

## soeasy、『歯科医療接遇ベーシック版（動画集）』 「soeasy buddy for dental」導入クライアントへ無料提供

「おしえあうって、すばらしい。」をスローガンに、知識やノウハウの動画共有SNSサービスで、組織の人材教育DX化を支援する株式会社soeasy（本社：東京都千代田区）は、歯科医療現場の講座や、個人レッスン、院内研修等で多数の実績を持つ有限会社エイチ・エムズコレクション（本社：東京都墨田区）が監修した、歯科医院経営の大切な基礎となる歯科医療接遇分野のノウハウを、ショート動画の形で取りまとめたコンテンツ「歯科医療接遇ベーシック版」動画集を、soeasy社が展開する動画マニュアル&SNSツール「soeasy buddy for dental」を利用するクライアントへ無料提供を開始する。



### ｜背景と課題｜

帝国データバンクの「人手不足に対する企業の動向調査」によれば、“2022年9月時点における正社員の人手不足企業の割合は50.1%となり、2019年11月（50.1%）以来2年10カ月ぶりに5割を上回り、新型コロナウイルスの感染拡大後としては最大となった。2020年4月に発出された1回目の緊急事態宣言では、経済活動がストップしたことで人手不足も一時的に緩和され、29.1%まで急激に低下した。その後、徐々にウィズコロナが定着し、景況感も上向くなかで人手不足割合も20ポイント近く上昇。こうした流れに歯止めがかからず、ついに半数超を記録した。”

（出典 帝国データバンク特別企画調査「人手不足に対する企業の動向調査」）2022年10月21日）とあり、企業の人手不足傾向は、先の見えないコロナ禍において大きな課題のひとつとなっています。

歯科業界も同様で、国家資格を必要とする歯科衛生士はもとより、事務作業や治療のサポートを行う歯科助手の担い手不足は、医院経営と歯科治療を行う医師にとって大きな経営課題の一つです。こうした課題の解決には、医院内の労働環境を改善し、離職率を減らすといった対策が必要となります。

### ｜課題解決のために｜

「おしえあうって、すばらしい。」を理念とする株式会社soeasyでは、労働環境の改善を、知識やノウハウの動画マニュアルやSNSツール機能を盛り込んだ「soeasy buddy for dental」を院内に提供することで、人材育成のDX化の観点から、おしえあい文化を院内に醸成することで、人材育成や業務効率化といった数多くの労働環境改善ユースケースを創出してきました。

そうした中、さらなる歯科業界全体の課題解決に貢献したいとの思いを形にすべく、歯科医院に対して25年にわたる人材コンサルティングの実績持ち、歯科衛生士でもある濱田真理子氏が代表を務める有限会社エイチ・エムズコレクションと協業し、同社監修のマニュアル動画集を、soeasy buddy for dentalを利用するすべてのクライアントに無料提供を開始することとなりました。

本コンテンツは、2021年に実施されたM's marketing 患者満足度調査から垣間見えた「患者さんが期待していること」「患者さんが不快に思うこと」を分析し、接遇面で陥りやすいポイントを、わかりやすい改善例とともに取りまとめているのが特徴です。

# 『歯科医療接客ベーシック版（動画集）』について |

今回無料提供をする『歯科医療接客ベーシック版（動画集）』では、全国各地のたくさんの歯科医療の現場で、すぐにご活用いただける内容として、4つのパート「患者誘導」「治療前」「治療後」「患者見送り」にフォーカスし、14の動画マニュアルに厳選しました。

やっぴがちな所作や、正しい対応のハウツー、ポイントとしてのまとめなど、直感的でわかりやすい内容にすることで、院内における人材育成の業務効率化、効果化に寄与する内容となります。

<コンテンツメニューとイメージ画像> <https://basicmanual-hms-soeasybuddy.sfsite.me/>

## 患者誘導

- 1-1 あいさつ
- 1-2 待合室から診察室へ
- 1-3 声かけ
- 1-4 ユニットへの誘導



## 治療前

- 2-1 エプロンのかけ方
- 2-2 ヘッドレストの設定と確認
- 2-3 コップの取り扱い
- 2-4 事前の声かけ

## 治療後

- 3-1 事後の観察、声かけ
- 3-2 エプロンを外す
- 3-3 注意事項の時の説明



## 患者見送り

- 4-1 見送りの時の声かけ
- 4-2 おだいじにどうぞ
- 4-3 忘れ物確認

# | おしえあうって、すばらしい。 |

監修いただいた有限会社エイチ・エムズコレクション濱田代表の「前例のないことに果敢にチャレンジする」スタンスと「20年後のあたりまえを今からつくっていく」という想いと、「あなたのあたりまえを、だれかのhappyに。だれかのあたりまえを、あなたのhappyに。」のスローガンの元、おしえあい文化醸成を支援するsoeasyは、今回の協業をきっかけに、単純なデジタル化による業務効率化だけでなく本質的な業界課題を様々な角度から解決すべく、今後も積極的に活動して参ります。

監修：

濱田 真理子氏

有限会社エイチ・エムズコレクション 代表取締役

日本大学歯学部附属歯科衛生専門学校を卒業して歯科衛生士となり、当時南カリフォルニア大学と提携していた財団法人日本歯科研究研修協会を経て、1994年にエムズコレクションデンタルネットワークを起業。1996年に有限会社エイチ・エムズコレクションに改名し、代表取締役に就任。特に女性経営者の視点で、多くの女性国家資格保有者や女性の新しい働き方や働く場を提供してきた20年の経験をもとに、選ばれ続ける組織づくりの法則を構築しコンサルティングを展開。医療関連企業へのマーケティング情報の提供でも独自のビジネスモデルを確立している。

▼患者さんへ満足度の高い医療サービスを提供し、患者さんへの応対力を向上する「歯科医療接客」  
<https://www.m-dental.com/lp/service/>

