

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 2023年5月14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 58 participants



この度のセミナーでは名刺交換についての実習を行いました。

名刺はビジネスの場において重要なコミュニケーションツールの1つです。今後研修会などに参加して名刺交換を行う機会もあるかと存じます。

現在、名刺を作成されていない方も、常勤になられたタイミングで作成いただき、歯科医院の代表としてスムーズな名刺交換が行えるようご準備ください。



名刺交換

名刺交換① 受付対応



- 丁寧に名刺を取り出す
- あいさつの言葉を添え渡す
- 両手で、丁寧に受け取る
- お名前を確認して、一言返す

例「承知いたしました。
〇〇会社の広島様ですね。
お待ちしております。
こちらでしばらくお待ちください。」

名刺交換②-1 互いに名刺を渡す



- 名刺の準備
 - ・輪を相手にして名刺入れを持つ
 - ・自分の名刺を名刺入れの上に置く
- 名刺入れの高さに気を付ける

名刺交換②-2 互いに名刺を渡す



- ① 名刺の準備
- ② 目下のものから挨拶
目上のものが挨拶
※名前を聞いてお顔を見る
- ③ 互いに同時に受け渡す
「どうぞよろしくお願いたします」
・相手の名刺入れの上に乗せる
・つまみ持ちをしない…添え持ち

名刺交換③ 複数の方に名刺を渡す



- 自分の名刺は
名刺入れの下に人数分準備する
- ひとりとも刺交換をする
- 頂いた名刺は
名刺入れの間に挟む
- 自分の名刺を下から取り出し
続けて他の方とも刺交換をする

名刺交換の後



- 名刺を頂いた後
- 会議の場合、机の上に置く
- 一番目上の方の名刺を名刺入れの上に置く
- 会議中は置いたままにする

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。

変動する社会環境の中でも、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、院長と共に一致団結して動く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、身に付けていただきました。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	・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	・社会人としてのマナー ・身だしなみ、笑顔・挨拶・御礼の考え方とトレーニング ・朝礼の在り方
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(電話対応の基礎と応用)
14:40	第5部 チームワーク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 ・自己分析
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

正しい言葉遣いや電話対応など、社会人としての常識や礼儀を学ぶことが出来、大変勉強になりました。重点を押えて無駄や漏れなく聞き取りを行うことで、お互いにとって円滑なやり取りができました。これからの社会生活で活かしていきたいと思います。

この度、新人セミナーを受けて社会人として必要なマナーを学ぶことができました。挨拶やコミュニケーションなど基本的なことでしたが、振り返って考えてみるとできていなかったこともありましたが、今回のセミナーでは、患者様や仕事に関わるすべての人と接する上で、どのような社会人になる必要があるか改めて理解することができました。今後の仕事に活かしていきたいと思います。

この度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。社会人歴の長い私にとってマナー等は以前に教えていただいたこともあるのですが、普段が疎かになっているので、改めてお聞きして普段が大切と改めて感じました。

敬語の使い方や笑顔の作り方、名刺交換などを勉強できてよかったです。受付業務をすることが初めてなので、電話対応の基本的な事を学べてよかったです。新人研修で学んだ事を仕事に生かそうと思います。ありがとうございました。

歯科の現状をグラフや図を用いて説明していただきとてもわかりやすかったです。何かを覚える時に、一回聞くだけでは覚えられないので質問や復唱、メモ、確認をしっかり行っていきたいと思いました。そして自分でマニュアル化していきたいです。見た目や表情、言葉遣いが患者さんに与える印象に関わってくるので、身だしなみを整え、しっかりとした敬語を使っていきたいです。マナーや相手への報告の仕方のポイントを押さえ、相手が不快にならないように、まとまりのある伝え方をしようと思います。

社会人としての在り方を改めて学ぶことができて良かったです。今後もさらに気を引き締めて頑張っていきたいです。

名刺の渡し方については、学生時代に習っていなかったもので、知ることができてよかったです。何気ない言葉遣いが大切になるため、仕事以外でもきれいな言葉遣いで過ごすことが大切だと感じました。

