

# 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.130

## 問題解決の考え方

第127号では、弊社が4年前から取り組んでいる「お客さま第一」の研修についてご紹介しました。今回は、その中で今季から取り組んでいる「クレーム対応」のうち、前回の研修内容を共有いたします。

『ある小児歯科では、保護者から「待ち時間が長くて子供が駄々こねる」とたびたび言われて受付スタッフが困っています。あなたならどう解決しますか?』さて、この場合は多くの方がまず解決策をいくつか羅列していくのではないのでしょうか。しかしただ羅列しただけではどれが最善策かわかりません。この時に重要なのは、本当の問題は何かを考えることです。すなわち、『問題発見力 > 問題解決力』となります。そして問題発見力を高めるコツは、全体像をイメージして、情報を“整理して分ける”ことです。先程の小児歯科の例では、次のように分けることができます。

- ① スタッフ・クレーム対応が大変
  - ・モチベーションが下がる
- ② 子供
  - ・待ち時間が退屈、恐怖が増える
- ③ 親
  - ・子供をあやすのが大変
- ④ 院長
  - ・スタッフが辞めないか心配
  - ・評判で患者が減らないか心配

ここで、最も大きな問題は何かを考えます。おそらく、評判により患者が減ってしまうことではないでしょうか。医院の売上が減ってしまったら大問題です。このような人はいないと思いますが、「クレーム対応で受付スタッフが困っているからクレーム窓口を設ける」という対策のみでは、本当の解決にはなりません。

## 問題発見力 > 問題解決力

情報の整理が出来たら、次は『創造』します。ここでの創造とは、予測する、疑問視する、視点を変えるなどになります。予約時間通りに診療できるように、余裕をもって診療時間をとる。来院してからの待ち時間が問題とすると、WEB にリアルタイムの予想待ち時間を表示して、丁度よい時間に来てもらう。視点を変えて、待ち時間は変わらないけど、その時間が長い（退屈）と感じさせないように、待合室に子供の好きなアニメを流したり、遊具をおいて楽しんでもらう。などの案が考えられそうです。このように問題解決には『整理（問題発見）×創造（問題解決）』で考えます。

最後に、現在クレームが少なくても安心はできません。ある調査では、商品を購入したりサービスを受けた直後に40%の人が不満を抱いているが、そのうち苦情を言うのはわずか4%だけとされています。これは、1000人のお客さまがいて、そのうち400人の人が不満を持っていたとしても、クレームを言う人は16人だけしかいない計算です。つまり1人のクレームの後ろには、25人のクレーム予備軍がいることになります。そして不満を抱えながらクレームを言わないクレーム予備軍は、静かに去ってしまいます。また、クレームが少ないのは、ただクレームの報告があがってきてないだけかもしれません。クレームをおこした人に責任を問うたり、「クレームゼロ運動」などの取り組みをおこなうと、特に報告があがらなくなってしまいますので注意が必要です。

今後もお客さまの声に真摯に向き合って参ります。

記事：宮岡

# ビジネス **HIT** アイテム

## 免疫力をアップする乳酸菌飲料！ キリンビバレッジの「iMUSE」

ヘルシー志向の人を中心に需要が高まっているのが、乳酸菌飲料の市場。なかでも、キリンビバレッジの「iMUSE（イミューズ）」シリーズが売り上げ好調です。売れ筋が「キリン iMUSE ヨーグルトテイスト」。「免疫ケア」というキーワードを掲げてPRしたところ消費者の心をつかみ、前年比 163%と大躍進。昨年 11 月には中身の乳白色が際立つパッケージに変更し、よりヘルシーさをアピールすることに成功しています。

また、100 ml タイプの「キリン iMUSE 朝の免疫ケア」はヨーグルト風のデザインに変更し、商品名を「お

いしい免疫ケア」に替えてリニューアル。発売から 2 週間で 3 割も売り上げを伸ばしました。

そもそも iMUSE はキリンビバレッジが独自に開発した「プラズマ乳酸菌」を使用。乳酸菌には免疫活性化作用があり、免疫を維持するのを助けます。

さて、ブランド名の iMUSE は、「私」を表す「I」と、「女神」という意味の「MUSE」を組み合わせたもの。商品には「私の中の戦う力」という思いが込められています。この魅力的なネーミングも、大ヒットの要因といえそうです。



