

株式会社 デンタル タイアップ

Z 世代にも対応！

歯科医院の 新人育成セミナー

Seminar Report – セミナーレポート –

日 時 2024 年 5 月 12 日 (日) ・ 5 月 24 日 (金)



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 枘田 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 Report

5月12日開催



5月24日開催



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のときに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。こちらではお待ちしております。」

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
目上の方が挨拶
※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いたします」
・相手の名刺入れの上にのせる
・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
- ひとりと名刺交換をする
- 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
続けて他の方と名刺交換をする

名刺交換の後



- 名刺を頂いた後
 - 会議の場合、机の上に置く
 - 一着目の人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たいと思います。

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
11:25	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
12:25	食事	
13:10	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)
14:35	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
15:30	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
15:50	研修の振り返り	・明日から応用 ・写真撮影

セミナー 5月12日参加者の声

本日は、新人育成セミナーに参加させていただきましてありがとうございました。

私は、今年の5月に転職し受付スタッフとして勤務することになりました。

前職で曖昧にしていた礼節など、改めて勉強することができ良かったです。

まだ1週間ほどで、覚えることが沢山有り、日々の業務で先輩方にご迷惑をおかけしていると思いながら、自分の覚えの悪さに歯がゆさを感じていました。

セミナーの内容を活かしながら、私自身も工夫をして1日でも早く仕事を覚え、歯科医院の顔となれるように頑張りたいと思います。

まずは笑顔でいることは今すぐに実践できることと思います。作り笑いで脳をだますこともあるかと思いますが、自然な笑顔でいられる医院でいられたら良いなと思いました。

ありがとうございました。

この度は新人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。丁寧な言葉遣いや電話対応、コミュニケーションの取り方など患者さんとどのように接していけば良いかなどたくさん学ぶことができました。今日学んだことを日々にいかせていけるよう頭の片隅において励んで行こうと思います。貴重なお時間を過ごすことができました。

表情トレーニング参考にさせていただきます。受付の方と会話できてとても良かったです。最初に印象に残る表情は私も1番右端だと感じました。作り笑顔にならないように気をつけようと思います。

本日はお世話になりました。

このセミナーを受講し歯科医院について、働くのに大切なことを学びました。

2年目ですが、未経験で基礎知識がなく初めて知ることもたくさんあり今までできていなかったこともたくさんありました。

まだまだ知識も経験もありますが本日学んだ事を明日からの業務に活かしていきたいと思います。

ありがとうございました。

マナーのお話や名刺考案など、実際にコミュニケーションを取りながら出来たのでとても楽しい時間になりました。ありがとうございました。

2回目の受講でしたが、昨年はできていたのに今はできていないと感じたことがいくつかあり、気づくことができたので良かったです。言葉遣いや社会人としてのマナーはまだまだ身に付いていないところが多くあるので今後の課題にしようと思います。

電話対応が苦手なのですごくなりました！

今回のセミナーをお仕事に活かせられるよう努力したいと思います。

この度はご多忙の中、研修会を開催していただき誠にありがとうございます。研修を通じて社会人としての礼儀作法について深く学ぶことができ、大変勉強になりました。研修で得た成果を明日から活かしていきたいと思っています。また、このような機会がある際には、ぜひ参加させていただきたいと考えております。

本日は貴重な機会をいただきありがとうございました。

基本的なマナー、患者さんとの関わり方など新しい学びや改めて確認できたりと、とても勉強になりました。明日から今日学んだことを実践できるよう頑張ります。ありがとうございました。

歯科医院で働くうえでの患者さんとの電話対応や、スタッフ間でのコミュニケーションについての心遣いを学べて良かったです。ありがとうございました。

本日のセミナーに参加することで、社会人としての基礎を、再度学ぶことができました。

また、今後仕事を行う際は、本日学んだことを意識して、業務にあたりたいと思います。

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に参加させていただき誠にありがとうございました。

歯科の根底の部分から笑顔、コミュニケーションについてや礼儀、報連相など仕事だけでなく日常生活においても活用できることも沢山あるなと感じました。

まだ入社して二カ月半と未熟ではありますが今日学んだことを明日からの診療に生かしていけるよう精進して参ります。本日は貴重なお時間をいただき誠にありがとうございました。

今後ご指導ご鞭撻のほどよろしくお願いいたします。

今回は参加させていただきありがとうございました。知らなかったマナーや常識を学ぶことができてとても勉強になりました。今回学んだマナーや常識をこれから生かしていこうと思います。

