

患者様★満足度No.1を実現する歯科経営のヒント

技工所スリービー・ラボラトリーズが毎月お届けするニュースレター

No.127

お客さま第一とは

『あなたはビジネスホテル内のレストランのウェーターです。朝食時の忙しい時間帯に高齢の夫妻から「コインロッカーはどこにありますか?」と聞かれました。コインロッカーは地下鉄の通路にあります、あなたならどのように対応しますか?』

弊社では「お客さま第一」のレベルを上げるために、小宮コンサルタンツの講師を招いて年4回社員研修をおこなっています。2019年にスタートして今年で5年目に突入したこの研修では、スタッフを3つのグループにわけて、それぞれでディスカッションしながら課題に取り組んでいます。冒頭の質問は、第1回目の研修時に「消費者から考えるお客さま第一」を考えるうえで出された質問の1つです。

私たちの答えは、「忙しい時間帯なので地図を渡して説明する」「高齢なので道に迷うかもしれないから案内する」など、コインロッカーに導く方法が多くありました。しかしながら講師の回答例は、「ホテルのクロークでも預けられることを提案する」でした。この答えを聞いたときに、お客さま第一の本質を理解できていなかったことを痛感しました。コインロッカーの場所を聞かれましたが、高齢の夫妻の本当の目的

何に悩んでいて何を望んでいるかを考える

は、「コインロッカーの場所を知ることではなくて荷物を預けること」です。夫妻はコインロッカーしか荷物を預けられる場所を知らないだけかもしれません。また、ホテルのクロークとは違いコインロッカーではお金がかかってしまいますし、荷物が重たかった場合はそこまで行くのも大変です。

お客さま第一とは、内部思考からお客さま思考に切り替えて、自社都合にならないこと。つまり「お客さまの視点に立って考えて行動する」ことです。そのためには、お客さまのことを知ることが大切で、どんなことで悩んでいるのか、何を望んでいるのかを考える必要があります。また、良い商品やサービスの感性を高めることも重要で、良かったこと悪かったことを感じて、良かったことの体験をたくさん知っておくと、引き出しを増やすことができます。

「お客さま第一」は、どの会社・医院でも掲げている内容だと思いますが、どうしても「飾り言葉」になってしまいがちです。弊社も研修を通じて良くなった部分はありますが、まだまだ目標とするレベルには達していません。本当の意味で実践できるよう努力していきたいと思えます。

記事：宮岡



2023年5月 研修風景



ビジネスHOTアイテム

大人が楽しむ金属鉛筆！ サンスター文具の「メタシル」

シャープペンシルが登場して以来、すっかり下火になった鉛筆。鉛筆はリーズナブルなものの、芯が丸くなったら削らなければならないという不便さ、また、書いた部分に触ると手が黒くなるという不快さもあり、常用しているという人は多くないでしょう。

そんな不便さや不快さを解消してくれるのが、「金属鉛筆」です。金属と黒鉛を混ぜた特殊な素材で作られた鉛筆で、削る必要がないのがメリット。とくに昨年6月に発売されてヒットを続けているのが、サンスター文具の金属鉛筆、「メタシル」です。筆記可能距離はなん

と約16kmで、削ることなく書き続けることができます。消しゴムで消すことができる点もヒットの要因です。約1年で累計25万本が出荷されています。



軸の色はブラックをはじめ、ネイビー、ベージュ、レッド、ブルー、ホワイトの全部で6色。八角形のシンプルなデザイン、マットな質感でスタイリッシュ。ターゲットは大人を想定し、大人が使っても違和感がないことを意識しているとか。価格は税込みで990円と鉛筆にしては高価なものの、ヒットを続けています。

Android デキる人のビジネスアプリ iPhone

【dmenu ニュース】(無料)

アプリでニュースを見ていても、自分と関係のないところのニュースは飛ばしがちです。実際に住んでいるところなど、特定の地域についての詳しいニュースだけ知りたいという人も多いでしょう。そんなときにおすすめのニュースアプリが、「dmenu ニュース」で、NTTドコモが提供しています。

