

株式会社 デンタル タイアップ

働き方改革

新人育成セミナー

—組織の一員として行動しよう！新人のビジネスマナー—

Seminar Report —セミナーレポート—

日 時 2022年5月22日 (日) AM 9:30~PM 4:30



Zoom 発信地 株式会社デンタルタイアップ (広島県広島市中区榎町 5-20)

●主催者講師・スタッフ (株式会社 デンタルタイアップ)

代表取締役 小原 啓子 / 局長 柘田 博昭

[マネジメントスタッフ]

畠山 知子・河野 佳苗・藤田 昭子・石田 眞南・杉原 未佐子・平石 美和子・宮本 麻美

[事務局スタッフ]

鈴藤 瞳・藤井 千恵・的川 優華・上田 恵

Seminar scenery 68 participants



主旨

歯科業界を取りまく環境は、年々厳しさを増しながらも大きく多様化しています。

人口構成や疾病構造の変化、2年に1度の歯科診療報酬改定への適応や医療法など法律の改正に伴う設備投資に加えて、昨今のコロナ禍における対応など、歯科診療所が直面する課題は複雑多岐に亘ります。厳しい社会環境の中、地域に信頼され安定した歯科医療サービスを提供するためには、信念を持った院長と共に一致団結して動ける医療スタッフとしての行動が求められます。

それは、新人スタッフでも同じです。

この度は、ビジネス能力検定3級テキストに則り、新人が働くための基本的マナー、業務遂行上の基本的スキル、個人の強みや特性を生かした仕事への取り組み方を個々に分析しながら一日受講していただきました。ここに受講者の方々の声をまとめご報告申し上げます。

スケジュール	項目	主な内容・ねらい等
09:30	開講・オリエンテーション・セミナー目標・プレテスト	・本セミナーの目的説明
09:40	第1部 歯科医院とは何か(講義)	・外部環境の理解 ・内部資源(ヒト・モノ・カネ・情報)の把握
10:30	第2部 社会人としての礼儀	・身だしなみ、挨拶 朝礼
11:30	第3部 社会人としての常識	・マナー・ルール ・言葉使い、敬語、名刺の渡し方
12:30	食事	
13:20	第4部 社会人としての仕事への取り組み方(講義と演習)	・ケーススタディ
14:40	第5部 コミュニケーションの重要性	・自分を知り、そして相手を知る
15:50	第6部 報告 連絡 相談の基本	・話し方 聞き方のポイント ・混乱のない会話
16:10	研修の振り返り	・明日から応用 ・写真撮影

セミナー全参加者の声

口腔内のケアが心身の健康に重要な役割を担うことができるため、管理栄養士としての立場でサポートしていただけたらという思いが強まりました。電話対応や会話などが苦手なため、社会人になってから再度学ぶことで自身のできていない部分と照らし合わせることができました。対人関係を良くするためには自己理解を深め相手に寄り添うことをもっと重点において行こうと思います。

忘れていた社会人としてのマナーを再度学ぶことができました。

社会人としてそして医療関係者として基礎的なことを一から学ぶことができてためになりました。明日から活用していきます。ありがとうございました。

名刺交換や上座・下座、電話対応など働くうえで必要だが知識がなかったので学べてよかったです。ソーシャルスタイルで自分やスタッフがどういう人なのか理解してコミュニケーションをとり、より良い人間関係を作っていきたいです。

他の医院の方と一緒に回答しながら楽しく参加できました。患者さんへの受け答えなど言い方や電話対応、慣れてきている今が難しく感じました。今後役に立ていきたいと思っています。本日はありがとうございました。

自分が新卒の時にビジネスマナーを学ばなかったため、色々な苦勞がありました。今回の研修を通してリフレッシュな気持ちで学ぶことができました。今後の診療にも活かしていきたいと思っています。また、グループワークでは時々通信トラブルがありましたが、他の歯科医院の方とお話しができて不思議と仲間意識も芽生えました。このような機会をありがとうございました。

私は新卒で、今現在様々なことを教えて頂いている最中なのですが報告や相談の仕方をいつも悩んでいましたので今回のセミナーを受けてとてもためになりました。今後今日受けた内容を活かせるよう引き続き邁進していきたいと思っています。誠にありがとうございました。

