

【高槻本部】 〒569-0803 大阪府高槻市高槻町 14-13 丸西ビル 4F TEL 072-686-5131 FAX 072-686-5090
 【大阪事務所】 〒530-0041 大阪市北区天神橋 2-4-17 千代田第一ビル 7F TEL 06-6654-6805 FAX 06-6654-7020

E-mail info@e3-partners.com URL <http://www.e3-partners.com>

今月号のテーマ

- ・ クリニック経営講座 Vol. 2 ☆～接客～(上谷)
- ・ 飲食店集客のヒント 1 (関川)
- ・ 生命保険の見直し (桑原)



クリニック経営講座 Vol.2 ～接客～ (上谷)

クリニック経営講座 2 回目のテーマは「接客」です。クリニック経営の基盤は「ヒト」であり「ヒト」なくして経営は成り立ちません。そして、クリニック経営成功のヒケツは「患者満足度の向上」ですが、その患者満足度を向上させるための第一のポイントが「接客」です。

貴院のスタッフの接客スキルはどの程度のものでしょうか？下記に素晴らしい接客のためのチェック表を記載しましたので、一度チェックしてみてください。

内容	チェック
患者様の立場に立って物事を考えていますか？「…してあげる」ではなく「喜んで…させて頂く」という気持ちで接していますか？	
「目は心の窓」です。患者様と視線を合わせて話していますか？いつも明るく思いやりを持って積極的に物事に接する気持ちでいると、良い目の表情が生まれます。	
患者様の方向に体が向いていますか？立居振る舞いは美しいですか？この人に褒められたいと思う人の顔を思い浮かべて行動すると、とても早くマナーが身につきます。	
明るくハキハキとした声で患者様に話しかけていますか？いつもプラスイメージの言葉を選んで対応していますか？明るい声で話しかけると、相手も引き込まれます。	
常に「迅速」かつ「正確」に対応できていますか？どんなに仕事がきちんとできて時間もかかりすぎても何ともなりません。患者様の時間を大切にしなければ患者様の満足も得られません。	

いかがでしょうか？まずは上記の項目すべてに「○」がつくように実践してみてください。

イースリーパートナーズ医業コンサルティングチームでは、接客研修のサポートなども行っております。ご希望の方は弊社スタッフまでお問い合わせ下さい。

飲食店集客のヒント 1 (関川)

「開いているだろう」と思って立ち寄ったお店が「臨時休業」だった。

こういう経験をしたことはありませんか？お客様の心理としては不思議なもので、「え～！休み！ガッカリや…」と思うだけでなく、次回の飲み会の場所候補として除外してしまうそうです。不思議というか勝手ですね。そうです、お客様は勝手なんです。

ですが、なんとかお客様を引き留めたいところです。そこで対処法を考えましたのでご参考いただければと思います。

店として臨時休業が予定されているときは、来店客には「〇月〇日臨時休業します。つきましては臨時休業明けに来店される方は『クーポン』を持参ください。10%割引します。」という対応をはいかがでしょうか？

突然の臨時休業あるいは臨時休業当日の来店客には、休業のお知らせポスターに割引クーポン券が取れるようにしておいてはいかがでしょうか？通りがかりの人がクーポン券を取ってくれて集客の一助になるかもしれません。

割引クーポン券ではなく、ビール一杯無料券でもよろしいかと思えます。とにかく、**お客様に安心感を与えること、次回来店につなげる**ことが目標です。

飲食店経営全般に関するご相談はイースリーパートナーズ飲食コンサルティングチーム(関川・鈴木・竹村)までお願いいたします。

生命保険の見直し (桑原)

(1) 保険契約の見直し

一般的に保険という商品は難解であるため、最終的に担当者の人柄を信じて加入された経営者も多いと思いますが、数年たつと、その保険がどんな保険だったのか、本当に今も必要なのか等、保険の特徴がわからなくなってしまうことが多くあります。そこでもう一度その保険を見直すことが必要になります。保険を見直すことで次のような効果が生まれます。

- ① 現状に応じた必要でない保険を解約することにより解約返戻金が生じて、現金を手にすることができる。
- ② 新しい保険商品に契約を変更することで、同じ保障を維持しながら保険料を下げることもできる。

このように、保険を見直すだけで、場合によってはキャッシュ効率を大幅に改善することもできます。

(2) 保険が払えなくなった場合

では、保険の見直しもせず解約もしたくないが保険料を払うのが困難になった場合はどうすればいいのでしょうか？そのような場合は、**自動振替貸付制度**を利用することができます。この制度は終身保険等での積立があって、解約返戻金が生じるものであれば、保険会社がその保険の解約返戻金の範囲内で自動的に保険料を立替払いして保険を継続させる制度です。ただ、解約返戻金の上限を超えてしまうと、失効してしまいます。

また、一時的な運転資金不足を解消する制度としては、その解約返戻金の7割～9割の範囲内において無審査で貸し付けを受けることができる契約者貸付制度も利用できます。この際の利率は、保険契約時の予定利率によって決められますので、契約時期や内容によって異なります。詳しくは保険の担当者が弊社スタッフにご確認ください。

現在、弊社スタッフより随時、御社の事業資金や退職金がいくら必要になるのかをシミュレーションすることで必要な保障額を再計算させていただいております。詳しくは弊社スタッフからご案内させていただきます。また、保険でご不明な点がございましたらお気軽にご相談ください。

源泉所得税の納期の特例の納付期限は、7月10日(金)です。納付漏れのない様よろしくお願い致します。