

患者さんをお迎えするために必要な
心構え、接遇、言葉遣い、気遣い……
すべてがここに



Welcome to Dental Office
デンタルオフィスコンシェルジュ
歯科医院の受付は賢く・優しく・美しく
患者様を迎えるあなたへ
林 美穂・下釜祐子 著
B5判/118頁 定価 3,600円+税
医歯薬出版 (2019年5月)

藤橋歯科医院 (栃木県宇都宮市)
安生朝子 (歯科衛生士)



書店で手にとる本は、タイトルから見え隠れする旬な話材と紙の質感が決め手になります。お料理に合ったワインを選ぶように、本の内容と紙質にも相性があると勝手に決めています。

本書タイトルでは「賢く」という文字に着かれました。賢い人は優しくも美しくも自身を成長させられる「謙虚」という成長因子を携えていると思います。文字離れの時代に文字を綴るにふさわしい表紙のマットな質感も魅力的で、書籍を読むことの楽しさを思い出させてくれます。

まず序章では、一流ホテルのコンシェルジュのように多様なニーズに応えることが「受付」に求められるとし、そのためには「女性の感性を磨く」「経営感覚をもつ」「歯科治療について

の知識をもつ」などの考えが欠かせないと、院長である林 美穂先生は述べます。

第1章「働く意味」では、受付という仕事は、ホスピタリティ精神とコミュニケーション能力を鍛えることにつながり、人間力を高めていける魅力的ですばらしい職種であると下釜氏は述べます。下釜氏の深く優しいエールともいえる文章からは、仕事にやりがいを見つけ、豊かな人生を送るためのヒントが得られるでしょう。

第2章では、好印象を感じていただくために身につけておきたい、立ち居振る舞いや言葉遣いのお手本が示されています。正しい日本語による丁寧語習慣は副交感神経を優位にし、穏やかな気持ちにさせてくれます。忙しいなかで精度の高い歯科治療を継続するために、まず自身の発する言葉のもつ力を前向きにコントロールしていきたいものです。

第3章はより具体的な業務の解説です。まさに微に入り細をうがつ——徹底した患者さん目線の対応に脱帽です。歯科医院を動かす舞台装置ともいえる受付業務において、最高の歯科治療を演出するための“技”が学べます。ときに受付は営業スタッフと表現する度胸のよさ、どのような業務であっても凛とこなす姿からは品格さえ感じます。

第4章は心のもち方についてです。自分自身をコントロールして、誰を相手にしても「平常心で変わらない接遇をする」対人能力について述べています。下釜氏が紹介するトレーニングを行うことで、外見的にも内面的にも自分を客観視することができ、知らなかった自分に出会うことができます。

長く愛されてきた旧版の発行から10年近くが経ち、改訂版としてパワーアップした本書を手にすることができうれしく思います。これからもお二人とほかスタッフの方々の賢く、優しく、美しいお姿を遠くから学ばせていただきます。