよう。

- ・ 歯の治療ははじめてですか？
  - ・ 今回の痛みに対する治療ははじめてですか？
  - ・ 当歯科医院に来院されるのははじめてですか？
- さまざまなパターンが考えられますので、患者さんが答えやすいように、具体的な問いかけをするより親切ですね。

言い換え  
ポイント

誰にでも伝わりやすくするために、小学生でもわかる言葉を選ぶ。

Part 2

院長やスタッフ、外部の方との会話 編

Chapter

1

先輩から新人への  
声掛けの言い換え

何度も聞かれるのは「説明が相手に伝わっていないから」と心得よう。

同じことを何度も説明しなければならぬ時は、感情的にならずに、「大事なことからもう一度確認するね」と自分にも言い聞かせながら、わかりやすく丁寧に説明をしましょう。

- ・新人でも理解できる言いかただったか？
- ・重要ポイントは明確だったか？
- ・言葉足らずではなかったか？

このように視点を変えると、「もっとわかりやすく説明しなくては」という改善点が発見できますね。

また別の視点でとらえると、「何度も同じ説明を求められる」ということは、「あなたの説明がわかりにくかったから」とも考えられます。

説明する側はイライラするものです。そこで「前にも言ったよね？何回言わせるの？」となるのですが、言われた側からするとどうでしょう？「こんな言いかたをされたら、わからないことがあっても怖くて聞きにくい」と萎縮してしまうのではないのでしょうか？

## 解説

職場の悩みの八割は人間関係といわれています。特に新人にとって、先輩の存在や言葉には重みがあるものです。先輩の言葉かけ一つで、新人スタッフのモチベーションを高めたり、逆にやる気をなくさせてしまうことがあります。私たちは同じ歯科医院で働く仲間です。お互いが気分よく上機嫌で働ける言葉を使って、ともに助け合いましょう。

さて、人によっては同じ説明を何度もしなければならぬ場合があります。そんな時、

同じ説明を何度もしなければならぬ時



前にも言ったよね？何回言わせるの？



もう一度確認するね。



大事なことから  
もう一度確認するね。

言い換え

64

仕事で失敗をしてしまった時



いったい何やってるの。



あくやっちゃったね。



あくやっちゃったね、大丈夫！  
私も経験あるのよ。

## 解説

【言い換え63】にて、先輩の言葉一つで後輩スタッフは萎縮してしまうことがあると書きました。特に「いったい何やってるの」という言葉は相手をとんでも傷つける可能性があるあるNGワードです。失敗してしまったことは本人が一番わかっているはずですが、そこへ「何やってるの」なんて言葉を浴びせられたら、心は傷ついてしまいます。現在、職場のパワハラが社会的に深刻な問題として取り上げられています。ミスをしたからといって

も相手を傷つける発言はNGです。では、ミスをした後輩にはどう対処したら良いのでしょうか？実は、**後輩に慕われるリーダーが実践している二つの秘策があります。**

一つ目は**深刻にしないこと**です。失敗した時は「あくやっちゃったね」と軽やかに言ってみます。ここで注意することは、表情を深刻にしないことです。あくまでも、サラッといきましょう。そうすることで、ミスをした後輩のプレッシャーが軽くなり、気持ちが楽になります。

二つ目は**共感すること**です。「あくやっちゃったね、大丈夫！私も経験あるのよ」——こう言われると「先輩でも同じ失敗をしたことがあるのですね。なんだか安心しました」と親近感を感じ、素直な気持ちで「以後、気をつけます」と言えるでしょう。

頭ごなしにきつい言葉を言われると「知らないし！」と反発したり、自信をなくしたりすることがあるので気をつけましょう。もちろん、その後はきちんと指導してくださいね。**自分の経験談を交え、どうすればミスを防ぐことができるかを具体的に伝えましょう。**

後輩のミスは二つの秘策「深刻にしない」と「共感する」で対応しよう。

## Chapter

# 2

# 新人から先輩や院長 への声掛けの 言い換え

## お役立ち 相手のやる気を削ぐ NG 言葉 その2 「たちつと」

148 ページでご紹介した魔法の褒め言葉「さしすせそ」に対して、相手のやる気を削ぐ NG 言葉「たちつと」があります。

この人感じ悪い、この人といると嫌な気持ちになる——自分が相手に対して残念な人になっていないか、次の言葉をチェックしてみてくださいね。

**た**：たいしたことないね

☞その程度の仕事量ならたいしたことないね。

**ち**：ちがうんじゃない？

☞〇〇さんの考え方はちがうんじゃない？

**つ**：つまらないね

☞つまらない仕事しているね。

**て**：てきとうでいい？

☞引継ぎはてきとうにしておけばいい？

**と**：とんでもない

☞とんでもないです、私なんて全然だめです。

これらの言葉は、相手を見下したり、否定したり、軽くあしらったりする言葉です。読んでいても不快に感じる場合がありますね。このような言葉は相手の気分を害し、またあなたの印象を損なうことにもつながります。