地域をフォローするとき、都道府県だけでなく、市区町村といった細かい単位で選べるのがメリット。住んでいる地域のニュースや勤め先周辺の情報、ほかに、近々訪れようと思っている場所など、気になる地域のニュースや情報が簡単に手に入ります。登録する地域に制限がないのも魅力です。

ジャンルが豊富なのも特徴で、社会から経済、政治、エンタメ、スポーツ、トレンドなど、ラインナップ

が充実しています。とくに「ダイジェスト」は見やすく好評。その日のニュースをリアルタイムで見ることができ、興味を持ったニュースに簡単にたどりつけるので、ストレスもありません。ほかに、気になっているキーワードを登録することで、そのキーワードに関するニュースを届けてくれます。

さらにうれしいのが、クーポンが配布されている点。飲食店で使えるクーポンが毎日配信され、好きなクーポンをダウンロードできます。ほかにも、天気予報をはじめ、ルート案内、占いなどの機能もあります。



Google Play や iTunes App Store からダウンロードが可能です。

アプリは、アンドロイドのバージョン、iOSによってはご利用になれない場合がありますので事前にご確認ください。

市場の未来予想図

今月のテーマ

インバウンド客に向けた体験ツアーで地域も活性化させる！

新型コロナウイルスに対する考え方が変化し、日本を訪れる外国人観光客の数が増加しています。京都や浅草といった名所をめぐるほか、最近、注目されているのが体験ツアーです。

長野県の佐久地域には13蔵もの蔵元があり、恵まれた自然環境であること、米どころであることから、300年以上もの間、酒造りが行われています。そんな佐久市で行われているのが、本格的な日本酒造りを体験できるというもの。「蔵人体験プログラム」と名づけられた、2泊3日のツアーです。

ツアーの1日目はチェックインしてオリエンテーションを受けます。ここで客同士の自己紹介もあり、顔合わせをする場ともなっています。夕食は場所を移して、和食と日本酒を堪能します。2日目は朝ご飯をみんなで食べ、ユニフォームを着たあと、お祓い。邪気払いの儀式を行います。そのあとは酒蔵に移動し、酒作り体験のスタート。3日目の最後に修了証をもらって、プログラムは終了します。

魅力は杜氏から直接指導を受けられること。でき上がった酒は、後日配送してもらえます。さらにユニークなのが、酒蔵に宿泊できることです。宿泊施設は300年以上もの歴史がある酒蔵の一部をリフォームしたもので、宿に滞在中、地酒の飲みくらべができる点も好評です。料金は税込で1人あたり79800円。20歳未満の人は参加できません。

ツアーを企画したのは、「KURABITO STAY(くらびとステイ)」の代表、田澤麻里香氏。田澤氏はもともと旅行会社で働いていましたが、独立。地域を観光で盛り上げたいと、体験ツアーを企画しました。酒造りツアーの食事は1日めの夕食と、2～3日めの朝ご飯だけ。昼食や夕食は地域の飲食店で楽しんでもらうためです。英語で紹介された飲食店の地図を客に渡し、それぞれ気に入った店で食事。地元の飲食店が活性化するし、ツアー客は地元の人と交流する楽しさもあります。実際、地元の飲食店では、ビーガンなどにも対応したメニューを新しく追加するなど、外国人観光客をもてなすための工夫をしているのだとか。

ツアーに参加したフィリピンからの観光客は、「とても充実していた。価値ある体験だった」と話しています。体験をした客が「また来たい」「だれかに紹介したい」と気持ちを動かすことで、酒造り体験ツアーは少しずつ客を増やしていくことなのでしょう。



株式会社 **スリービー・ラボラトリーズ**
Bring,Beauty&Brightness

・提供できるもの：自費補綴物全般

(ジルコニア、プレスセラミック、メタルボンド、インプラント技工、ハイブリットレジン、金属冠、ファイバーコア、TEKなど)

- ・会社住所 : 東京都渋谷区幡ヶ谷1-2-2 京王幡ヶ谷ビル5階
- ・連絡先 : 電話 03-5309-2801 / Fax 03-5309-2802
- ・URL : <https://3b-laboratories.com>
- ・E-mail : technician@3b-lab.jp