敬語や名刺の渡し方、電話対応などについて zoom ではありませんでしたが、他の医院の方とお話しすることができてよかったです。本日学んだことを明日からの診療に活かしていけたらと思います。また、第一印象のほとんどが表情などから決まるとのことでしたが、コロナ禍でマスクをつけているため私自身も表情に意識してこれから頑張っていこうと思います。

セミナーを受講し、大変たくさんのお話を学ぶことができました。言葉遣いなどを学ぶことができ良かったです。ありがとうございました。明日からの診療で学んだことを実践して活かしたいと思っています。

日常の患者様との会話に使うクッション言葉の種類や使い方を知ることができ、すぐに応用していきたいと思っています。医院でのマニュアルやルールは正確に早く身につけて今、何ができるかを常に意識しながら日々成長していきたいと思っています。

画像付きですごく分かりやすかったです。明日からの仕事に活かしたいと思っています。有難うございました。

貴重なお話をありがとうございました。今後役に立てて業務に励みたいと思っています。

今回のセミナーを通じて、社会人として必要な接遇作法や礼儀などを学ぶことができました。特に笑顔は明日からでもすぐに実践できることなので、今日学んだことを活かしてこうと思います。ありがとうございました。

わからなかったことも学ぶことができ、とても充実した時間でした。明日からコミュニケーションを積極的にとっていこうと頑張ります。本日は大変貴重な時間をありがとうございました。

日々の診療では忘れてしまいがちなことを再確認できました。

社会人としてのマナーを学ぶ事ができて良かったです。ありがとうございました。

本日新人育成セミナーに参加させていただきありがとうございました。私は新人だからできることが少なく、ご迷惑ばかりおかけしていると思っていましたが、新人だからできることがあることに気づくことができました。分からない事など、自分から聞きに行き、自らがステップアップできるように努力しようと思いました。また患者さんに対しても先輩方、院長に対しても明るく元気な返事でいい印象を持っていただけるように心がけようと

Seminar Report

思いました。患者さんは、新人に口を見られることに恐怖を感じたり不安になったりすると思うので、自分自身が自信を持ち笑顔で接し、少しでも患者さんに安心していただけるようにしようと思いました。また、尊敬語、謙譲語の違いなど、使いたいと思う時に出てこない場面があったのでこの機会に学ぶことで来てよかったです。これからは患者さんや先輩方などへも、しっかりとした言葉で伝えていけるように努力したいと思いました。

今回の研修で歯医者さんのことをより詳しく知ることができ、また社会人としての知識を増やすことができたのでとてもいい機会になりました。

社会人としての礼儀や患者様の対応の仕方、笑顔の作り方、コミュニケーションの仕方などたくさんのことを学びました。学んだことをこれから実践して活かしていけたらいいと思います。

社会人としてだけではなく、歯科の事についても学べてとても勉強になりました。まだまだこれからなのでしっかりと頑張っていきたいと思いました。今回のセミナーは忘れないようにしたいです。

今回、セミナーを受講させていただき、自分を客観的に分析し、見直す機会になりました。社会人として、医院の新人スタッフとして、とるべき姿や役割、マナーやルールを意識して、良好な人間関係を築けるよう努力し、患者様への対応にも適応出来るようになれたらいいなと思いました。

とても勉強になりました。ありがとうございました。

本日はこのようなセミナーに参加させていただきありがとうございました。患者様やスタッフ間との関わり方、社会人としての常識について、更に話し方や報連相の仕方、ポイントなど多くのことを学ぶことができました。この学びを明日から活かしていけるよう取り組みたいと思います。

今まで分からなかった社会人としてのマナーについて色々な話が聞けてとても勉強になりました。今日覚えたことは明日からすぐにでも実践出来ることばかりなのでこれからは活かして医院に貢献していきたいと思えます。本日はありがとうございました。

本日は新人育成セミナーを受講させて頂きありがとうございました。言葉使いや敬語、謙譲語、電話での対応など、明日からの診療で実践していきたいと思えます。歯科医院で働くにあたり心構えも勉強になりました。ありがとうございました。今後とも御指導よろしくお願いたします。

今後活用できている沢山の情報を教えて頂きありがとうございました。

新人育成セミナーに参加させて頂き、身だしなみや挨拶、言葉遣いなど改めて再確認することが出来ました。また電話の対応での話し方など明日からの仕事に活かせる事が沢山ありましたので、しっかりと活かしていきたいと思えます。この度はこのような機会を頂き、誠にありがとうございました。

