

歯科衛生士が活躍する歯科医院作り

監修

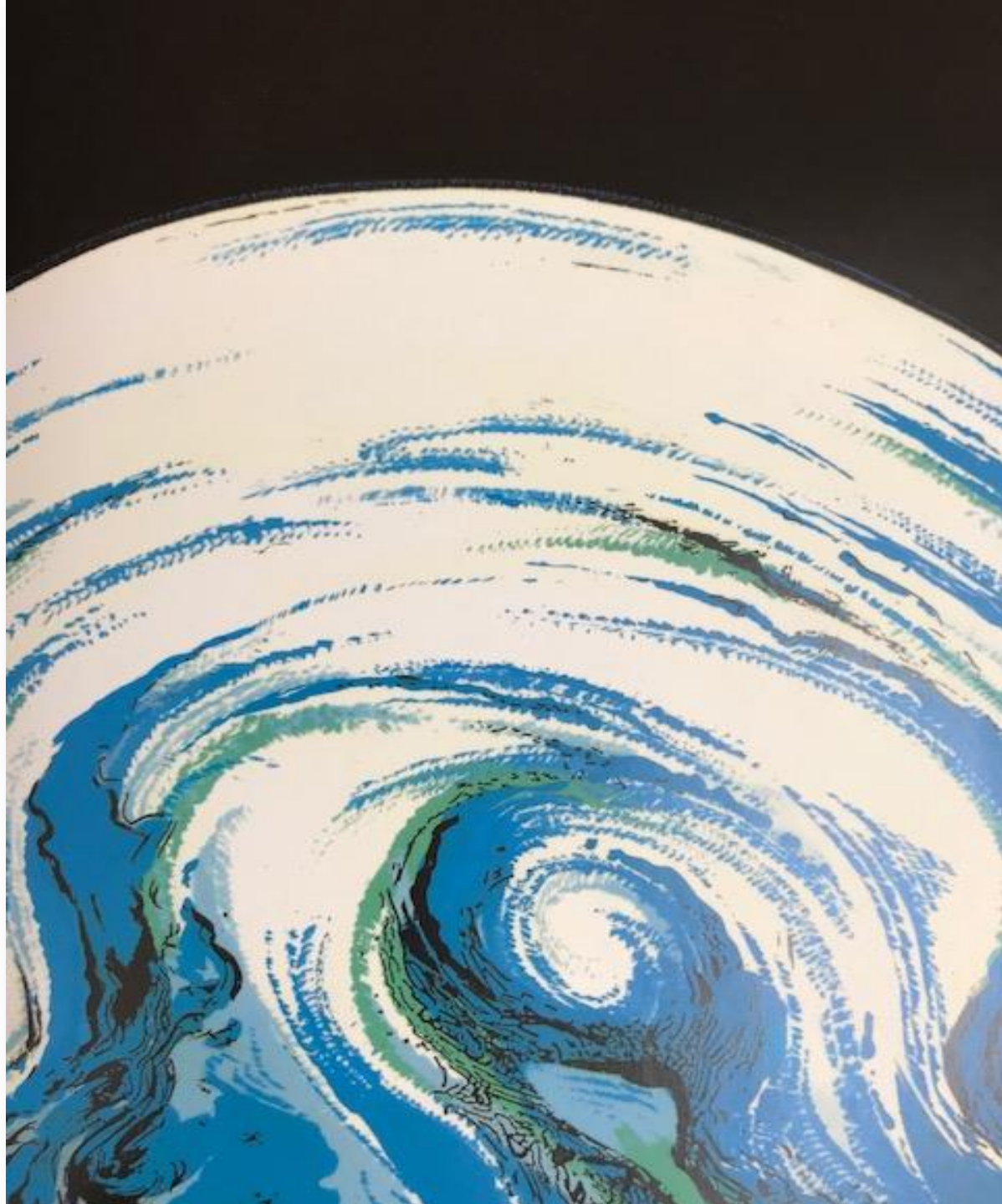
上野歯科医院 歯科衛生士

副院長 上野清香

製作

歯科医療総研（株式会社ペイフォワード）





S

Strengths
強み

W

Weaknesses
弱み

S

W

O

T

Opportunities
機会

Threats
脅威 取り除くべきもの
身を守るべき内容

O

T

動線バージョン

Weaknesses → Strengths

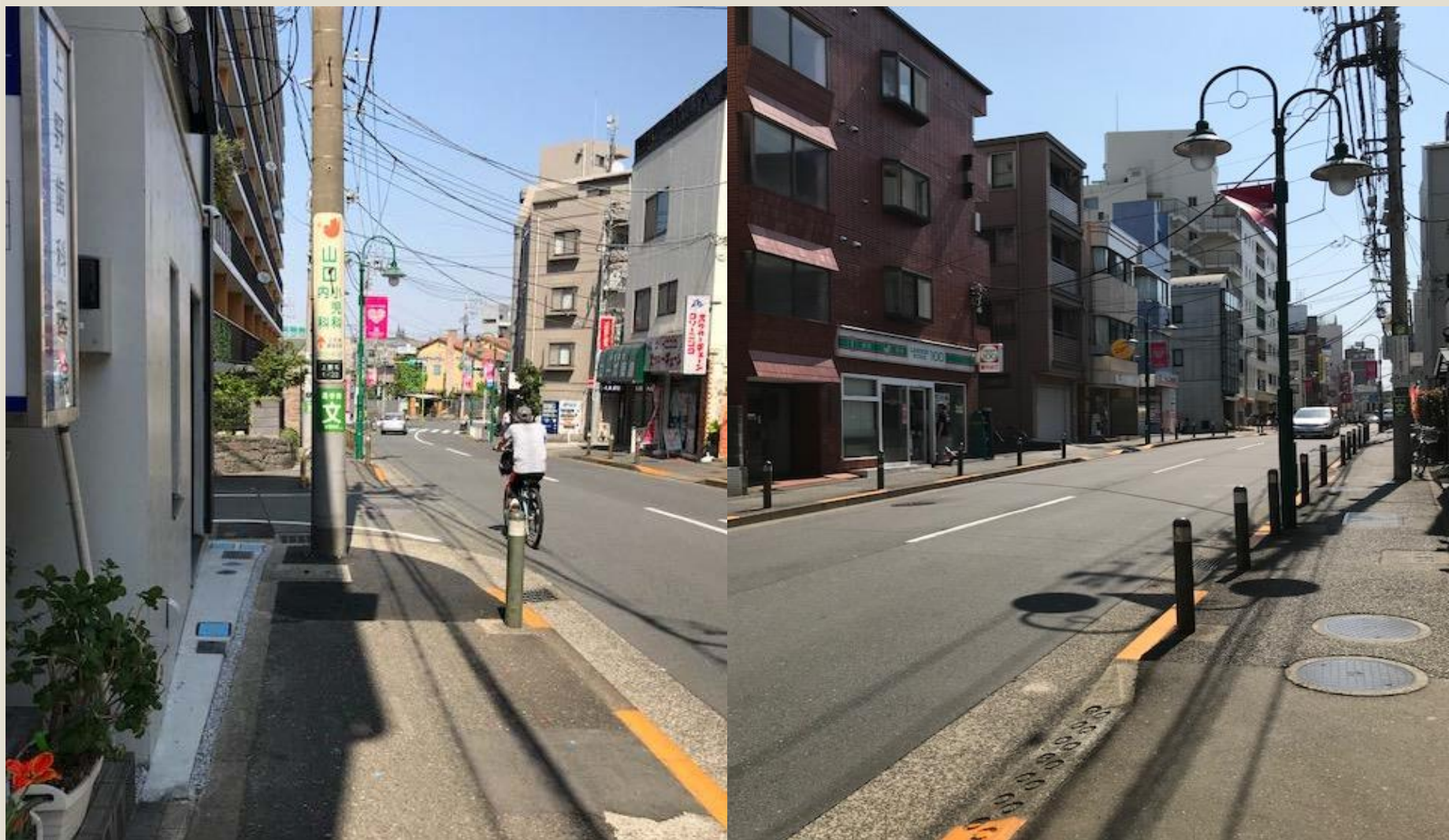
Weaknesses ➡ Strengths

待合室は小さなセミナー会場



Weaknesses ➡ Strengths

時間帯 通行人のジャンル







Weaknesses → Strengths

使用ユニット別 意味



Weaknesses → Strengths

地域性 趣味

Weaknesses → Strengths

月毎に絵を変更



優雅ですが一番の大食漢です
一番大きいです

アンちゃん

二代目 ちいぼん

パンちゃん

しゃち



金まる
銀まる

名前は単純で覚えやすいものを



Weaknesses → Strengths

マスコット化・必ず**名前**を付ける

人バージョン

Weaknesses → Strengths

Weaknesses → Strengths

Threats

十人十色布陣

Weaknesses → Strengths

あなたのため(患者さんの為) → 私のため

