

11月

おもてなしの心

幼少のころより

10代のころから現在に至るまで、世界中を旅してきました。いまでもそれが趣味になっています。ガキのころは自転車で見知らぬ町へ行き、高校生になると電車やフェリーを使っていろいろなところへ行きました。高校卒業と同時にバイクを手に入れると、バイクに跨って日本中を旅し、その後、海外まで旅の範囲を広げていきました。ガキのころの、「あそこに行ったら何があるんだろう!？」というワクワク感やドキドキ感はいまも続いている、「あの陽気なおばちゃんにまた会いたいなあ」と、ふと思い出したりします。



布施英明

よいホテルと悪いホテルの違い

各地を旅する間に、1泊200円から10万円、ドミトリからスイートまで、たくさんのホテルに泊まりました。アジアなどの安宿の売りは、「24時間ホットシャワーが出ること」。いまの日本では考えられませんが、それでも居心地がよかつたりします。一方、高級ホテルには何でも揃っていますが、それでも二度と泊まりたくないと感じることがあります。この違いは何でしょう？

それはひとえにスタッフだと思います。そこで働いている人間の違いだと思います。いくらものが揃っていたとしても、そこに笑顔がなかつたら最高の空間は演出できないのです（いま、この記事はバリ島で書いてます。ちょうど、いつものおばちゃん、いつもの笑顔で1杯80円のコーヒーを持ってきてくれました。これが、たまたまなく美味しい！）。

海からのインスピレーション

旅とともにサーフィンもライフワークで、始めて13年になります。そのため、最近10年間の海外はすべて海、サーフトリップです。このサーフィンが、僕を海へと導いてくれました。始める前は、サーフィンにあまりよいイメージはありませんでしたが、いざ始めてみると、恋をするように海にのめり込んでいきました。波に乗ってる時間は長くても10秒くらいです。でも、この10秒が、僕にかけがえないものを与えてくれます。

海から上がったあとは、いつもの気のある仲間たちとバーベキューです。太陽の暖かさ心地よい風に包まれての食事は、何を食べても美味しく、楽しいときを過ごせます。

旅の経験を待合室に活かす

だからだと、取り留めのないことを書いてきましたが、このリラックスした感じを、待合室に表現しようと考えたのです。患者さんは待合室で、治療を始める前の不安感と、終わったあとの安堵感の両方を感じます。入ってくるるときと出ていくときでは、同じ待合室でも違う風景に感じるかもしれません。この、始める前の不安感を少しでも取り除きたいと考えたのです。

具体的には、広い待合室（空間の広さは何ものにも代えられません）、清潔なトイレ（清潔感のはじまりです）、照明（白熱灯）、色遣い（院内は2色しか使っていません）、庭園（待合室から枯山水庭園が見えます）、花（生花を飾っています）、キッズルーム（お子さんに自由に遊んでもらいます）、時間（なるべく待たせない）、の8点を設計段階からポイントにしました。

NO SMILE, NO LIFE

以上8点は重要なポイントですが、やはり一番大切なのはスタッフです。いくらハードをしつかり作ったとしても、ソフトが伴わなければ意味がありません。その点では、受付をはじめスタッフ全員に、とても感謝しています。



待合室。アジアリゾートをイメージしてつるぎの空間を演出

「ホスピタリティ」、「コンシェルジュサービス」などと最近ではよく耳にしますが、要は、「おもてなしの心」だと思っています。患者さんがしてほしいサービスを的確にしてあげる。これは、診療でも受付でも同じです。そして、歯科医師だけでなく、他の職種でも同じだと思います。むしろ、歯科医院は、この点で遅れているかもしれません。

患者さん一人ひとりが笑顔で来院し、笑顔で帰っていただければ、それだけで僕は満足です。これからもずっと、笑顔が溢れる当院を維持していきたいと思っています。