当たり前ができていると思っていても、実際にできていないマナーを学ぶことができ、とてもためになりました。

この度は大変有意義な研修に参加させていただき有難うございました。知っているとできているは違う、ということを改めて実感いたしました。新人に教育する立場で参加いたしましたが、自分自身の研鑽にも大いに役に立つ内容でした。当院では笑顔を非常に大切にしておりますので、グループワークの最中にも極力笑顔を意識して参加しました。最初は皆さん緊張して言葉数が少なかったのですが、笑顔で話しかけることで、徐々にスマイル効果が現れて、後半ではスムーズに会話が進むようになりました。笑顔の大切さをセミナー最中にも感じた場面でした。他院のドクターからのお話で、一般企業勤務の経験がない歯科業界一筋の人は、運動部にでも入っていないければ上座下座の概念もなく、敬語や名刺交換のマナーに触れる機会はほとんどないとのことでしたが、当院でも性別年齢に関係なく同様の感じがあると思いました。早速、本日の内容を共有し身につけていきたいと思っています。

ケーススタディーでは実践的に参加することで、さまざまな場面を想定して楽しく学ぶことができました。新人さんにとっては、少し難易度高めの想定もございましたが、実際に院内でよく起きるパターンを練習することで経験値があがり、自信につながって舌が滑らかに回ると思います。素敵な機会を有難うございました。報連相が大切と平日頃スタッフに伝えておりますが、新人が上手にできるようになるためには、上司がお手本を見せていないといけないと再認識いたしました。自分ができてこそ部下に求めることができると、肝に銘じて日々精進いたします。デンタルタイアップの皆様のおかげで、今日から気持ち新たにお仕事ができます。

Seminar Report

貴重なセミナーありがとうございました。学生時代に学べないことや、実際に働いていて不安な要素が多かったので今回のセミナーで、もっと自分に自信が持てるように頑張ろうと改めて思えました！
本当にありがとうございました！

社会人になってから初めてのセミナーで緊張しましたが、無事終わる事ができました。
始めのグループワークは緊張しましたが、回数を重ねていこうちに打ち解けられて、最後の方は話が弾みました。初めて知ったマナーや言葉遣い、改めて認識したこともたくさんあったので、参加して良かったです。
今日のセミナーを今後のお仕事に活かしていきたいです。
お忙しい中、沢山の準備と長時間にわたりお話していただきありがとうございます。

上司や患者様とのコミュニケーションを学ぶことができ、大変良かったです。デンタルタイアップのみなさんが説明中も笑顔だったため、好感を持って聞くことが出来ました。
叱られたり注意されたりすることは新人の私たちに信頼して期待しているからなのだと教えていただけて気持ちになりました。ありがとうございました。

セミナーを通じて、社会人としてのマナーや礼儀、言葉遣いなどを改めて知ることができ、もう一度自分自身の行動を見直す良い機会となりました。また、参加者同士の交流もあり、同じ悩みを共有しあえたところがとても良かったです。

本日は、貴重なお話をありがとうございました。
歯科業界でしか活かせないセミナー内容ではなかったのですが、管理栄養士の私でも聞きやすくわかりやすい内容でした。社会人として大切な心構え等を教えていただき、これから社会人として生活していく中でとても良い機会となりました。特に電話対応は、すぐに上司や先輩に助けたいとお願いできないため、毎回不安な気持ちで対応していましたが、明日からは今までよりも少し自信を持って対応することができるように感じます。本日はありがとうございました。

まだ教わっていなかったことや、教わったけれどもまだ実践し出来ていなかったことが出来て良かったです。実際に行くことでそのような場面に遭遇しても今日のことを思い出して、実践することが出来るかもという自信になりました。ありがとうございました。

本日はありがとうございました。私だけでなく、新人が不安に思っていることの再確認ができて、有意義な時間でした。タイプ診断では、自分自身の診断が当たっており、この結果がスタッフへの対応方法の手助けになると感じたので、医院全体で実施してみたいと思います。明日からも笑顔で頑張ろうと思います。