とても勉強になりました。ありがとうございました。

実践練習などもあり、とても分かりやすかったです。今後受付の仕事をする機会があると思うので、今日の尊敬語や、クッション言葉、電話対応など学んだことを忘れず活かしていきたいです。本日はありがとうございました。

私は新人だから頼りにされない、仕事を頼まれないのだと感じていましたが、コミュニケーションがうまく出来ていなかったのだと気づくことが出来ました。今後お手伝いが出来そうなことは進んで声かけしていこうと思いました。本日はありがとうございました。

この度は新人育成セミナーに参加させていただき、誠にありがとうございました。

社会人としての経験は数年ございましたが、こういった研修を受けたのは初めてのことで、大変勉強になりました。普段何気なく行っている事も、改めて考えるとまだまだ未熟であると実感致しました。グループワークで他の方のお話をうかがう機会をいただけて、自身がこういったタイプで、それをどのように捉えたら良いのか、客観的に受け止めることが出来たように思います。礼節やコミュニケーションは今後も学び続ける必要があると感じると共に、各種チェック項目を確認しながら、今の職場環境が恵まれたものであると再確認することができ、明日からの業務にて今後いっそう貢献していきたいと感じました。

今回の新人育成セミナーを受けて、社会人としても歯科衛生士としても改めて、より良いスタートを切ることができると思います。感謝と笑顔を忘れず、歯科医院をとりまくすべての人たちを幸せに、そして健康にできるよう努めていきたいです。本当に有難うございました。

今回のセミナーで特に電話対応が印象に残りました。私は、今まで電話対応をしたことがなく性格上電話が苦手なので、基礎と応用を学ぶことができて良い経験になりました。

初対面の人と会話をするのは緊張してなかなかうまく話せませんでした。ですが、とても勉強になりました。

このたびは有難う御座いました。学んだことに一生懸命取り組んで成長していきます。

患者さまに寄り添えるよう、丁寧にこなして一つずつ覚えていきます。ありがとうございました

今回は新人育成セミナーに参加して、社会人としてのマナーやコミュニケーションについてまた新たに学ぶことがあり、大変ありがたく感じました。今回のセミナーをいかし、医療従事者として社会に貢献していきたいです。ありがとうございました。

たくさんの内容を学ぶことができよかったです。私は受付なので明日から特に言葉遣いや笑顔に気を付けようと思いました。また各県のスタッフさんたちと仲良くなれてよかったです。

まとめノートを作成し、理解しながら書き何度も目を通して実践することが身になるため手を抜かずに続けようと思います。正しい敬語やその使い方を再度学ぶことができ、大変勉強になりました。学生の時に学ぶ機会があっても、電話対応など練習したり実践したりする場面がほとんどなく社会人になってしまい、不安を抱えていました。周りの目を気にしてしまったり、咄嗟に言葉が出なかったりすることも多いですが、失敗を過度に恐れず声に出していくことも大切であると改めて感じました。要点をまとめてから話すことは、私自身にとって一番の課題であることにも気がつくことができました。

本日は誠にありがとうございました。セミナーを通して、医療人としてまた、社会人として大切なことをたくさん学ばせていただきました。これから、今回学んだことをしっかり活かし、医院に貢献していきたいと思います。このような機会をいただきありがとうございました。

今回のセミナーを通して多くのことを学ぶことができました。普段使用している敬語は間違っているものもたくさんあり、これからは正しい言葉遣いを使えるようにしていきたいです。

また報連相の仕方についても明日から実践していきます。ありがとうございました。

本日は新人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。

私は社会人経験も長いのですが、今までの自分の考え方のくせや電話対応など、改善すべき点が明確になり、大変勉強になりました。また、歯科医院とは何かをしっかりと復習し、患者様のため 社会のため、歯科医院を取り巻くすべての人のため、本日学ばせていただいたことを明日から笑顔で実践できるように励んでまいります。

日頃できているつもりでも、社会人としてまだまだ足りていない部分を知り新たな知識を得ることができました。また他院の新人さん達と会話をすることで自分にはない悩みなども聞くことができて面白かったです。ありがとうございました。

本日は新人育成セミナーを開催いただきありがとうございます。

セミナーの内容は、実際の業務に活用できる内容が多く、患者さんに対しての言葉遣いや電話対応のケーススタディなど、明日からの受付業務に活かして実践していきます。

また、質問や相談をする事や、指示を受ける機会が多いので、内容を整理し 5 W2H などのポイントを押さえ、相手への伝わり方や報告と感謝の気持ちを忘れずに行っていきたいと思いました。