はじめまして、伊東です。患者様によりよい技工物を届けるよう日々努めて参ります。

- ・愛歯技工専門学校卒業
- ・ワカレッジ シニア卒業
- ・東京デンタルアカデミーインプラントコース卒業
- ・大阪セラミックトレーニングセンター週末コース卒業

■好きなゲーム

ドラゴンクエスト
ファイナルファンタジー



商売小ネタ帖

廃棄される「おから」から新しい商品を作る！

豆腐を作る工程で生産される、「おから」。実は年間70万トンのおからが廃棄物として処分されているという現状があります。そこで、おからを原料にした商品がさまざま登場しています。

おからは豆腐を作るときにできる豆乳を搾ったかすで、食用としての利用率はわずか1%だとされています。理由として挙げられるのは、賞味期限の短さ。おからは水分が多く、2〜3日たつと腐ってしまうのです。そのため、生産者はしかたなくおからを捨てざるを得ません。年間で約70万トンのおからは農業や牧畜業者に肥料や飼料として引き渡すか、そのまま廃棄するしかありません。それに、廃棄するにはお金がかかり、店によっては月に10万円以上かかっているという場合も少なくありません。

おからは豆腐を作るときにできる豆乳を搾ったかすで、食用としての利用率はわずか1%だとされています。理由として挙げられるのは、賞味期限の短さ。おからは水分が多く、2〜3日たつと腐ってしまうのです。そのため、生産者はしかたなくおからを捨てざるを得ません。年間で約70万トンのおからは農業や牧畜業者に肥料や飼料として引き渡すか、そのまま廃棄するしかありません。それに、廃棄するにはお金がかかり、店によっては月に10万円以上かかっているという場合も少なくありません。



おからは豆腐を作るときにできる豆乳を搾ったかすで、食用としての利用率はわずか1%だとされています。理由として挙げられるのは、賞味期限の短さ。おからは水分が多く、2〜3日たつと腐ってしまうのです。そのため、生産者はしかたなくおからを捨てざるを得ません。年間で約70万トンのおからは農業や牧畜業者に肥料や飼料として引き渡すか、そのまま廃棄するしかありません。それに、廃棄するにはお金がかかり、店によっては月に10万円以上かかっているという場合も少なくありません。

能。炒めたり煮物にしたりすればおかずになります。

さて、「NIPPONおからプロシエクト」という団体があります。代表は料理研究者であり、おから料理研究科の高橋典子氏。アイデアあふれるおからのレシピを考案して発表したり、おから料理の実習や講義をしたりしています。

健康食材のおから。少しでも食卓にとり入れて、廃棄されるおからを少なくできるよう、私達も協力したいものです。



論語に学ぶ人生の極意

古者の、言をこれ出ださざるは躬の逮ばざるを恥ずればなり

【原文】

しい いにしえ げん

子曰わく、古者の、言をこ

れ出ださざるは躬の逮

ば

ざるを恥ずればなり。

は

ざるを恥ずればなり。

(『論語』里仁第四の二十二)

【意味】

孔子が言った。「昔の人が自分の考えを簡単に口にしなかったのは、言ったことが実践できないのを恥ずかしく思うからだ」と。

言葉にしたのに行動が伴わないのはよくない。実践できないことを恥ずべきだという、孔子からのメッセージです。

儒教では、口にしたことは必ず成し遂げるといふ、「有言実行」の大切さを説いています。一方、できそうもないことを言う、「大言壮語」は恥ずべきこととしています。

言葉では何とでも言えます。しかし、口先だけの人はまわりからの信頼を得られません。尊敬もされないでしょう。孔子はそんな人になってはいけなさと戒めているのです。

そもそも、孔子は人の心と言葉、行動はつながっていると考えていました。目に見えない心を表すも

のとして、言葉や行動があります。だからこそ、言葉や行動を軽々しく考えてはいけません。

ただ、考えを外に出してはいけなうと言っているわけではありません。何も意見を言わないのもよくないのです。心の中で思っていることを実際に口に出すことは重要です。この際、言葉巧みである必要はなく、つたない言葉でも構いません。

ポイントは心が伴う発言をすること。「言ったことは必ず実践する」という心構えで、言葉を発するべきだと孔子は言っているのです。つまり、自分の言葉に責任を持つこと。私たちが肝に銘じておきたいものです。

