

Management Club Report

Oct.2010/Vol.94

Monthly Opinion 《歯科医院受付のA級、B級》

先月、3軒の歯科医院から連続して『受付の対応』を強化したいという要請を受けました。いずれも立派な医院ばかりで、来患数も多く受付要員は複数態勢、売上規模で見た時にも上位にランクされるようなところで、しかも当社が継続して院内研修を実施してきた先で、それなりに高いレベルに達しているのにも拘わらずです。

院長たちの狙いは『顧客セグメントを進める上での受付レベルの引き上げ』にあるようです。すなわち、より上質な顧客の満足感を高め、彼らの選択眼に叶う医院作りを目指そうというもので、並以上レベル程度ではそれが困難であろうと彼らは考えている節があります。

これは歯科界の新しい動きであるかもしれません。つまりただ単に明るく感じよくテキパキと、といったレベルではない、別次元の受付を求めるべく動き出したように映ります。

私たちは、この特別要請を受けて伺った時、次のような檄を飛ばしてきました。「この界隈に一流ホテルが出店することになった時、そのホテルのフロント係を育成するに当たり、当医院の受付対応の評判を聞きつけわざわざ医院見学に訪れる。そんな受付対応にしようではないか！」

1

歯科医院の受付はプロが行う仕事

歯科医院の受付の役割

「歯科医院の受付という仕事は、どういうことを使命として考えていますか？」都内の医療法人で行われた『受付特化研修』の冒頭は、出席者全員に対するこの質問で始まりました。

2軒の医院から集まった受付担当者6人にオブザーバー参加のドクターや歯科衛生士が5人、計11人の人たちから得られた回答は次のようなものでした。

- その医院の第一印象を受け持つ重要な役割。医院の顔
- 来院者の抱える問題点や悩みを引き出せるような初期対応
- 来院者を気持ちよく迎え入れ、気持ちよく見送る
- 電話で希望日時を聞き、受診者と医院双方にベターなアポイントを入れる
- 「来院者の迎え入れ」「電話対応」「院内スタッフとの連絡」3方向にベストな対応
- 医院の司令塔として全体の業務をコントロールし円滑に診療を進める

歯科医院での受付担当者が日々担っている役割のほぼ大半が言い尽くされていまし