

（接遇の一流、二流、三流）

患者様に安心と信頼を届ける寄り添い力

研修の目的

- - 歯科での接遇は技術と同じくらい重要
- - 『接客の一流、二流、三流』から学ぶ
- - 患者様に安心・信頼を届ける具体的行動を身につける

考え方（マインド）の違い

- 三流：作業的にこなす
- 二流：マニュアル重視
- 一流：患者様ごとに最適解を選ぶ
- 👉 歯科でも『安心を届ける』意識を忘れない

外見力（第一印象）の違い

- 三流：無表情・だらしない
- 二流：基本的清潔感はあるが意識が途切れる
- 一流：笑顔・姿勢・所作まで徹底
- 🙌 歯科では身だしなみ＋所作＝安心感

察知力（気づき力）の違い

- 三流：声をかけられたら対応
- 二流：表情を見て対応
- 一流：表情・声・仕草から心情を察知
- 🙌 顔色や微細な動きから不安を先読み
患者様に関心を持つ様にする

会話力の違い

- 三流：形式的な挨拶のみ
- 二流：丁寧だが個別感に欠ける
- 一流：名前・過去の会話を踏まえたやりとり

※カルテを見返して会話できていますか？

- 📌 歯科では患者様の背景を会話に活かす
自分の家族が対応してもらいたい様に
対応する

対応力の違い

- 三流：形式的な謝罪で終わる
- 二流：誠実だが場当たりの
- 一流：原因を理解し具体的に対応
- 👉 『何に対して謝るか』を明確に伝える

サマリー

- マニュアル＋臨機応変性

『問診→説明→治療→アフターケア』といった流れのマニュアルは必要ですが、患者様ごとに異なる不安・痛み・希望を察して、マニュアルを超える対応を入れる余地を持つようにします。

- 観察力を鍛える

表情・しぐさ・顔色の変化に敏感になる

- “個”を意識した会話

患者様の背景（過去の治療経験・恐怖心・ライフスタイルなど）を聞き出し、会話に取り入れることで『あなたを見ています』という感覚を伝えます。

・ 誠実な謝罪・説明

『説明不足でご不便をおかけしました』『痛みが残ってしまった点について申し訳ありません』など、何に対して謝るかを明確に伝えることが大切です。

・ 日常の気づきを研修素材にする

日常生活の中で『どうしてこのサービスは気持ちよかったのか』『この対応は心地よかったか』を意識し、観察力を鍛えます。良い例や改善点をチームで共有することが効果的です。