グループワークでは、他の医院の方とお話することができて、楽しく過ごす事ができました。グループのみなさんのソーシャルスタイルがサポーターだったので、気が合ったのではないかと思います。

歯科医療業界の基本からマナーや心掛けについて、心理学の知識など大変興味深く勉強になりました。

言葉遣いや名刺交換のマナーをきちんと学習する機会がこれまでになかったので、今回のセミナーは今後社会人として活動していくにあたって貴重な時間となりました。

とても勉強になりました。明日から今日学んだことに気をつけながら勤めていきたいと思います。ありがとうございました。

はじめて社会人になったため、基本的な礼儀、言葉遣いなどができていないと自分でも思っていました。このセミナーで1番学びたかった身だしなみ、笑顔、挨拶やマナーやルールを勉強することができました。正しい言葉遣いなどは咄嗟に出てこないのので普段から意識しようと思います。いまの歯科医院に少しでも貢献できるようこのセミナーで学んだことを活かし頑張りたいです。

セミナー 5月24日参加者の声

講義の中で社会人としてマナーや身だしなみなど今から始められるものも多くすぐに実践してみようと思った。上座・下座、名刺交換など授業では習ったことのない内容でもすごく分かりやすかった。

研修していただきありがとうございました。初歩的なことや忘れていたようなことをあらためて学べてためになりました。明日から初心にかえてまたがんばります！

働く上で、社会人としての礼儀を改めて学ぶことができました。基本である、笑顔の作り方であったり、実際の用語でコミュニケーションの取り方を学ぶことができ、今すぐにでも取り入れることができる内容でした。上手な言葉づかいで対応できるようになりたいと思いました。本日はありがとうございました。

本日はセミナーを受講させていただきありがとうございました。

働き始めて5ヶ月とまだまだわからないことが多いのですが、本日のセミナーで社会人としてのあり方を学ぶことができました。他院の方とコミュニケーションを取ることで他院様の取り組みを学ぶと同時に当院のことを見直

すことができました。自分自身のコミュニケーション能力が劣っているなど他院様とのお話で感じました。その為、本日お話しいただいたコミュニケーションの基本を実践に活かせるようにしていきたいと思います。

上座・下座、尊敬語・謙譲語など理解しているようではなかった基礎を学ぶことができました。電話対応などこれから取り組んでいくので活用していきたいと思います。本日は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いただきありがとうございました。社会人3年目ではありますが、社会人として取るべき行動を学び、歯科業界の状況を理解することができました。

今日学んだことを改めて振り返り、出来ていなかったこと、不足していたことを理解し、明日から改善してより成長できるよう、日々真剣に仕事に取り組んでいきたいです。

社会人としてのマナーや言葉遣いなど今まで知らなかったことを今回の新人セミナーで学習することができ、今後の歯科衛生士としての対応に活かせる良い機会となりました。まだ、社会人としての意識や対応を学んでいる途中なのでこのセミナーを通してこれからより成長出来たらと思います。セミナーを開いていただきありがとうございました。

社会人としてのあり方、考え方がわかりました。ありがとうございました。

新人としての取り組み方や学ぶことがたくさんありました。ありがとうございました。

誠に貴重なお時間をありがとうございました

歯科だけでなく社会での常識を教えていただけてとてもためになるセミナーでした。

ありがとうございました。

尊敬語と謙譲語が分かりにくかったのですが理解することが出来ました。

ありがとうございました。

受付・歯科助手の仕事において電話対応や患者様の対応は大切な基礎となりますので、そちらの確認と学び直しができました。誤って遣っていた言葉や認識を改め、これからの仕事に生かしていきたいと思いました。

高校を卒業してすぐに社会人として働き始めて、わからないことの方が多く名刺の渡し方や、上座、下座などの基本的なことすらもわからなかったのが、セミナーで教えてもらえてとても良かった。この先絶対に使うことなのでしっかり覚えておきたい。

正しい言葉遣いや電話対応が覚えられていい勉強になりました。ありがとうございました。

社会人としてのルールを学ぶ機会が少ないので、セミナーに参加させていただき初心に戻れたような気がしました。最近受付で電話対応を始めたので、本日学んだこと生かせるように明日から意識していこうと思います。ありがとうございました。