相手のやる気を削ぐような「たちつと」が口ぐせにならないように、心がけましょう。

「承知しました」がスツといえるスマートな人になろう。

この言葉を使って「失礼だ」と感じる人はいません。スマートな大人らしい印象を与えます。

「承知しました」とスツといえる新人は、院長や先輩から一目おかれる存在になるでしょう。

目上の方からの指示に対して最適な言いかたは「承知しました」です。

まず「了解です」は、結論から言うと、院長や先輩、目上の人に対しては使わない方がいい言葉です。諸説ありますが、一般的にはフランクな印象を与える言葉といわれています。丁寧な表現だと誤解して使っている人がいますが、この場面においては間違い言葉であると覚えておきましょう。

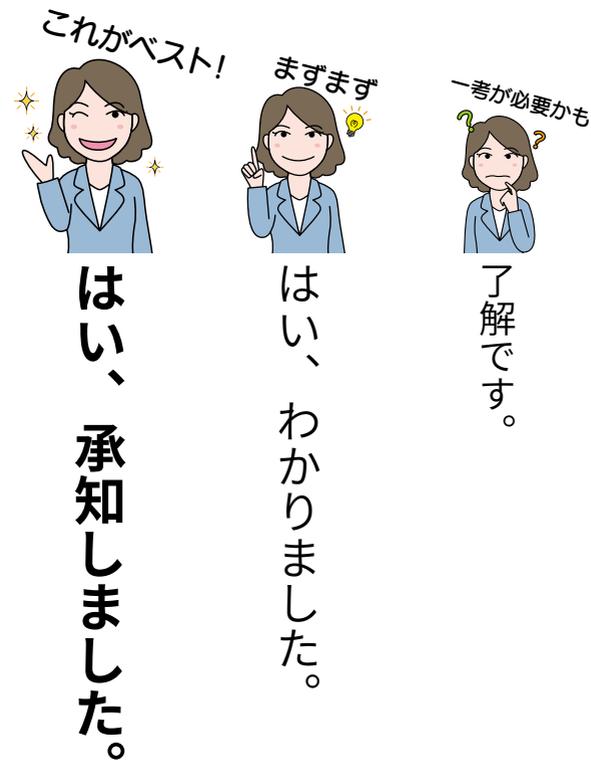
「わかりました」という表現も、諸説ある言葉の一つです。マナーの先生の中には「失礼言葉」と語る人もいれば、「問題ない」と語る人もいます。私の見解ですが、「わかりました」も失礼と感じる人がいる以上、避けた方が望ましい言葉だと考えます。本当に日本語はややこしいです。

## 解説

日本語はとても奥が深く、難しいですね。同じ言葉でも、立場や状況によって正しい使いかたが変わることがあります。特に敬語や謙譲語は、学べば学ぶほど頭が混乱してまいそうです。

新人から院長や先輩への声かけについてご紹介しますので、ぜひ覚えて活用してみてくださいね。

## 指示を受けた時



伝言を受けた時は、「復唱する」と「承知しました」をセットにすると信頼度がアップします。

この三つを言葉にすることで、院長や先輩からは「○○さんに伝言すると、確実に伝えてもらえる安心感がある」と信頼され、評価されるようになるでしょう。

特にポイント②の「伝言相手や内容を復唱すること」を普段から習慣にしておく、あなたの信頼感はますますアップするでしょう。



## 解説

聞いても失礼のない言葉ですので、会話の中で自然と出てくるように身につけておきましょう。

伝言を頼まれた時のポイントは三つです。

- ① 第一声で「はい」と返事すること
- ② 伝言相手や内容を復唱すること
- ③ 復唱・確認した後に「承知しました」と返事すること

【言い換え75】と重なりますが、再度確認しておきましょう。

「わかりました」という表現は諸説あって、失礼だととらえる人もいれば、問題ないととらえる人もいますと説明しました。失礼だととらえる人がいる以上、伝言を頼まれて「わかりました」と答えるのは避けたほうが望ましいと考えます。

代わりに「承知しました」という言葉は誰が

## 伝言を頼まれた時



一考が必要かも

わかりました。



まずは

はい、承知しました。



これがベスト!