## Android **デキる人のビジネスアプリ** iPhone

### 【カロママプラス】(無料)

食事をはじめ、運動や体重、体温、睡眠、気分など、体や生活に関わる要素をすべて記録できるアプリが、「カロママプラス」。実際、2カ月間利用することで、体重が平均 2 ~ 3 キロも減量できたというデータがあります。

アプリを登録したら、8つのコースから目的に合ったものを選びます。たとえば、ダイエットをしたい、筋肉をつけたい、メタボを改善したいなど。あとは、食事の写真を撮るだけで簡単に記録できます。AI が自動的に食べたものを予測してくれて保存。摂取カロリーや栄養バランスをもとにした、栄養士からのアドバイスをもらうことができます。さらに、次の食事のおすすめメニューを知らせてくれる点も魅力です。

毎日の運動を管理してくれる点も安心です。掃除や洗濯、台所仕事など、家事も運動として記録でき、消費カロリーとして計算してくれます。さらに、摂取カロリーや運動量をグラフ化してくれる点もメリットで、成果がひと目でわかります。

アプリに入力したりアドバイスに従ったりすれば、ポイントが獲得できます。ポイントは景品と交換でき、アプリを続けるモチベーションもアップします。



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

魅力的な体験ができる  
「観光列車」が増えています！

さわやかな風が吹き、旅行やレジャーに出かけたくなるシーズン。豪華な食事や絶景を楽しめたり、快適な空間でくつろげたり、特産品の購入ができたりと、観光列車は魅力がいっぱい。最近では、ユニークな観光列車がさまざま登場しています。そして、単なる移動手段ではない、観光列車に乗ること自体を旅の目的にする人も増えています。

JR九州の「ふたつ星4047」は、昨年9月に登場した観光列車。西九州の武雄温泉から長崎までの「有明海コース」と、長崎から武雄温泉までの「大村湾コース」の2つを運行しています。列車の内装は水戸岡鋭治氏のデザインで、ため息が出るほど豪華。壁から床、窓枠まで木材をたっぷり使い、ふかふかのソファでのんびりくつろげます。佐賀牛を使った弁当、焼きたての絶品スフレなど、グルメが充実しているのも自慢。波佐見焼の転写体験、日本酒バーでの地酒の飲みくらべといった体験も人気です。



ふたつ星4047の車内

JR四国の「四国まんなか千年ものがたり」は、瀬戸内海に面する多度津と大歩危を往復する観光列車。テーマは「おとなの遊山」で、贅沢な感動体験ができます。インテリアは車両ごとに雰囲気異なり、どこも非日常を感じさせる空間。とくに足もとまで景色を楽しめるビュースペースは見事で、渓谷が目の前に迫ってきます。食事は地元の食材を使った本格料理。上りが和食で下りが洋食と、飽きません。また、妖怪伝説の里、阿波川口駅では地元の人が妖怪の格好をして出迎えてくれる試みもあって、ユニークです。

えちごトキめき鉄道の「えちごトキめきリゾート雪月花」は、新潟県上越地方の海と山の両方を楽しめる観光列車。「日本最大級の窓」と言われるように窓が大きく、天井近くまでガラス張りに。ガラスには遮光加工やUV加工がされている点も安心です。車内はラウンジスタイルのゆったりした作り。1号車には展望ハイデッキがあり、四季折々の絶景を楽しめます。

JR北海道の「くしろ湿原ノロッコ号」は、4～10月限定で運行される観光列車。釧路と塘路間を釧路川に沿って走ります。2～4号車は展望車両で、気持ちのいい風を浴びられるトロッコ車両。窓からは釧路湿原の雄大な景色を眺められるほか、エゾシカやキタキツネ、オオワシなどの野生動物に会えることも！

楽しみと移動の両方を兼ねた観光列車。今後も趣向を凝らしたさまざまなタイプが登場しそうです。



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](mailto:technician@3b-lab.jp)

はじめまして。技工士の向江です。  
CAD設計を担当しています。  
皆様のご要望に沿えるよう、  
日々取り組んでまいります。  
よろしくお願いいたします。

