

「歯医者なんか大嫌いだ」ホスピタリティー・マーケティング

10年ぶりくらいだろうか、歯の治療が終わる。知人の紹介で嫌々（笑）出かけた。

松戸から表参道まで通うのはちょっと大変だったけど、**大満足。**

ポイントその1、歯石の除去

これだけで4回もかかった。麻酔をしているので痛みはないのだが、毎回取る歯石の量が半端ではない。結構血みどろだし。担当してくれた歯科衛生士の人の腕がいいのだろう。

現在では歯石があった場所には歯茎が再生している。この年で体の生命力がよみがえるのを実感できるとは思わなかった。嬉しい誤算であると同時に、会社をやめてから定期検診を怠った不明を恥じ入るのみである。だって歯医者を好きな人って、ほぼいない。なので、先生と衛生士さんに感謝なのである。



ポイントその2、昔に行った虫歯の治療が大変なことになっていた。

専門的なことはよく分からないのだが、神経の代わりに「根」を入れなければならないらしいのだが、いつどこで直したのか記憶もない。単純にセメントで固めて銀歯をかぶせていたらしい。銀歯の中で残った神経が腐り、膿が溜まっている状況だった。ギリギリセーフのタイミングで間に合った。このまま放置すれば歯を支えている骨=頭蓋骨まで痛めるところだった。これも3回かかった。実にじっくりと「やるからにはパーフェクトでやらせてください」と。I院長先生の



←以前かかったお医者さんですよ^^;

こだわりは尋常ではない。

今後は3ヶ月に一回程度、歯石の除去に通えばいいらしい。素人のブラッシングには限界がある
そう。これも納得だ。週刊誌で「全国の名医」と言う特集がよく組まれる。歯医者版があれば
是非投票したい。

ポイントその3、インフォームド・コンセント

今、何の治療をどのようにしているかをキチンと説明してくれる。これが私には嬉しい。歯科衛生士のSさんによると、レントゲン写真を見ると、どんな歯医者さんがどんな治療をしたのかわかるという。実際にモニターを見ながらなのでとても説得力がある。歯科衛生士Sさんの

術後の「(治療に)達成感があります！」という言葉に踊らされて



通ったが、現在の状態はそれを実感できる。まさにプロの仕事。

ポイントその4、ホスピタリティ・マーケティング

これは先生のキャラクターが大きいと思うのですが、ごく自然にホスピタリティ・マーケティングを実施している、ということだと思います。説明がわかりやすく丁寧。

一番よくわかるのは子供が患者の時、少しでも気分をよくしている。

「～ちゃん、もう半分まできたよ」「あとね半分の半分の半分」 (笑)

子供達が泣いていない。むしろ楽しげに頑張っている。

スタッフの方もとても感じがいい。「健康な歯を」という**使命感**を感じる。



←言葉で言うのは簡単ですが、実行は決してやさしくない。

- ・ トップのリーダーシップ (院長先生)
- ・ 明確な使命感 「確かな技術で健康な歯を」
- ・ 院長を支える衛生士、スタッフの強い団結力
- ・ かもし出される全体の雰囲気 (心地よいのです)

NL 史上最小の組織です (3人)。まさしくプロフェッショナル

こんなに歯医者さん通いが楽しいなんて。3ヶ月後の歯石の除去が楽しみです。どうしてもと言う方にはご紹介します。繁盛しているので予約を取るのが大変かもしれません。

それと、I 院長と衛生士の S さん、ここだけの話。美人です。

30 センチの近くから見られていると、快感です。がはは。



↑お分かりいただけますでしょうか？健康な歯茎は歯を覆うように守っています。

さて、光陰矢のごとし。あっという間に年末です。今年を振り返ると、

- ・ 会社の業績はきわめて厳しかった。しかし、何とか乗り切った。
(ただ、経費の切りつめをかなり行った。今、日本中で同じことが行われています) (T_T)
- ・ 子供が独立をした (厳しいさなかではありますが元気で働いております)
- ・ 大学で教鞭をとることになった 準備は大変ですが、非常に楽しい。(流通経済大学)
- ・ そして、20 年を過ごした松戸市を去ることを決断した。
(国分寺を終の棲家を選びました。小さなマンション、夫婦の両親の介護)
- ・ iPad に出会った。本当に革命的なアイテムです。この原稿も iPad で書いています。
- ・ ゴルフが少し進歩した。ただテニスを止めたら太りました (笑)

次回は一月中旬。テーマは「テレビの逆襲」すでに資料集めにかかっています。

この一年、皆様のおかげで元気に過ごすことが出来ました。心から感謝を申し上げます。

来るべき年が、皆様にとって素晴らしい年になりますように。Have a nice year!

株式会社アール・リサーチ 代表 柳本信一

Tel 047-342-3181 mobile 090-7428-8999 mail : ryubon@kkd.biglobe.ne.jp

ブログ、ほぼ (笑) 毎日更新しています→<http://rresearch.blog103.fc2.com/>