医療人としての接遇や、スタッフ間でのコミュニケーションの取り方など明日から実践できることを多く学びました。自分が組織の一員として、まずは自己分析をして、何をすべきか考えて行動していこうと思いました。トレーニングで変えることが出来るので、日々のトレーニングと、いつまでも学ぶことを大切に業務に取り組んでいきます。

今日一日のセミナーを通して、社会人としてのマナーや身だしなみ、笑顔の大切さ、言葉遣いなど、色々なことが学べてとても身になりました。実際に電話対応の演習もして、日頃を想定して出来たのが良かったです。今日学んだことを今後にも生かしていきたいです。

改めてマナーの基本について学ぶことができ良かったです。社会人として知らなかったことや敬語の難しさを自分自身実感出来ました。今日学んだことを今後活かされるように日々実践していきたいです。

言葉の使い方のことについてすごく勉強になりました。

基本的な事を改めて確認できた時間でした。この学びを仕事にも活かしていきたいです。

患者様への言葉遣いが緊張していると尊敬語と謙譲語が混同して使っていたり、どのように電話対応をすればよいのか知らなかったのがグループワークをすることでただ教えてもらうよりも印象に残り分かりやすかったです。

Seminar Report

社会人としてのマナーや言葉遣いを学べて自分に不足しているものが明確に分かり改善点を見つけることができたのでよかったと思います。本日はありがとうございました。

当院は、名刺を使わないので名刺の渡し方など教われてよかったです。

電話対応も色々なケースのことを知れてよかったです。これから参考にして頑張りたいと思います。

名刺交換や尊敬語謙譲語、クッション言葉、電話対応など社会人としてマナーを改めて実践的に行うことができ、これから役に立てていきたいです。グループワークをして、全国の歯科医院のスタッフの方とお話することができ、充実した時間をおくることができました。今回学んだことを臨床の現場で発揮し、多くの患者さんに不快な気持ちにさせないように気をつけていきたいです。本日はありがとうございました。

今回のセミナーで、歯科医院や、社会人としてのマナーについて理解し、今後どのように仕事へ取り組むべきかがわかりました。患者様や地域の方々、関わるすべての方に対して、歯科医院で働く一員として、正しい言葉使いや態度で、責任を持って関わらなければならないと改めて実感しました。上司の方々とお話する時も、患者様とお話する時も、話し方や聞き方に注意してコミュニケーションをとり、少しでも早く出来る事を増やし、貢献できるスタッフになりたいと感じました。

この度は、このようなセミナーを開いてくださりありがとうございました。

このようなセミナーに参加させて頂きありがとうございました。

分かっているようで、なんとなく逃げていたことに気が付きました。

今後の業務に生かしていきたいと思います。

一緒にグループワークをさせて頂いた方とまたの研修で一緒出来たら嬉しいです。

ありがとうございました。

本日は新人育成セミナーに参加させて頂きまして、誠に有難うございました。

実行できる内容と論理をわかりやすく、系統だって学ぶ事が出来、また、他院の方々とも意見交換が出来ましたので、とても有意義な時間を過ごさせて頂きました。大変感謝しております。

早速、当院のセミナーに活用させていただきたいと存じます。

本日は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。社会人としての基礎的なマナーをしっかりと学ぶ機会がなかったため、多くの学びがありました。またランチタイムに他医院さんとの交流を持てたのも良かったです。ありがとうございました。

電話対応が多く、敬語の使い分けが難しく大変でしたが、今日のセミナーを生かして明日から自信をもって対応できるように頑張ります。また、フレイル検査の検査及び結果説明で患者さんとお話することが多く気を付けて接するようにしたいです。

とても勉強になりました。これからは、もっと報連相を意識していこうと思いました。

第一部から第六部までの流れがわかりやすく、とても勉強になりました。働く上での基本的なルールやマナーが学べ、さらに歯科医院についても学べてとても有意義な時間でした。ありがとうございました。