Weaknesses → Strengths

指示待ちスタッフ

指示があるまで動かないアンカータイプ

勝手なことをしない慎重型

Weaknesses → Strengths

Threats

口語記錄

Weaknesses → Strengths

Threats

1 way **3** things の法則

Threats

口下手 コミュニケーション下手 人付き合い苦手

確かに
なるほど
知らなかった
本当に？
すごいですね
仰る通りです
頷く
微笑む程度

頷かない

返事をしない

無表情

Threats

サインと**秘密**の合言葉

Weaknesses → Strengths

Threats

分かりません、調べておきます

分かりません、教えてください。

分かりません次回教えてください、**待ってます**

Weaknesses → Strengths

不の洗いだし掘り起こし

Weaknesses → Strengths

アポイントは**航空会社**を参考に

Weaknesses → Strengths

物販の変更にはコンビニを参考
患者さんには選択の道とオマケを

Weaknesses → Strengths

すみませんから **ありがとう**

Threats

Imp 日前に支払い完了

Opportunities

Basic Advance Advance² Advance³

Opportunities

うがいのたびにタッティング

Weaknesses → Strengths

Opportunities

技工士さん → 技工士の先生

Threats

様づけせずに「さん」を徹底する

Weaknesses ➡ Strengths

待合室の雑誌選択の見直し

Threats

問診票は常に**変動**させる

Threats

Not Whisper Just talk!

Threats

世界で一番心に響く言葉

Strengths

C a l l o u t

Strengths

フルネーム

ファーストネーム

ニックネーム

Threats → Strengths

新患予約の際に状況説明

新患予約を断るor**納得**の上で通院

ドゥ

Opportunities
機会

区の**検診**を有効に利用する

Opportunities

セミナー委託

セミナー**成功の線引き**を決める

Opportunities

損して得を取れ（取る）

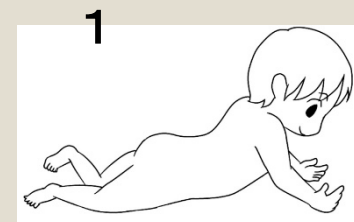
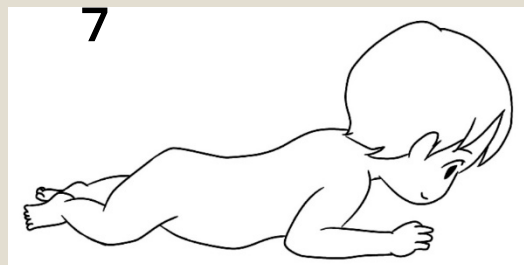
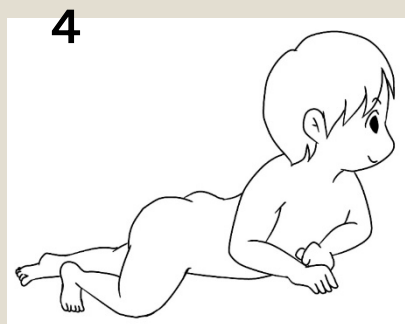
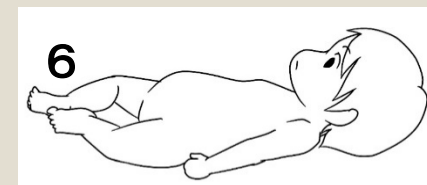
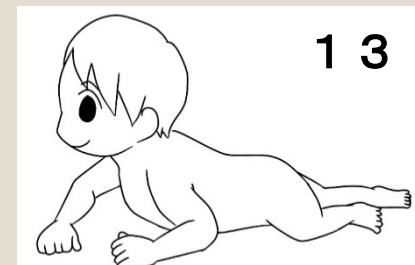
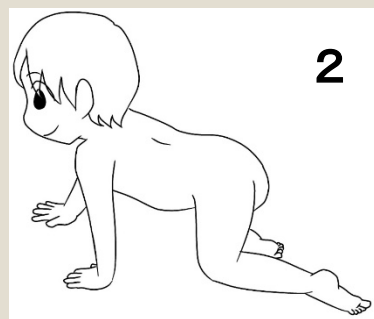
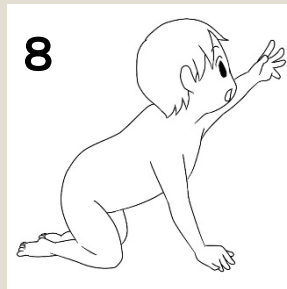
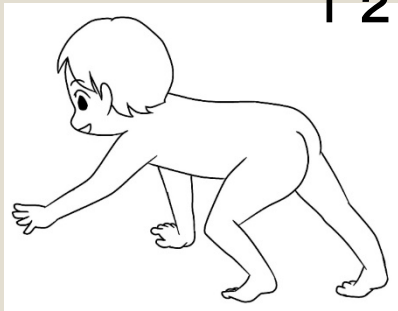
ユニットの代わりに整体ベッドとカーテン





