

Management Club Report

Aug.2003 / Vol.8

Monthly Opinion 「言葉遣い」は差異化要因

歯科医院にはびこる「マニュアル言葉」

当社が全国で行っている「顧客対応スキルアップ研修」は平成14年3月にスタートし、年間10回くらいのペースで開催してきましたが、当初より指導してきた事柄に、当社で言う「マニュアル言葉」の矯正があります。受講した方は覚えていると思いますが、次のような言い回しを「おかしい」ということで徹底して注意してきました。

歯科医院における「マニュアル言葉」

語尾を伸ばす言い方

「おはようございまぁ～す」「こんにちは～」「こんばんは～」

「お預かりしまぁ～す」「中へどうぞぉ～」「お大事にどおぞぉ～」

方向を示したり、選択するのでもないのに「 の方」という言い方

「お名前の方よろしいですか」「保険証の方お持ち下さい」

「お荷物の方こちらにお置き下さい」「お口の方おゆすぎください」

何かを行なった結果そのようになったわけではないのに「 になります」という言い方

注文を受けたハブラシを渡す時「こちら歯ブラシになります」

今、やりとりしている内容なのに「 でよろしかったでしょうか」と過去形で訊ねる言い方

受付で今決めようとしているアポイントの日時を確認する時

「8月20日の午後3時でよろしかったでしょうか？」

語尾に「ねえ」をつけて伸ばす言い方

「エプロンおかけしますねえ～」「お椅子倒しますねえ～」

語尾を上げる言い方

以上のような言い方に加えて、最後の音声を高く上げてしまう

個別の「組織活性化プログラム」で毎月お邪魔した歯科医院では、毎回のよう
に指摘してきましたので完璧に治ってしまった所もありますが、多くの歯科
医院で行われている顧客対応の実態です。これは院長が高名であっても、イン
テリアが素晴らしく立派な歯科医院であってもほとんど同じ状態です。