

だんとつ通信

HZZ. 02
NO. 51

皆様、こんにちは！久しぶりのだんとつ通信です。あきっぱい私がここまで、続けて来れたのも、周囲のスタッフのおかげ。もっとも、せっつかれ・せっつかれしながら、迷惑を掛けている状況は変わりませんが・・・。

さて、今当社ではサービスというものをもう一度原点から考えてみようということで、様々な取り組みを始めています。その中で、大変感銘を受けた歯医者さんがありましたので、ご紹介します。

去る1月20日に福岡で開かれた DOIT！フォーラムで出会ったヨリタ歯科医院です。

全国で6万8千件(コンビニは4万3千件)あるという歯科医院の中で、「ワクワク楽しい歯科医院」を標榜し、“患者が決めた！いい病院2007年保存版”近畿・東海版での、歯科部門で第一位の評価を得た歯医者さんです。

最初にお話されたのは、夢をもつことの大切さです。

真っ白な同じ形のピースを組み立てるジグソーパズルと、素晴らしい景色や絵が完成できる大きささまの形の違うピースを組み立てるジグソーパズルは、どちらが楽しくてやりがいを感じられるでしょうか？

まず、①マイゴールを期限と数値付きで立て②次にまるで映画のワンシーンのようにゴールをイメージし③そしていいモデルがあればそれをそのまま真似るといのです。

この医院もまずコンセプト“ワクワク楽しい歯科医院”を明確に意識し、そのためには不機嫌な職場からは絶対にそのようなことは出来ない。「スタッフの夢を応援しよう」というところから始めました。

そこから、アワ・クレド(信条・約束)をつくり、皆で毎朝唱和し確認し合い、ミーティングを頻繁に行い、自らの目標をメンバーの前で発表しと、様々な取り組みが始まりました。

そしてそれは医院の造りにも当然反映され、カウンターのない受付・一番奥にある治療スペース・入ってすぐのカウンセリングルーム・キッズスペース等々患者様の目線と感情に合わせた様々の形になって表れました。

まるで擬似家族のようなスタッフとの人間関係(でも叱る時には研修医の足が震えるほどの厳しさを持って)そしてまるで久しぶりに遊びにきたかのような、患者様との対話、説明画面と寄田先生のお話を通じて、医院の空気がそのまま伝わって来るようでした。

わが社も業種こそ違え、お客様やスタッフお取引先と、このような人間関係が築けるようにスタートします。 タク

ヨリタ歯科医院ホームページ www.yorita.jp/

楽しい整理整頓

今回は趣向を変えまして、本を一冊ご紹介いたします。
環境整備ということで整理整頓を進めているのですが、遊び心を忘れてはならぬ！ということで、文具・バッグなどの紹介本です。

「STATIONERY HACKS! (ステーションナリーハック!)」小山龍介 土橋正 著 マガジンハウス刊行
文具を変えれば行動が変わる。整理整頓苦手な人の手助けとなる本です。(自分含む)



底面マグネット付だからずれにくい

しきりプレート (マグエックス)
グチャっとなる引き出しの中も、マグネット付の仕切りでスッキリ。自分の使い方に合わせて好きに変えられます。



ポップアップノート くっつくケース (住友スリーエム) すぐメモしたいその時に。あれどこいったとならないで済みます。片手で簡単に取れるのもいいです。



ベーシックホルスター (urbantool) 携帯・財布カギなどを刑事のホルスターのように身につけます。持ち歩き道具の整頓です。欲しい!

てんてんスペース

しん

自然にやさしい? 石鹼と合成洗剤

石鹼が環境に良いといわれますが、そもそも、合成洗剤と石鹼は何が違うのでしょうか。どちらも「界面活性作用」と呼ばれる「水と油のような異なる性質のものを混ぜ合わせる作用」があるものです。

石鹼は、脂肪酸ナトリウムや脂肪酸カリウム等からできており、**合成洗剤**は、その他のもの(石油)から出来ているものです。

石鹼はカルシウムやマグネシウム等の金属イオンと結合して、石鹼カスになって界面活性力を失い毒性もなくなります。石鹼カスはエサにもなります。ただ、有機物による池や湖の富栄養化の問題もあります。