新人育成セミナーに参加し、敬語についてしっかりと学びました。電話対応が苦手だった為、とても勉強になりました。歯科衛生士として新人ですが、早く一人前になりしっかりと社会人として働きたいと思えます。

新人教育セミナーを受講できて、大変勉強になりました。社会人としての考え方や振る舞い、マナーを再確認できました。電話対応では、緊急性のないアポイントを円滑に先に延ばす言い方はお互いが嫌な気持ちにならずに凄いなと思えました。明日からの診療の中でクッション言葉を意識して使いたいと思えます。他県の方とお話できて、とても楽しい1日になりました。ありがとうございました。

クッション言葉や敬語、尊敬語などとても勉強になりました。普段電話対応をしていないのですが、電話は顔が見えていない分、言葉遣い、トーン、話すペースに配慮しなければいけないので、そのお手本を教えて頂き今後活かそうと思えました。患者さんとコミュニケーションを取る際に、失礼な言葉づかいになっていないか気付く良いきっかけになりました。新人ならではの悩みがたくさんありますが、この研修を受けさせて頂いた事で解決できた部分が沢山ありました。ありがとうございました。

非常に分かりやすくとても勉強になりました。

改めて電話での言葉遣いなど学ぶことができ、とても勉強になりました。これから活かされるよう頑張りたいです。

Seminar Report

新人育成セミナーを受講させていただき有り難うございました。初心を取り戻し、誠意を持ってまた新たな気持ちで明日から仕事に活かしたいです。マスクで「笑顔を絶やさず」を心掛けていきたいです。ありがとうございました。

受付での電話対応など今後の仕事で活かしていける内容だったので、実践で使えるように取り入れていきたいと思えます。本日は貴重なお時間をいただき大変ありがとうございました。

電話対応、敬語などとても勉強になりました。明日から実践していきます。ありがとうございました。

社会人として、大切な礼儀やマナー、コミュニケーション等を学ぶことができ、勉強になりました。ソーシャルスタイルなど自分のことを知ることができ、興味深かったです。今日の講義を明日から活かし、日々成長していきたいと思えます。ありがとうございました。

歯科医院での働き方や、ビジネスマナーなどの基本的なことまで沢山のことを改めて学ぶことができ、とても良い経験となりました。

初心に戻って明日から頑張ります。

今日は貴重なお時間をありがとうございました。電話対応、コミュニケーションなどとても勉強になりました。明日からの診療に活かせるように頑張りたいと思えます。

基本的なことから社会常識まで様々な事を学べて良かったです。

本日は大変勉強になるセミナーをありがとうございました。入社して3ヶ月、本日セミナーを受けてまだまだ自分に足りない部分がたくさんあると改めて自覚いたしました。また電話対応や報連相の重要性は受付スタッフとしてとても勉強になりました。本日学んだことを生かし、自分自身もっと成長できるよう精進いたします。ありがとうございました。

今回受講してお話があった際に、自分では気づけていなかったことに気づくことができ、とても勉強になりました。個人ではなく組織で働いている自覚を持ち行動していきたいと思えました。ありがとうございました。

本日は貴重な機会をいただきありがとうございました。このセミナーで学んだことを明日からいかし、職場に貢献できるよう励んで参ります。

関わることがない衛生士さんと会話ができよかったです。

歯科医療人としてのテクニカルスキルは重要ですが、それ以外の非言語的コミュニケーションやノンテクニカルスキルが与える影響や、それらを身につける為の考え方を学ぶことができました。明日からの診療で役立てていきたいと思えます。ありがとうございました。

教育担当として参加いたしました。社会人1年生の教育方法に興味があったのでとても参考になりました。ありがとうございました。

第二部で、人の印象に残る顔が不機嫌な表情だと知り、患者さんに見られていないような場面でも意識して笑顔でいようと思えました。第三部では正しい敬語について学びました。よく考えたら尊敬語や謙譲語は思い浮かびますが、普段の会話で使用できるように意識しようと思えました。最近電話対応をするようになり先輩方のようにスムーズに対応したいと思っていたので今回のセミナーで学べてとても良かったです。ありがとうございました。

敬語の使い方や電話対応は難しかったですがとても勉強になりました。今までアルバイトや実習などで電話対応をしたことがなく、今とても困っていたので適切な会話を学べて良かったです。また、自分の性格を理解できたのは先輩や同期、患者さんとの関係を良好に保つためにとってもいいと思えました。ありがとうございました。

