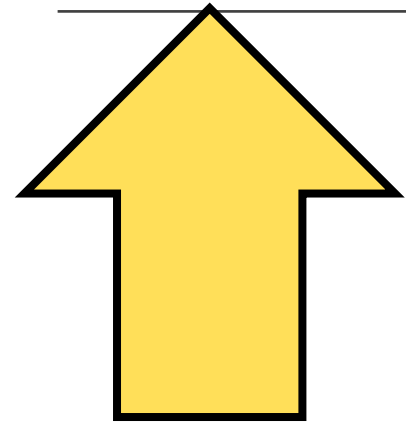




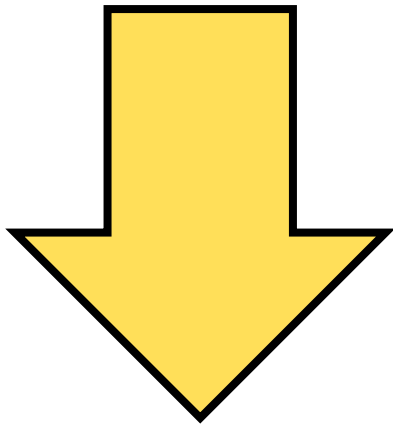
症例ケース

東前美枝

カウンセリングで必要な『悩み』『問題』とは



理想とする状況



現在の状況

理想と現状の
差(ギャップ)
が悩みや問題です！

食洗機が欲しいな！！



家事の時間を
減らしたい！



なぜ食洗機が欲しいんですか？



良いモノだから買うのではない！

良いのはわかったけど、高いんでしょーと言われませんか？

人が行動する理由とは

欲しいものを手に入れる

心から得たいと思う願望があり、それを本気で欲しいと思い、それを実現するには、ある物を手に入れることで得られると分かった時

悩みの解決方法を手に入れる

悩みや問題があり、それを本当に解決したいと思い、その解決方法がある物を手に入れることで得られると分かった時

成約できない多くの理由

患者さんの気持ち

- ・提案された治療が、本当に自分に必要なのか？
- ・提案された治療を、いま選択する理由がない(＝危機感がない)
- ・保険治療で十分(高い治療費をかけるのはもったいない)

ニーズ(必要なもの)がないと商品には価値がない

必要とは＝必ず要る＝絶対ないといけない

提案する前にニーズに**気づかせ、明確にし、強めること！**

質問はなぜ必要なのか？



質問でどんなメリットがあると思いますか？

- ①患者さんの欲しいものがわかる
- ②患者さんの欲しいものを考えてもらうことができる
- ③患者さんの状況を知ることができる
- ④患者さんのニーズを顕在化させることができる**
- ⑤会話の主導権を握ることができる
- ⑥コミュニケーションを図れる
- ⑦信頼できる人だと思ってもらえる