本日はありがとうございました。専門学校でもマナーについては学ぶ機会がありましたが、学生と社会人になってからでは立場も変わり、改めて勉強をしたいと思っていましたのでとても良い機会でした。学ばせていただいたことを忘れずにこれからの生活に生かしていこうと思います。

専門学校の授業でも社会人マナーという講座がありました。

今日はその類似のような授業を聞く機会がありとても良い復習になりました。

そして参加型の講座だったので頭に残り、忘れていたことを思い出せたり新しい知識もインプットされました。

ビジネスマナーについて詳しく学べてよかったです。またグループ交流など、あまり普段機会がないので出来たことも有り難く思います。ありがとうございました。

Seminar Report

私は新卒ではありませんが、今回参加させていただいて社会人としての常識や礼儀、チームワークの大切さなど、今まであまり深くまで考えていなかったことをたくさん学べてすごく良い経験となりました。明日から今日学んだことを活かせるように、今まで以上に頑張っていきたいと思います。本日はありがとうございました。

挨拶の仕方や正しい敬語の使い方、自分自身のタイプなどを知ることができ、非常に参考になりました。

特に、人の第一印象が顔の表情で決まる点が印象に残りました。患者様とお話しする際は、より一層表情に気を使います。

そして、本日の学びを今後の業務にも活かせるよう努力します。ありがとうございました。

謙譲語、尊敬語を上手く使いこなすのがとても難しく感じました。

頑張って使おうとすると変な日本語になったり、方言があるので敬語のつもりで使ってもそうではなかったり、働く上でとても苦労しています。また、電話対応の場面でも今は取ることはないですが今後、受付さんが電話に出られないような時に今日セミナーで学んだ言葉を使えるように、また臨機応変に対応できるように努めたいです。

今日のセミナーを通してビデオカメラやマイクがオンにできず、新人の皆さんとグループワークを一緒にすることができなくてとても残念でしたが、できない中でもデンタルタイアップの方が迅速に対応してくれたり、一緒にグループワークを電話でしてくださったりと申し訳なくもあり感謝でいっぱいでした。そして、この貴重な経験を無駄にすることなく最後までセミナーを受講することができました。本当にありがとうございました。また興味を引くようなセミナーがあれば進んで参加したいと思いました。

今回学んだことを、明日から仕事に活かしていきたいです。

普段実践できない名刺交換の練習、尊敬語・謙譲語の正しい使い方、上座下座について学べたので今後に活かしていきたいと思いました。

社会人にふさわしい言葉使いや礼儀などが自分に身につけていないことが再確認できました。本日、正しい情報を教えていただいたので学んだことを明日から実践してみたいと思います。

電話対応の練習が特に勉強になりました。言い回しを考えるのが苦手なので、ペアで考えていけるのがとてもよかったです。

今日のセミナーを受講してマナーだけでなく自己分析など改めて自分のことを知ることができてよかったです。これからの仕事で活かしていきたいです。

本日はこのような貴重なセミナーを受講できましたことに院長、並びにデンタルタイアップの方々に深く感謝いたします。学生の頃とは違い、社会人としての自覚をもって明日から行動しようと思いました。

ビジネスマナーについて、社会人として重要なことを教えて頂いてありがとうございました。

グループワークで他院の DH さんと交流が出来て面白く感じました。

特に印象に残っていることは、普段何気なく使っている尊敬語、謙譲語に誤りがあったこと、クッション言葉の巧みな使い方です。

早速明日から実践したいと考えています。

講師の先生や参加者の方にアドバイス頂いたことを意識して今まで以上にプロ意識を持ち日々業務に励んでいきたいと感じました。

普段の患者様への接し方は問題ないと思っていましたが、今回セミナーを受けて、患者様が安心、信頼してくださる振る舞いがまだ沢山あることを知りました。

明日から実践していきたいです。

また、今まで社会人としてのマナーをしっかりと学んだことがなかったので、今回、名刺の渡し方や、座る位置を学び、これから社会人としても周りとの調和の取れる素敵な人間になれるように思いました。