Threats

N e w タイプ歯科難民を増やす危険性





コミュニケーションブラッシング®



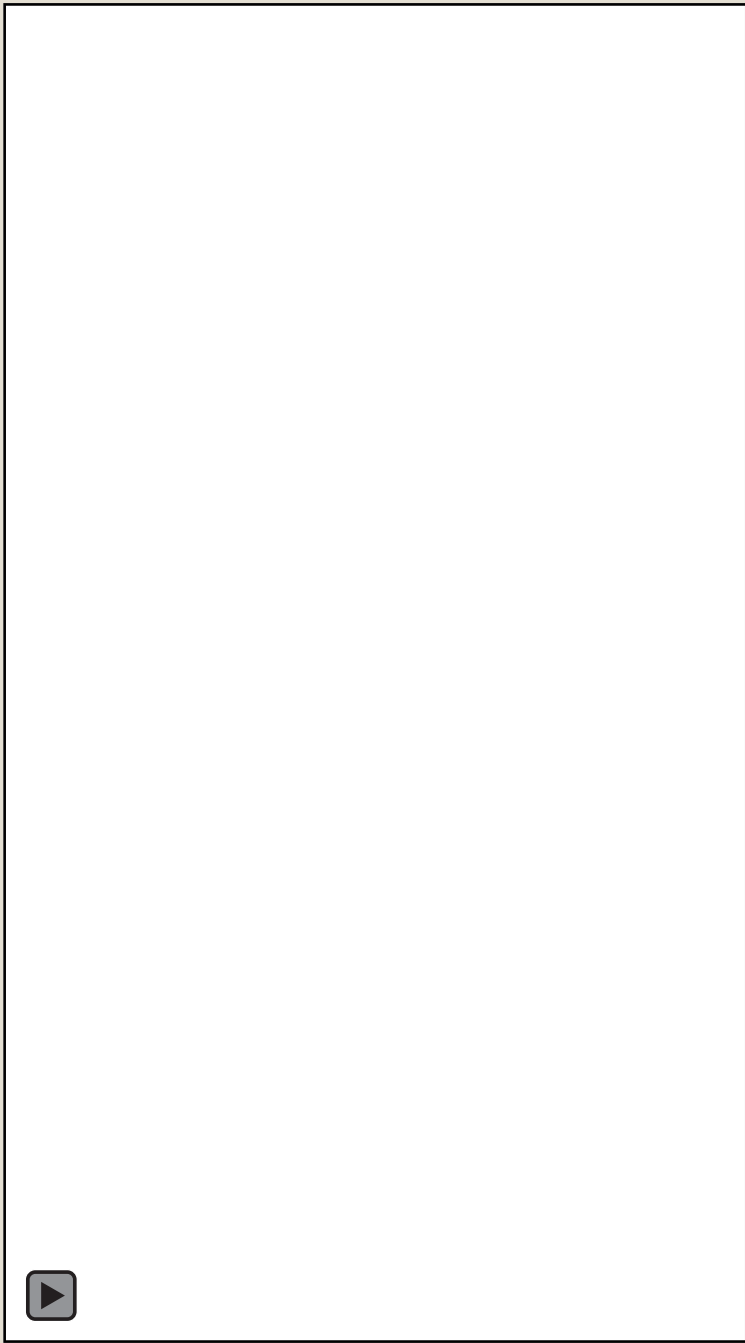
コミュニケーションブラッシング®











Threats

可哀想発言の多い**DH**は要注意





