行きたくなる歯科医院㊽

クレームを「宝の山」に

（株）コムネット社長　菊池恩恵
http://www.comnt.co.jp
http://www.dental-land.com

先月、セミナーを開いていた長崎から熊本まで200キロ、雨の道を車で飛ばしました。患者さんの「相談センター」というコンセプトを提案し、その設立を支援した山崎芳徳氏(49)から電話をいただき、ぜひ会いたいと思ったのです。

5階建てのしゃれたビルの1階から4階までが「やまさき歯科」のフロア。3人の勤務医を始め総勢20人の従業員の中には託児スタッフもいて、月火水は9時、金曜は10時まで診療しています。

極真空手の道場に通っているという山崎氏は一見こわもて。しかし、話してみると優しくて懐が深く「人の役に立つ」ことに燃える情の人。相談センターの企画を思い立ったのも、今の歯科医院には苦情に対する準備もなく、増加の一途をたどる「クレームの時代」に歯科医師を支援するセンターが必要だと痛感したからです。

「大事なことは、いやなことを言う患者さんを大切にしよう、という姿勢です。『なんでもお聞きしますよ』と真剣に患者さんに向き合うことなんです」。院長の意識が変わり、スタッフの姿勢が変わると、確実に患者さんが変わる、と語る山崎氏。自身の医院経営の実績をもとに「クレーム対応が経営改善の切り札です」と言い切ります。

端的な例が自由診療の伸び。自費率と信頼関係は相関関係にあります。やまさき歯科では、クレーム対応に取り組む以前の平成17年と比べて、今年1月～3月の自由診療は5倍以上も伸びているのです。「ポイントは『真剣に聴き、話す』『スピーディーな対応』にあると思います。『天の声』に応えれば変わる。ぜひみなさんにこの相談センターを経営向上に活かしていただきたい」。氏は熱を込めて語りました。

「商品やサービスの不満情報は、満足情報の2倍の影響力をもって広がる。しかし苦情を言った客がその後の対応に満足すると、80%以上が再購入する」(「グッドマンの法則」)。

苦情への真摯な対応で信頼度と満足度を高める山崎氏の実践は、まさに「クレームは宝の山」であることを物語っています。

会談が終わり車に戻る私を、外に出て雨の中をずっと見送ってくれた氏の姿が印象に残りました。

（月1回掲載）

新製品

（新製品情報をお寄せください）

イニング材

DIL

水化学工業　☎0120-267-720

かいティッシュコンディ
て機能し、約1週間かけて
るリライニング材。軟質
ことで機能時の印象をと
、患者が痛みなく、義歯に
厚みを変えることで、硬さ
できる。
800円

スマート診察券

日本ビスカ　☎0120-18-7716

様々なバリエーションから選べる診察券。重厚感のあるクレジットカードのようなタイプ
うに薄いプラスチックタ
などを繰り返し印字でき
5種類。
スチック・プラスチック
千円、プラスチックスー
万8千円、ラミペーパー2万
トカード14万3千円(いず
価格)

用アニメーションソフト

Dent MOVIE

ナルコーム　☎047(311)3600

を数値で評価するソフトウェア「ボーンライト」＝写真＝を発売する。骨粗鬆症の予防・スクリーニングや、インプラント手

らが開発した二下顎骨密度評価装置と評価方法」を基につくられたもの。同ソフトをインストールしたコンピューターでレ

から発症まで時間差があることから、治療の経過が追えるよう64カ月分のデータがストックできる。

ワイ☎06(6882)5991、いい歯医者ドットコム☎06(6265)1800まで。

大阪府堺市で歯科技工業を営むナンブ精工（南部哲夫社長）は新社屋見学会、そして完成記念の講演会と祝賀会を4月12日、堺市のホテルで開い

＝写真。祝賀会には全国歯科技工教育協議会会長、大阪歯科大学歯科技工士学校校長、末瀬一彦氏や、阪府歯科医師会、厚歯科衛生士学校長の中川宏氏を始め、仕事仲間、工士や仕事関係者、師、歯科器材メ表など百数十同社の一層の発た。

南部社長は謝れまでの協力に謝を述べると わらぬ支援を願

また講演会で「ラストサムラ演、日本一の断して時代劇で活