貴重なご講演ありがとうございました。

Seminar Report

社会に出たばかりで社会でのルールを知らなかったのですが、今回のセミナーを通して名刺の受け渡しや上座下座の場所など、これから重要になっていく事を知れて良かったです。また歯科に対しても電話の受け答えの仕方や歯科とは何かについても学ぶことができ貴重なお時間を過ごすことが出来ました。

社会人としてのマナー等たくさんの事が学べて充実した1日になりました。

他県の衛生士さんとお話しできて楽しかったです。

今日学んだことを今後生かしていきたいです。

社会人としての常識やマナーを学ばずに社会人になったので、名刺の交換の仕方や報告するときに気をつけることなどを学べてとても有意義な時間になりました。

今日の講義では特に電話対応や患者さんと話す時の言葉遣いが為になりました。

いつも話し言葉混じりで対応してしまっていたので、参考の対応方法を知れたのが嬉しかったです。

急患さんをお断りしないといけない時も、患者様に寄り添った対応ができるなと感じたので明日から実践していこうと思います。

歯科業界に入って約1年半経ちますが、上座というのを今回初めて知り、とても勉強になりました。

今後の社会で役に立つので、覚えたいと思います！

また、不機嫌な顔の人は思ったより印象に残るとというのが、とても興味深い内容でした。

患者様と接する距離がとても近いので、気をつけていきたいと思いました。

言葉遣いも、綺麗な日本語だとかなり印象が違ったと感じたので、正しい日本語の使い方を学ぼうと思います。

本日はありがとうございました。

ビジネスマナーから歯科医院での対応についてなど、実際の業務に身近な内容だったのでとてもわかりやすかったです。

正しい敬語や姿勢について学ぶことができ、とてもいい経験になりました。

歯科業務だけではなく、様々な場面で活用できることが多くありましたので日常的に生かしていきたいと思います。

この度は大変勉強になりました。

今後、自分のこれからはもちろんのこと、新人の育成に役立てて参りたいと思いました。

名刺の渡し方や、話し方、電話の対応の言葉遣いなどが学びました。明日から実践していきたいと思いました。

新人育成セミナーを受講して、言葉遣いやマナーなど多くのことを学ぶことができました。新卒歯科衛生士として働いていますが、優先順位などで戸惑うことがあったため、学んだことを生かして明日からの仕事にも精一杯取り組みたいと思います。本日はありがとうございました。

皆様からのご質問・回答

No.	項目	内容
1	質問	自分のことを理解した上で、自分が知らない自分を知るための行動について
	回答	<p>1. 他者に自己についての率直な意見や視点を求めます。 信頼できる友人や家族、同僚、上司などに対話を通じてフィードバックを行いましょう。</p> <p>2. 自己の行動や思考について積極的に反省し、内省することで盲点を見つけることができます。 自己分析やメンタルノートを取る習慣を身につけると良いでしょう。</p> <p>3. 書籍やセミナー、ワークショップなどを通じて自己成長に取り組むことも盲点を小さくすることができます。 他者の経験や知識を学び、自己の視野を広げましょう。</p> <p>4. 心理カウンセリングやコーチングなどの専門家のサポートを受けることも可能です。</p>
2	質問	ソーシャルスタイルの学習方法・人との接し方
	回答	<p>ソーシャルスタイルはどの業界でも、活用されています。</p> <p>私どもで、様々な著書を参考にして、いろいろな提案をさせて頂いています。</p> <p>皆様方に是非お読みいただきたいのは</p> <p>・著者 鈴木義幸 『コーチング流タイプ分けを知ってアプローチするとうまくいく』 ディスカバーリー・トゥエンティワン出版</p> <p>・著者 八尾芳樹 『ビジネスパーソン 52 の人格 サブパーソナリティ』 セルバ出版</p> <p>八尾先生はソーシャルスタイルを日本人特有の性格で分析しています。</p> <p>研修会も行っておられますので、興味があればご参加ください。</p> <p>詳細は公式 HP でご確認ください。</p> <p>YAO 教育コンサルタント (yao-ec.co.jp)</p>

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。