合成洗剤は、様々な石油系の化学物質が微量ながらも含まれているので、環境ホルモンの問題は避けて通れないところでは。

ですが、石鹼は金属イオンが多い(硬水)だと使用量が多くなったり、また水中の酸素不足(BOD)の問題もあります。

人体に対しては、アルカリ性の石鹼がダメだったり、合成洗剤がダメだったり人それぞれ。洗剤は洗剤ですので、どちらにしても環境に負荷を与えます。使う量を減らし、排水を少なくするのが一番のエコなのかもしれません。

ただし、石鹼の歴史が4000年以上に対して、合成洗剤は100年足らずですので、歴史判定では石鹼に歩がありそうです。

お客様の声

今月もお便りを頂きましたので、ご紹介します。送っていただいた方ありがとうございました。
みなさんからのお便りどんどんお待ちしております。

大変お世話になりました。とてもとても
綺麗になり辛頂天になりました。
礼儀正しく且つ明かしく、お仕事は
ていねい、すみねて、ゆきといて、お礼
お疲れさまです。又お礼の返事は

嬉しいお言葉をありがとうございます。
ございます。
今後も喜んで頂けるよう、精
進してまいりたいと思いま
す。

2010年の暮明中とと女にオラスの
まれいさに感謝致しております。
今年一年充実して仕事ができる事を
心から祈念しております。

ありがとうございます。
これからもお客様に気持ち
よく過ごして頂けるサービ
スをご提供させていただきます。
本年もよろしくお願ひ致し
ます。

お世話になりました。2階寝室とらい
の際、フローリングの板と板のすき間
にたまたまほこりをと、といたたくと
ありがたいのですが...

ご返信ありがとうございます。
そして申し訳ありません。使う道具を変えて溝の中
もしっかりとチェックしてい
くようにさせていただきました。
ご指摘ありがとうございます。
今後ともよろしくお願ひ
いたします。

この度は朝から夕方まで本業にお世話になり
ました。家がとてもきれいになり心から感謝いた
します。5人の皆様もとても感じのいいお
改めにお願ひして良かったと思っております。
また次回もよろしくお願ひいたします。

ありがとうございます。
今後もさらにご満足頂ける
よう、努めさせていただきます。
こちらこそ、どうぞよろし
くお願ひ致します。

スタッフの ちよつとおいしい話

たけのび のグッド&ニュー

この1月後半に、気持ちから外に向かい出しました。
本とこの2週間で5冊、Twitterも始めてみた。そうなるに
じんじん広がって……。世の中動いてるんだよね。びっくりした。
今年は攻めの姿勢でガンガン行っかと思ひます。失敗しつ。
(Twitterで下らみしたいです。企業もバカ出てきていて、お前は… 鮮性(の村!)

ふじい のグッド&ニュー

生まれたばかりの友人の赤ちゃんに会って来ました。
逆子でおしりから出てきたそうです。お母さん、そっくり
な事に笑えました(当然ですが)。女の子は母親に似て
ほしいと言っていた旦那さんの願いが叶った様で「良カシ」
な〜と思っています。幸せそうな友人夫婦が少し
羨ましくなりました。望春の一日でした。

ヤスタ のグッド&ニュー

両親とは離れて暮らしているんですが(とは言っても30分くらい
の距離ですが)たまに実家に帰ると思います。やっぱり実家って
いいなあ! 母親が作ってくれるご飯は美味しいし、いやされます。
それに、適度に離れてるとお互い優しくなれるみたいで。
父親の長〜い話も嫌がらず聞いて、親孝行しようと思う毎日の夜。

《編集後記》

こんにちは。3ヶ月間ご無沙汰しておりました。この前 食べてばかりのお正月を過ごし
たと思っていましたが、もう2月も半ばを過ぎましたね。時が経つのは本当に早いです。
春めいた暖かな日も出てきましたが、まだまだコタツが愛しいです。もう少し暖かくなっ
たら、運動でも始めようかなあと考えています。暖かくなったら…。 ヤスタ

暮らしも人生もピカピカに。

ぐりんらいふ(株)



みんなで止めよう温暖化
チーム・マイナス6%



〒700-0951 岡山市北区田中 626-2

TEL.0120-443-861

FAX.086-244-6450

e-mail support@glife.jp

HP <http://glife.jp/>