昨年度半分にはしか参加できませんでしたが改めて社会人としての仕事への取り組み方の再確認ができ大変勉強になりました。

歯科業界の状況などもとてもわかりやすかったです。重なる時間を過ごせました。ありがとうございました。

社会人としてのマナー、どうコミュニケーションをとればよいのかなど、たくさんのことを教えていただきありがとうございました。私は、先輩から報連相や教えていただいた情報のまとめ方を教えてもらっていたけど、それらは思っていたよりも深いものだと知りました。もっときちんと理解して行動したいと思いました。

また、敬語や電話対応はまだまだできていないことを実感しました。何回も繰り返して覚えて、きちんとできるようにしたいです。貴重なお時間を頂きまして、ありがとうございました。

歯科の社会との関わりをグラフや表を用いて説明していただきとてもわかりやすく過去と現代を比較する事ができました。

改めてあまり確認することのないビジネスマナーのことや基本的な電

また自己分析を再度することにより自分がどのタイプなのかははっきりとしたのでこれからの仕事に活かしていきたいと思います。

社会人として、歯科医院の一員としての基本から学ぶ事ができ、歯科医院の成長をする為には、まず自己成長をしていく事を強く感じました。明日からまた頑張ります！本日は貴重なお時間を誠にありがとうございました！自分の得意不得意な所が分かりました。今日学んだ事を元に対応して行きたいと思います。セミナーに参加して良かったです。ありがとうございました。

社会人とし基礎となる知識をしっかり学ぶことができ良かったです。

また、対人関係を考える上で、まずは相手を優先して、と思うことが多かったですが、まずは自己分析が大事ということで、自分の事を見つめなおすきっかけができ良かったです。

また、電話対応など明日から使えるものを実際に ZOOM でお話し、学ぶことが出来ました。文書を考える場面では、実際の医院での対応の仕方なども伝えながらでき、とても楽しくすすめることができました。院長をはじめスタッフの皆さんへ感謝の気持ちを常に持ち、明日から診療に活かしていきたいと思います。本日はセミナーありがとうございました。

大人になってから言葉使いを学ぶ機会がめったにないので勉強することができて良かったです。電話対応は、顔がみえないからこそ声のトーンには十分気をつけて対応したいと思います。

皆様からのご質問・回答

No.	項目	内容
1	質問	名刺がない場合は名刺を受け取るだけでもよろしいでしょうか。それとも名刺があった方がいいでしょうか。
	回答	所属意識の観点からも、正式に勤務となられた段階で医院で作っていただくことをお勧めいたします。 お持ちになっていない場合は、受け取るだけでも問題ありません。
2	質問	外開きのドアが開けばなしの部屋に導入する場合は、自分が先に入り招き入れるのが正解ですか？ドアの方に立っておくのが正解ですか？
	回答	ドアの開閉に合わせた位置に移動するのが基本です。 したがって外開きの場合は廊下側でドアを開け、その前に立ち先にお客様をお通しするのが正解となります。
3	質問	自己表現をするために大切なこと
	回答	基本的には対人コミュニケーションの段階を踏んで自己理解から始めましょう。 自己開示は、ジョハリの窓をオープンにしていく状態を示しています。 自己理解から他者理解のプロセスを経て、相手の立場や気持ちに配慮した言葉かけをすると良いです。 アサーションコミュニケーション(様々な著書があると思います)を参考にすると、自分にも相手にも良い表現を学べると思います。
4	質問	名刺は書き込んでいいものですか？名前のふりがなをメモしておきたいと思う時、どうしていますか？
	回答	名刺はその方の分身になります。したがって本人がいらっしゃる所での名刺への書き込みはしないのが基本です。 お名前のふりがなをメモしたいときは別の用紙等にされることをお勧めいたします。
5	質問	患者様の前で先輩からアドバイスを頂いた時、どのように返事すればいいかわからないので、教えていただきたいです。私は復唱してありがとうございます、と言っているのですが、他にいい言い方があれば教えてください。よろしく願います。
	回答	あなたの行っている対応は素晴らしいです。お続けください。
6	質問	スタッフ間でのコミュニケーションがうまくいかない場合の解決方法のコツを教えてください。
	回答	社会人としてのコミュニケーションは、第5部において「挨拶・礼儀・お詫び」に加えて心を込めた丁寧な動作を心がけようとお伝えしました。 加えて、第2部においては、経営の神様といわれる松下幸之助さんのおっしゃる人を動かす条件について触れました。「明確な志・素直な心・元気・運と愛嬌・謙虚と感謝」を心がける事が大切です。 また、鏡の法則というものがあり、相手の姿勢や態度は鏡にうつった自分だと例えられる法則です。相手の姿を見て、自らを反省し、成長される事をお祈りしています。