はい、○○さんに◎◎◎と伝言ですね、承知しました。

## おわりに

解説しますね。

本書をお読みいただきありがとうございます。  
あなたはどのような感想をお持ちいただいたでしょうか？ひょっとしたら「知っていることばかりだった」「当たり前なことばかりだった」そう感じた方もいらっしゃるかもしれません。私が講演会や研修で皆さまにお伝えしている大切な言葉があります。最後にその言葉をプレゼントさせていただきます。仕事ができ信頼される人が実践している「ABCD」です。

- A** あたりまえのことを
- B** バカにしないで
- C** ちゃんとやる
- D** それが《できる人》

私は、これまで五八〇〇社の企業のビジネスパーソンを中心に《言葉を変えるだけで》で職場のコミュニケーションが劇的に改善する具体策をお伝えしてきました。皆さんの劇的な変化を目の当たりにしてきましたので、言葉がもたらす力の大きさを知っています。

ぜひ、本書に書かれた「言い換え」の練習を重ねてみてください。仕事ができ信頼される人が実践している「ABCD」を思い出してくださいね。練習を重ねるうちにやがて習慣となり、言い換えスキルが身につきます。あなたが身につけた習慣は、あなたの品格を輝かせる宝物です。

本書の「はじめに」で、「人」によって選ばれる時代と書きました。本書を通じて、歯科医院の皆さまが魅力的でホスピタリティにあふれ、患者さんやスタッフにとって選ばれる場所となる、そんな歯科医院づくりのお役に立てますと最高にうれしいです。講演会・研修などで皆さまにお目にかかれる日を心待ちにしています。

永続するチーム育成コンサルタント 今蔵ゆかり

## 著者紹介



**今蔵ゆかり** IMAKURA, Yukari  
オフィス Y's room 代表  
永続するチーム育成コンサルタント・経営者コーチ  
主体性を持ち上機嫌で働けるチームづくりをサポート  
HP : <https://ysroom.biz/>  
【研修・講演・コンサルティングのお問い合わせ】  
e-mail : [info@ysroom.biz](mailto:info@ysroom.biz)

薦屋 (TSUTAYA) の本部、カルチャア・コンビニエンス・クラブ (株) の創業メンバーとして、秘書・営業企画・人事として従事。カリスマ社長から学んだシンプルで成果を上げる仕事術がキャリアに大きな影響を与える。

退職後はその経験を活かし、多種多様な企業の人材育成業務に携わる中、整理術・モチベーション・コミュニケーションなどのスキルに対して評価される機会が多く、自分に求められているニーズであることを実感。2009年に独立し、オフィス Y's room を設立。現在までの講演実績は 5,800 社。受講者から「これならできる・即実践でき効果的・普遍性がある」という高い評価を受け、リピートも高い。

また、10年以上にわたり経営者向けコーチとしても活動し、経営者の抱える悩みを軽減。即実践でき「自分ごと化」させることを得意とする。

### 【指導実績】

自動車製造会社・光工学機器製造会社・金融機関・製薬会社・建築会社・業界団体・商工会議所など全国規模の企業や、東京都・大阪府・兵庫県・京都府の歯科医院、福岡デンタルショーなど。

### 【メディア実績】

『自分も幸せ まわりも幸せ 上機嫌に働く 67 のコツ』(ばる出版/2022年)

『みんなに必要なとされている人の「ひと工夫」の習慣』

(クロスメディア・パブリッシング/2014年) 中国語翻訳版あり

全国紙やビジネス雑誌などでの連載、テレビ・ラジオ出演多数

### スタッフ育成でお悩みの院長先生へ

メール講座『**歯科スタッフの定着率アップの秘訣**』開催中！

ご登録いただいた方に、特製 PDF

**スタッフの定着率を爆上げするために今すぐできる5つの秘訣！**

をプレゼント！ご登録は右のQRコードから



## デンタルスタッフのための言い換え事典 99

---

2024年1月10日 第1版第1刷発行

著 いまくら 今蔵 ゆかり  
装丁 鮎川 廉  
発行人 畑めぐみ  
発行所 インターアクション株式会社  
東京都武蔵野市境南町 2-13-1-202  
電話 070-6563-4151  
FAX 042-290-2927  
web <https://interaction.jp>  
印刷・製本 シナノ印刷株式会社

---

©2024 インターアクション株式会社 禁無断転載・複写  
Printed in Japan 落丁本・乱丁本はお取り替えます

ISBN 978-4-909066-61-9 C3047

定価は表紙に表示しています