■趣味

公園を散歩  
ゲーム(ゼルダの伝説)  
投資情報の確認



# 商売小ネタ帖

## 身だしなみのルールをなくし、個性を生かして働く！

人の多様性を尊重しようという動きが社会全体に広がっています。そして、働く人の髪型やメイクなどのルールを見直すところが増え、自由度がより高まっています。

「株式会社ユニー」は50年以上もの歴史を持つ、老舗のスーパーマーケット。東海地方をメインに展開する、地域密着型の企業です。ユニーが昨年行ったのが、店員のメイクや服装などをより自由にする事。これまで店員の髪は黒または自然な栗色がルールで、ネイルは透明か淡いピンク色と定められていました。しかし、若い世代の店員たちから、自分の個性を生かして働きたいとの声が上がリ、従来のルールでは無理があると感じたのです。

検討の結果、髪やネイルの色を自由にする事に決めました。ユニーの客は中高年が中心で、客からの反発を受けるのではという心配もあったそうですが、条件をつけることで変革に踏み切ります。その条件とは「店で一番元気なあいさつ、好印象な接客をする」。



ユニーの人材育成サポート部の澤頭さんは言います。「気持ちのいい接客を心がけていれば、身だしなみは自由でも問題ない」と。実際、ある店員は金髪。その分、人目につくので、より明るく、丁寧な接客を心がけているのだそうです。接客のときは笑顔を決めず、ソフトな言葉づかいを意識しています。買い物に来た人はその店員について、「とても感じがよい」と好印象。「金髪がおしゃれでいい感じ」と受けとる人も少なくないのだそうです。

一方、愛知県名古屋市のテーマパーク、「レゴランド」も、従業員の身だしなみを自由化しています。もともとの規則は、とても厳しいものでした。髪の色はカラー8番まで、ひげは禁止、ネイルは透明（リストラン勤務は禁止）、指輪は結婚指輪のみ、ピアスは女性のみ5mm以内までなど。

しかし、「すべて従業員の判断に一任する」と変更されたのです。その結果、アルバイトの応募数がぐんと増えたそうです。レゴランドの身だしなみ改定プロジェクトチームの櫻井さんは言います。「素敵な接客ができる人でも、髪の色がNGだから採用できない」と、泣く

泣く断らなければならぬことがあったが、今ではそういった弊害がなくなった」と。

労働社会学を研究する千葉商科大学准教授の常見陽平氏は言います。「自由を与えられることで、従業員が自発的に行動する力を身につけることができる。それが、企業の業績アップにつながる」と。もちろん、安全性や衛生面に考慮しつつではありますが、今後、身だしなみが自由になって、個性を生かせるようになる動きが広がっていくでしょう。



レゴランドのHPより

# 論語に学ぶ人生の極意

忠告して善を以てこれを道びく、不可なれば則ち止む

## 【原文】

子貢、友を問う。子曰わく、忠告して善を以てこれを道びく。不可なれば則ち止む。自ら辱めらるること無かれ。

(『論語』顔淵第十二の二十三)

## 【意味】

子貢が友情について尋ねると、孔子が言った。「友人に忠告して、よい方向に導いてあげなさい。しかし、ダメならすぐにやめなさい。そうしないと、自分をはずかしめることになるだろう」と。

子貢は孔子の弟子のひとり。頭が切れて口達者、そして、秀才にすぎた人物です。そんな子貢が友人との関わり方について孔子に尋ねています。

仲がよい友人に注意をするのは難しいものです。使う言葉やタイミングを誤ると、関係が悪くなってしまうこともあるでしょう。そもそも、だれもが人に注意されるのは嫌なものです。聞きたくないと思うでしょう。自分で間違っていると気づいている場合でも、プライドが邪魔して、素直に聞き入れられないこともあります。それに、人によっては気分を害することもあるでしょう。だからといって、悪いことをしているかわかっ

ていながら黙って見過ごすのはよくありません。やはり、相手のことを考えるのなら、誠意を持って忠告することが大切です。

注意して相手が聞き入れてくれればベストです。改善しようとしているなら手助けをし、よい方向に導いてあげましょう。

一方、忠告に対して相手が気分を害したと感じるなら、それ以上は追求せず、いったんそのままにしておきましょう。無理に注意をするあまり、言い合いになってしまうとよくありません。相手はますます心を開いてくれなくなります。仲のよい友人であっても、ある程度は距離を置くことが大切なのです。それは家族でも同様です。

