



先日近くに新しくスーパーマーケットがオープンしました。初日は行列ができるほど多くの人でにぎわっていました。オープンして2日目に行ってみたのですが、行列はないものの、平日にもかかわらず、人でにぎわっていました。

久しぶりに活気のあるスーパーに行き、今後も利用したいな、と思うと同時にオープン後1ヵ月たち、半年たつとどうなるのだろう、同じように活気があり、サービスは親切で行き届いているのだろうか…と、ふと考えました。どんな店舗や施設でもオープンしたては、珍しさもあり人は集まってきます。最初は来店してくれたことに感謝し、丁寧な対応をすることで人は集まります。しかし、その店の評価は、いかにして最初の印象をずっと定着させることができるかどうかだと思います。

新しく店がオープンするときや新しいスタッフが配属されるときには、きっちり教育を受け、マニュアルに従ってき

ちんとした対応をするので、基本はみなできると思うのです。問題はそれ以上のプラスアルファのサービスや対応ができるかどうかでしょう。

オープン2日目に私が行ったとき見た光景で「いいな〜！」と思ったのは、あるお客様が店員に話しかけたとき、とてもいい笑顔で丁寧に説明し、来店してくれたことに感謝し、雑談も少し交えながら「是非今後もよろしくお願いします！」と嬉しそうに受け応えしている店員の姿でした。日常会話を自然に交えながら、専門的な説明もきちんと対応していたところからベテランスタッフなんだなと感じました。しかし、この店員の方は他店からの応援のようでした。店が落ち着き、この感じよいベテランスタッフが帰ってしまった後は、残るスタッフが同じように対応してくれるのでしょうか。ぜひそうあって欲しいと願っています。

このスーパーのすぐ近くにも大手のスーパーが2軒あり、どちらも対応はそれ

# ASSISTANT

## 初心忘れず、 正確・迅速・丁寧に

なりにしっかりしています。それらの競合他社に勝っていくためには、ただ安い、新鮮な商品を置いているだけでは価格競争になってしまうだけです。商品以外の、人によるサービスやシステムで、プラスアルファの価値をつけて顧客を定着化させていくことが重要でしょう。

先日、久しぶりに私がいつも行っている歯科医院に行ってきました。以前当誌にも、マニュアルが徹底されており、どのスタッフも対応がしっかりしていて、院内のコミュニケーション、連携がとてもスムーズだとご紹介した医院です。

今回は奥歯何本かの表面がヒリヒリと痛み出したので、予約をしました。しかし、急に仕事で都合が悪くなったため、2日前に予約変更の電話をしたところ、

予約がすいぶん先になってしまいうらしく、当初予約していた日の翌日に急患扱いで対応してくれることになりました。

当日、他の患者の治療の合間を見ての対応だったのですが、ほとんど待たされることもなくスムーズに対応していただきました。1年半ぶりだったのですが、対応は当初と変わることなく、基本的な対応も感じよくなされていてほっとしました。

ただ残念だったのは、2回目に行ったときのことで。1回目に痛みを取り去る治療をしていただき、歯石除去もしていただきました。「次回は歯周病のチェックをします」と言われ、2回目に行ったところ、「ご自分の歯ブラシは持ってこられましたか？」と聞かれたのです。

株式会社ロングアイランド  
接客マナー講師

伊藤 純子



私は1回目のときに聞いていなかったの  
で、自分の歯ブラシは持ってきてはいま  
せんでした。仕方がないので、医院の歯  
ブラシを使って説明をしてくれました。  
そして「次回はご自分の歯ブラシを持  
ってきてください」と言われました。私は、  
「このきちりとしているはずの医院で  
もこんな初歩的な説明を言い忘れること  
があるんだ」とブラッシング指導をきち  
り受けられなかったことを残念に感じ  
ました。

おそらくこの医院のスタッフは、歯周  
病のチェックをする際にはブラッシング  
指導をするし、その際に患者が自身の歯  
ブラシを持参することは当たり前のこと  
と思わずにいたのかもしれませんが。そ  
のため1回目のときに対応してくれたス

タッフが私にそのことを伝え忘れたので  
す。しかも受付のスタッフからも次回の  
予約の際に、同様のことを聞かされな  
かったことも残念でした。どちらかが伝  
えてくれているならば、私は自分の歯  
ブラシを持ってきていたはずなのに…。

誰にでも忘れてしまうということはあ  
ります。だからこそ治療室で伝達され  
たことを受付が把握し、必要に応じて念  
を押すということは必要だと改めて痛感  
しました。

感じのよさ、迅速さをずっと維持して  
いることはすばらしいことです。しかし、  
どんなに感じよく、迅速、スムーズであ  
ったとしても、正確性が欠けていては、  
全てが台無しになることもあります。医  
療の場であればなおさらです。

感じのよさをいつまでも続けていくこ  
とは、ある意味、そのスタッフの性格や  
人格によることもあるでしょうから、よ  
いスタッフがいれば持続していくことは  
可能でしょう。しかし正確性については  
どうでしょうか。つい当たり前になりず  
ぎたことが「分かっているだろう」とい  
う無意識の感覚になって伝えもれてしま  
うことや説明不足になってしまうことも  
あるのかもしれませんがね。

人と接する仕事においてマニュアル的  
対応が当たり前になっている今、ある意  
味それができていて当たり前、“初心忘  
れず、正確・迅速・丁寧に”これらをバ  
ランスよく網羅し続けていくことが本当  
に評価される歯科医院になっていくポ  
イントでしょうね。