常識的な知識を知ることが出来ました。

社会人としての礼儀やコミュニケーションの大切さを学ぶことが出来ました。学んだ講義を活かして頑張りたいと思えます。

新人として必要な基礎マナーや、不安であった言葉づかい、患者さんに対する対応を学ぶことができる機会に参

Seminar Report

加できとてもよかったです。明日からの仕事に活かせるように頑張りたいと思います。本日はありがとうございました。

ビジネスマナーがよくわかりました。あまり学ぶことができない電話対応なども普段受付さん任せにしていたのですが、もしもの時は自分ができなければなりません。丁寧語も難しいですが為になりました。ありがとうございました。

たくさん学べてとても役に立ちました。明日から、今日学んだ事を活かして頑張ります。講演ありがとうございました。

自分のためになることばかりで有意義なセミナーを受けることができたと思っています。

とてもおもしろい内容でした。

本日はありがとうございました。歯科医院について正しい言葉遣いなど改めて考えることができたのでよかったです。そして、今まであやふやな部分があった上座下座、名刺交換、電話対応も本日のセミナーで知り、明日から実践し、成長して行きたいです。そして、1+1が3や4になるようにしていきたいです。本日はありがとうございました。

とても勉強になりました。

正しい言葉遣いの復習ができてとても勉強になりました。また、医院での自身の報告・連絡・相談について、今まで不十分であったと痛感した為、今日学んだことを明日からの仕事に活かしたいと思っています。

丁寧且つ分かりやすく色々なことを教えていただきました。すぐ業務面で活かせるよう、まず自分のことを理解しレベルアップしていきます。本日はありがとうございました。

今日1日をかけてセミナーをして頂きありがとうございました。社会人2年目になりますが、一からマナーを学ぶ事ができました。明日から今日学んだことを活かし、より良い対応ができるようにしていきます。患者様だけではなく、職場での言葉遣いにも気をつけ、報連相など新人の私でも出来ることからきちんとしていきます。

新人のみならずベテランにも有益な研修会でした。ありがとうございます。

基本マナーの基礎を学びました。特に謙譲語や言葉遣いなど日々曖昧に使用している部分が多かったと改めて感じました。

社会人として、医療人として大切なことを勉強させていただきました。ありがとうございました。

今回のセミナーで社会の常識やマナー、言葉遣いを詳しく学ぶことができ、本当に良かったです。こういった機会をつくっていただきありがとうございました。

組織の一員としての知識を学びました。今後、学んだことを活かすためにも、勇気を出して自分から声をかける、行動をするなどしていきたいです。今後、その知識を活かし、力になれるよう頑張ります。ありがとうございました。

社会人の基本及び歯科で働く事の基本が学べて改めて受講して良かったと感じました。現場に出た時に本日のセミナーが活かせるよう、無駄にしないよう努めていきたいです。

新人としても、社会人としてもどういう風にスタッフの一員として貢献出来るか、自分自身が精一杯できることをしていこうと思いましたし、人間関係を上手くしていく為に、まずは自己の理解から努めなければならないというのが大切だと感じました。

皆様からのご質問・回答

No.	項目	内容
1	質問	自分がミスした時の謝罪のパターンをもう少し教えて頂きたかったです。
	回答	基本が理解されていれば、この度お伝えしたクッション言葉で十分対応できます。
2	質問	患者様という言葉に違和感があります。貴社の考えをご教授下さい。
	回答	デンタルタイアップでは、健康を維持増進していく目的が一致している限りは、患者と医療サイドは同志であると考えています。したがって、患者様とは言わずに、患者さんと表現させていただいています。
3	質問	人見知りは克服できますか。
	回答	意識すれば行動はできると思います。職場では、仕事の一部としてコミュニケーションをとるように心がけましょう。
4	質問	態度を悪くされると、自分も態度に出てしまうのですが、感情のコントロールを上手く行う秘訣はなんでしょうか。
	回答	怒りを静める「6秒ルール」というのがあります。(アンガーマネジメント)感情のコントロール、特に怒りの対処術に共通するのは、「怒りに反射しないこと」です。そのため、自分の怒りを感じたら、まず6秒待って怒りを静めましょう。完全にはなくなりませんが、少し冷静になってから発言するようにしましょう。

アンケートにご協力頂きましてありがとうございました。

