

# 私の医院を「口コミ」に乗せた話

こんだ歯科医院 紺田益寛先生（大阪府大阪市）

## EVALUATION\*

全国各地から寄せられるユーザーの皆様からの貴重な声の数々。アールエフズ・ヴォイスでは、毎回その中から製品やサービスに関する評価レポートを取り上げご紹介しています。



「アインシュタイン君とドクターズ・ステーション君は、コミュニケーションのツールとしてなくてはならないものになりました。」  
…患者さんへの視覚的アピールによって他医院との差別化を図る。先生のアイデアを実現するために、アールエフの製品が活躍しています。



### どうやって他医院と差別化を図るか？

医療法の改「悪」、そして歯科医院の増加…。環境の変化に対応し、他医院との差別化を図るための方法を模索していました。患者さんを増やすために、例えばホームページを開設する、あるいはコンサルタントのレクチャーを受ける…等々、やり方はいろいろありますが、「口コミ」に勝るものはないと思っています。しかし、他医院と違う「何か」を持つていなければ、患者さんの口コミネットワークには乗らないのです。そこで当院では「患者さんへの視覚的アピール」によって、他医院との差別化を図ることにしました。

私は、大学にいた頃から口腔内写真を症例として多く撮ってきましたが、患者さんにリアルタイムに写真をお見せできないことに歯がゆさを感じていたこともありました。

### すでに構築しているシステムに簡単に組み込めることに満足。

まず、アールエフ以外の有線口腔内カメラのデモを見てみましたが、チェア周りに無粋にモニターやパソコンが並ぶ姿が何とも仰々しく、患者さんの恐怖心を煽るようになってしまいました。手を出さずに済ませました。

そんな時、アールエフのドクターズ・ステーションとアインシュタインに出会い、導入しました。今までの機材やすでに構築しているシステムに簡単に組み込めることが導入を決めたポイントでした。

ドクターズ・ステーションは、以前のものに比べ、モニターが大きいことに満足。また、パラマフィルムを

映し出すことができるので、いちいちシャカステンを持ち出す必要がありませんし、デンタルフィルムもモニター一杯に表示できるので、患者さんに根尖病巣などを説明するのに大変便利です。

実はアールエフに対して、先輩方からいい噂は聞きませんでした。しかし、私の趣味のラジコンでアールエフの小型無線カメラを使ったことがあったので、私自身は商品における心配はしていませんでした。

### お待ちいただいている時間に、医院のプレゼンテーションを。

患者さんにチェアでお待ちいただいている時間は、環境ビデオを流しリラクセスしていただいたり、お子さんにはアニメを見ていただいたり、モニターを活用しています。さらに、当医院の案内ファイルをスライドショーにし、プレゼンテーションの場としても活用しています。

アインシュタインは、セットアップして患者さんに見ていただくまでに1分かつからず、スタッフにも簡単に操作できるのがうれしいです。ただでさえ煩雑な機材の多いチェアサイドがすっきりしたことにも非常に満足しています。

### あそこの歯医者に行つてごらんの中全部見せてくれるよ！

患者さんに、X線写真や口腔内の画像をモニターいっぱい映し出してお見せすると、ご自分の歯牙に対する関心が湧いてくるようです。そしてその結果、治療を続ける動機づけにつながっていると思います。

治療を終えた患者さんは、その驚きと感動を近所の方々に話し

てくれます。  
「あそこの歯医者に行つてごらん、口の中全部見せてくれるよ！」  
この一言こそが、他医院との差別化に成功している証拠だと思っています。

### 多くの先生方に絶対にお勧めできます。

人は見えないところは見たいもの。それが自分自身の体の中なら、よりそうでしょう。例えばどうやら自分の歯に穴があいている。鏡では見えない舌で触ると大きい穴のようだ…といった来院された患者さんに、実際にアインシュタインとドクターズ・ステーションでお見せすると…  
「ワオ…こんな状態になつているのか、治療しなければ！…これがほとんどの患者さんの反応です。今、私にとってアインシュタイン君とドクターズ・ステーション君は、治療を開始する前の患者さんとのコミュニケーションツールとして、なくてはならないものとなりました。特にドクターズ・ステーションは、多くの先生方に絶対にお勧めできます。

### 使用している主な機器



- Doctor's Station (モニター) 2台
- EinsteinSapana (カメラ) 1台
- BS-55 (トランスミッター) 1台
- SDカードプレーヤー・モジュール 2台
- シャカステン・モジュール 2台