



名南デンタルだより



発行：名南税理士法人 歯科プロジェクト
〒456-0031 愛知県名古屋市熱田区神宮二丁目2番2号 TEL：052-683-9143 FAX：052-683-9106

新たなる需要の開拓に向けて

様々な環境の変化から、歯痛を治すための機関としての歯科医院の存在自体が飽和状態になってきた今、歯科医院にとって更なる「患者が保有する需要の開拓」という問題は、急務ともいえる課題といえます。

「患者の保有する需要を知る」には、患者とのコミュニケーションをとることが非常に重要となります。今回は「患者の保有する需要を知る」ために必要不可欠なポイントについて紹介させていただきます。

患者との対し方

对患者とのコミュニケーションにおいて重要なことは、歯科医院が、患者が抱えた問題を一緒に解決するパートナーであることを先ず理解してもらうことです。歯科医院と患者が決して、対峙・対立する関係では、いつまでたっても信頼関係の構築はできません。歯科関連の問題に対して一緒に悩むパートナーになることによって、患者の抱えた問題を広く深く理解することが出来ます。

環境整備

患者とのコミュニケーションが、患者との会話を通じてその「需要を知る」ことを主な目的とするものであるならば、患者が話しやすい環境を設けるということは必須となります。まず、当該診療所が「患者の需要を十分認識し、対応できる診療所である」ということを認知してもらうこと。そして、実際に患者のお話を聞く段階になった場合には、患者が話しやすい空間を提供できることが重要となります。

前者は、院内紙やHP等での歯科診療所理念・方針の認知活動によって可能となり、後者はカウンセリングルームなどが代表的なものとなります。

カウンセリング技法の必要性

いざ、カウンセリングルーム等で患者と話す機会を持つことができた場合、それが患者自身で既に顕在化されている需要であるならば、比較的容易に知ることもできますが、潜在的な需要ともなると、患者自身でも明確に認識されていることではないため、それを知ることは容易ではありません。そこで、診療所としては患者の潜在化された需要を知るために、患者から更なる情報を収集することが必要となりますが、この時、単に患者に質問をし続ければよいというものではありません。患者の信頼を十分に得て、自発的に質の高い情報を得ようと思えば、それなりのカウンセリング技法が必要となってきます。

カウンセリング技法：受容

「受容」の本質は、「判断」を行わないということとなります。

嗜好や善悪の判断を抜きにして、常識的な範囲内であるがままに、患者の一切を受け入れるという態度は、患者の信用を飛躍的に増大させます。

訂正すべきことがあったとしても、全てはその発言を「受容」した後の話になるのです。

価値観が似たもの同士が、結果的に信頼関係の向上をもたらしているのは、お互いの理解の過程で各自の判断に入りこむ余地が比較的小さいため、この「受容」のプロセスが互いに滞りなく進みやすいことがその原因として考えられます。

この「受容」は、あらゆる他の円滑なコミュニケーションや信頼を得るための技法の上位に位置しているため、本来なら、「共感」や「ペーシング」といった技法は、受容ができればごく自然にできるものであると考えられています。ただし、「共感」や「ペーシング」という技法を通じて「受容」に近づくと意味では実務上非常に意義深いものであるため、具体的な内容として以下に掲載しておきます。

カウンセリング技法：共感

患者の立場に立って、その気持ちを理解しようと意識的に努めることであり、単なる言葉の理解の問題ではありません。患者の心の世界を、あたかも自分自身のものであるかのように感じようとする事です。共感が相手に伝わることで、多くの情報が収集でき、その結果、患者が抱えるニーズの正確な理解ができ、正確な施術の提案を可能とします。

カウンセリング技法：ペーシング

具体的には、話すスピード、声の大きさやトーン、手振り身振り等、それらの総合的な形である相手の雰囲気と自分を合わせることで、相手の安心感と親密度を向上させる技法です。このペーシングの究極は、人間の生命そのものをつかさどる呼吸のリズムを合わせる事です。また、様々なペーシングを行うことで、患者に対する深い観察が行えることも大きなメリットと言えます。

以上は、増収増患の為の、特に患者の心理的な側面からアプローチした際の基本的な考え方である為、これらを活用した具体的な方法については各歯科医院にて適した形を検討していく必要があります。

(有)力ギヤマ会計センター
鍵山 堅一