患者さん自身の言葉で気づいてもらうことがポイント！

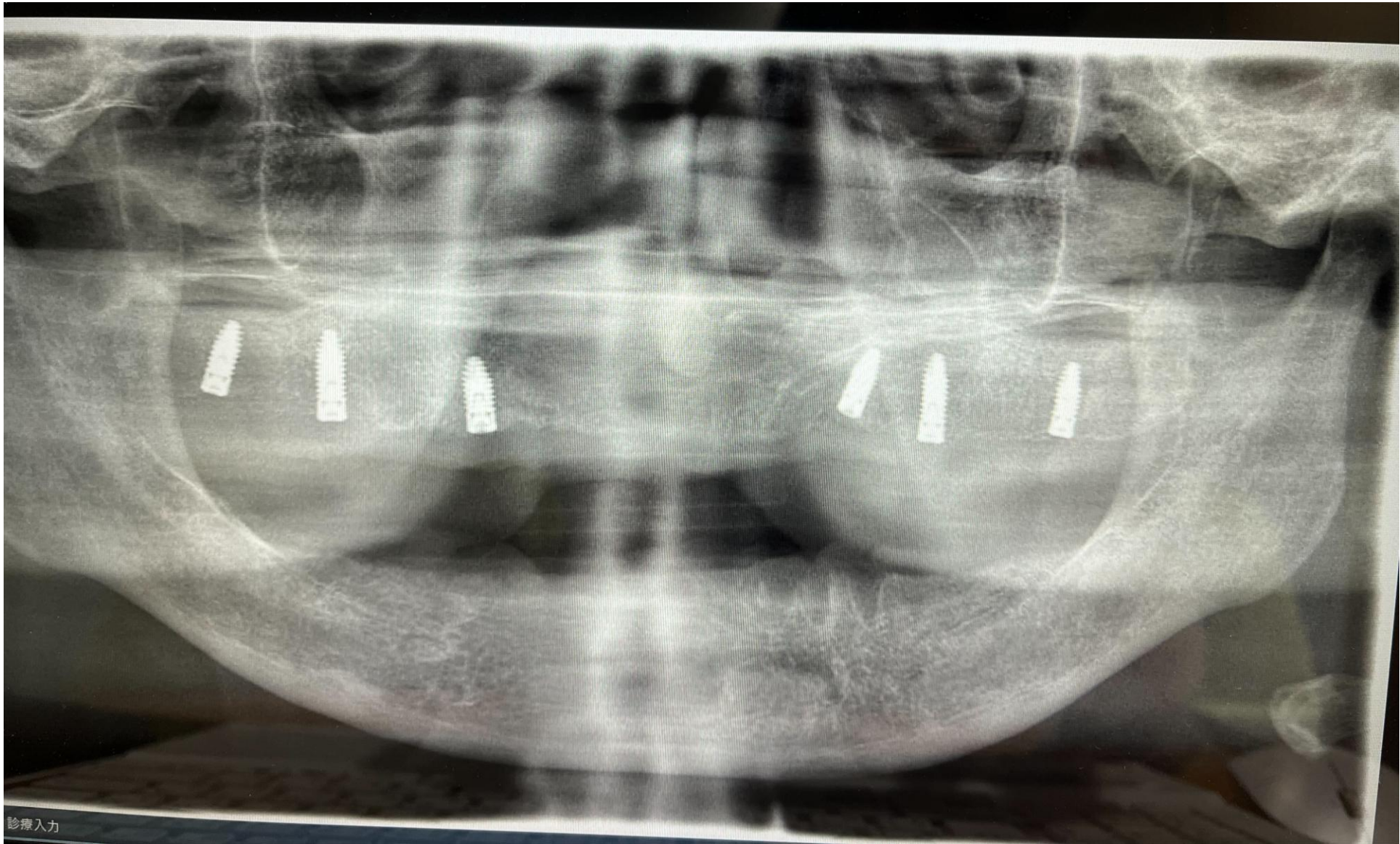


症例ケース

80代女性

半年前、上下インプラントデンチャーで成約

上顎インプラント埋入時の痛み、埋入後デンチャーの調整行っていたが、痛かったので下顎は一旦OBSになっていた。



アフターカウンセリング

落ち着くのが思っていたより時間かった。オペが痛かったので下はやらないと言われた。

上顎が安定するまでに期間もあったため、下顎は保険のデンチャーで調整を続けていた。

患者さんの語尾注目する。

調整を重ねつつ、またカウンセリングに入った。

T C「その後どうですか？」

K r「上が落ち着いてきて、取り外しももっと大変かと思ったけどすごく簡単に外せるし、動かないからきちっとついてるしすごくいいわ。弟のお嫁さんが実は技工士ですごい綺麗！ってほめてくれたわ」

T C「すごくいいんですね。それは良かった！すごい綺麗でしょ！ほんときちっとついてるしお食事楽しめますね。喜んでもらえて私もうれしいわ、院長に言っときますね。」

気持ちを逃がさない

K r「そうだと下だね。」

T C「下はその後どうですか？」

K r「やっぱり浮いてくる。落ち着かない。」

T c「浮いてるとどんな事お困りですか？」

K r「食べにくいよ、やっぱり。ポリグリップとか使ってるけどね。」

T C「食べにくいですよ、いちいちポリグリップ使うのもめんどくさそうですね」

※ T Cはk rがめんどくさい事嫌だとカウンセリングを通して知っている。

後押しする

Kr「3か月ぐらい一回様子見てどうしても気になるならやっぱり下もやろうかな？」

Tc「今日少し調整できそうならしてもらおう？」

Kr「いやあ～。この前も一回調整してもらったけど、やっぱりダメやったからな～」

TC「**ダメやったんですね**。3か月後気にならなくなるといいますか？」

Kr「う～ん・・・多分ダメなように思う。」

TC「〇〇さんのご都合もあると思いますが、3か月待つ意味ありますか？ 3か月ごならお正月は超えますよ。

今すぐしたら、お正月に間に合うかもしれないし、合わないままって**めんどくさいし**、しんどくない？

インプラントのオペの痛みは変わらないけど一日でも早く下の入れ歯を快適に使えるようになりますよ」

Kr「そうやな～、待っても一緒のような気がする。やるわ！」

TC「私もそのほうがいいと思う、院長に伝えますね」

一度や二度であきらめない

今回しなくても、それで終わりではなく、見込み患者に入っただけ。

メンテに来てもらえるならいつでもこれからチャンスはある

ご清聴ありがとうございました。
