

STEP
1

好感度がアップする ユニット誘導

まずOSSを使う前に「**待合室からの誘導**」を**しっかり行うことが重要です**。
患者さんは待合室から診療室への移動時に大きな恐怖を感じます。
はじめに次のプロセスを丁寧に行うことで、**確実に医院の信頼感や安心感を高めることができます**。



■ 誘導の流れとポイント

手順1 説明内容の 事前確認

あらかじめ患者さんに今日視聴してもらう動画を確認しておきます。
どの動画を見せるべきかわからない場合は、事前にドクターや治療内容を把握しているスタッフに確認を取りましょう。

手順2 待合室まで 迎えに行く

「〇番ユニットに行ってください」と指示するだけでは、患者さんに冷たい印象を与えてしまいます。
必ずスタッフが待合室まで出向き、「〇〇さん、お待ちいたしました。」と丁寧に挨拶をしながらお迎えしましょう。この対応は、**他の患者さんにも「丁寧な医院」という印象を与える効果**があります。

手順3 雑談を 交えながら 誘導する

診療室では、患者さんは音、ニオイ、見慣れない設備などから不安を感じやすくなります。
そのため、**ユニットまでの誘導中に雑談を交え、患者さんの緊張を和らげましょう。**
雑談の内容がマンネリ化しないよう、朝礼で話題を共有しておくともスムーズです。

手順4 ユニット上で 動画を 見てもらう

ユニットに到着後、患者さんに着席してもらいながら、コップやエプロンを準備します。
その後、**OSSで「治療の全体像」と「今日の治療内容の動画」を視聴してもらいましょう。**

動画の視聴手順に関しては

むし歯治療の場合



歯周病治療の場合



にて、詳しく説明します。

動画視聴後には必ず「ご質問はありませんか?」「先生に伝えたいことや聞きたいことはありますか?」とひと声かけて説明を終えます。



以上の流れを丁寧に実践することで、患者さんの不安を軽減し、医院への信頼度を向上させることができます。