

Management Club Report

Sept.2012/Vol.117

Monthly Opinion 《新時代に生きる院内研修》

私たちが行っている院内研修は、まず形から入ります。歯科医療技術はともかく、サービス提供者としての基本ができていない歯科医院が多いからです。表情、言葉遣い、話し方、姿勢、態度など、いわゆる対人応対上のあるべき姿を、正統派の礼儀作法を基に、現代の歯科医院に整合させた独自のスタイルによって伝え、指導し訓練して行きます。

この院内研修によってその歯科医院は顧客対応レベルを引き上げ、来院者の目には、あたかも生まれ変わったかのように歯科医院が輝いて映り始めます。そうなりますと、院内の空気も変わり始め、来院者の視線や期待感に合わせて更なる上昇ステップへ進もうといった意欲が高まるようになってきます。

そうした上昇ステップ期に合わせた新しい院内研修プログラムがあります。既に3軒ほどの歯科医院で実施しておりますが、その中でも特にスタッフ全員が意欲を漲らせている1軒の歯科医院を事例に取り上げ、新時代に生きる院内研修の内容と、それに対する取り組み姿勢についてお知らせ致します。

1

重点的にターゲットとする顧客は誰か

大量の研修受講報告書

毎月、院内研修が終了するたびに、研修参加者が『研修受講報告書』を院長宛てに提出し、その後それを当社宛てに送ってくれる歯科医院があります。大阪府茨木市、かつて大阪万博の会場となった千里丘陵の程近く、ショッピングセンターの2階にある西尾歯科クリニックです。

これまで向が行ってきた1年間12回の院内研修の2サイクル目が終了し、3年目に入ろうかとなった時、少し違った角度での研修を行うこととなり、私が担当する新しい院内研修プログラムを実施することになりました。

1回目の研修が終わり、半月ほど経った頃30~35人ほどの受講者が書いた報告書の束が私宛に届きました。その時の驚きは今でも鮮明に覚えております。

期待していなかった“内容豊かな”報告書

日頃から文章を考えて書いたり、パソコンで文書を打ったり整理したりといったオフィスワークをしている人たちではありません。それが1人平均して2~3枚のレポートを送ってきたのです。驚くと同時にすっかり感心してしまいました。そのレポートは、通り一遍の報告書ではなく、読む者にある種の感動を与えるほどよくできたものだったのです。

正直な気持ちを言えば、報告書の内容にそれほど期待感を抱いてはいませんでした。「義務感で書いたのではないか」と一方的に思っていた部分も私の心の中にはありましたので、きっと箇条書きの研修内容にいくらかの感想を書き加えた程度の、ほぼ似た内