

# 患者様★満足度No.1を実現する歯科経営のヒント

技工所スリービー・ラボラトリーズが毎月お届けするニュースレター

No.29

## 評価表活用方法

## 医院様ごとに評価を データベース化して品質向上

患者様に良い補綴物をセットするには、先生と技工士のコミュニケーションが大切であると思います。当たり前ですが、患者様ごとに口腔内の状態は違います。また、先生ごとにニーズが違い、コンタクトを例にとってみても、「調整してあわすのできつめに製作して欲しい」「手間がかからないようにピッタリにして欲しい」など様々なご要望があります。

弊社では、コミュニケーションツールの1つとして『評価表』を最終補綴物完成時に同梱しています。セット時に感じたことをご記入いただいたら、FAXで送信するか次回発注時に同梱してください。厳しい評価やコメントは、反省点として改善し次回の製作物に反映させます。とても良かった時などは、コメントがあると製作者の励みとなりますので、一言ご記入頂ければ幸いです。

ご記入頂いた評価カードは、パソコンに入力してデータベース化する仕組みを整えました。スタッフ全員にiPadを配布しているので、製作時はiPad上で各医院様の情報を確認しながら進めます。また、今までに頂いた評価や、ご指摘・ご要望をデータベースで情報共有することで、担当者以外の技工士も過去の内容を把握することが出来るようになりました。

評価表データベース化は、まだまだ完全ではなく試行錯誤中です。評価表を更に有効活用して品質向上に努めたいと考えています。その為にも、先生方のご意見ご要望をもっと拾えるように改善し、ご質問等も担当者が責任を持って対応できるように、仕組みを強化していきます。評価表をコミュニケーションツールとして進化させたいと考えていますので、宜しかったらご活用ください。

今回、評価カードを記載して頂いた歯科医院様全員に、粗品をプレゼントするキャンペーンをご用意しました。今まで活用されていなかった先生もこの機会に是非ご利用ください。



このキャンペーンは終了しました

# 帖々小売商

## 「シニアの栄養補給」にチャンスあり?!

人口の4人に1人が65歳以上と、超高齢社会を迎えています。シニア市場を狙った商品やサービスが次々と登場していますが、特にシニア向けの傾向がハッキリしていると言われるのが「健康」を気にしたサプリメントや栄養食品。売れ筋をチェックしてみましょう。

シニア世代は、徐々に体力の衰えを自覚し、健康的に日常生活を送るための商品を積極的に購入する傾向があります。サプリメント（栄養補助食品）や健康食品への支出も、他世代に比べて高い割合を占め、30代と比較すると購入金額は3倍以上。また、その売れ筋も他世代とは大きく異なります。

30代のサプリメント・健康食品の売れ筋は「カロリーミット」などのダイエットサプリや、「アミノコラーゲン」などの美容サプリが上位。この世代にとっては、サプリメントは見た目を良くするもの、という位置

づけなのがわかります。

しかし、60代では食後の急激な血糖値上昇を抑える特定保健用食品（トクホ）、疲れ目に良いとされるブルーベリーエキスを含むサプリメントなど、気になり始めた体の不調をサポートするための商品が上位に入っています。また、70代以上になると、明治「メイバランスMini」シリーズが上位に。このシリーズは、少量で200キロカロリーの高エネルギー飲料で、たんぱく質は牛乳の1.7倍、食物繊維はバナナ2本分、ビタミンCやビタミン



Dなど11種類のビタミン、カルシウムや亜鉛など10種類のミネラルを含んでいます。

急激に体力の衰えを自覚すると言われる70代以上。その一方で、「食欲がない」「調理が大変」などの理由から食事だけでは十分な栄養が摂れないため、足りない栄養をサプリメントなどで積極的に補いたい気持ちがあります。「メイバランスMini」は、そんなシニアのニーズを先読みし、売上が伸びていると考えられます。

さらに簡単・手軽に栄養補給ができるドリンク剤も、30代は「チョコラBB」のようなビタミン系や、お酒を飲む人向けの「ヘパリーゼ」などが上位。しかし、60代や70代以上は「リポビタン」「ユンケル」「チオビタン」などの有名ブランドの栄養ドリンクが中心で、しかも10本セットの売上が多くを占めています。シニア世代は栄養ドリ

nkをまとめ買いし、日常的な習慣として栄養補給をすることで健康的な毎日を過ごそうとしていることが伺えます。

体の老化を食い止めるには、日々の食事が大切なことはわかっていますが、シニア世代は食が細くなりがちです。体の老化が進むと、転倒して寝たきりになるリスクが高くなり、心臓病などの病気のリスクも高くなることなどが報道され、シニア世代は食の細さをカバーする方法に敏感。今後は他のジャンルでも「シニアの栄養補給」のための商品が増えてくるかもしれません。



# 市場の未来予想図

## 今月のテーマ

### 「空き資源」活用サービス続々登場！

空き部屋や空き施設など「場所」はもちろん、印刷機などの「空き設備」、さらに個人の「空き時間」まで、世の中には活用されず眠っている「空き資源」がたくさんあります。これらの空き資源を活用するサービスが広がっています。

空いている施設や場所を貸したい人、借りたい人のマッチングサービスの先駆けが、アメリカの「Airbnb（エアビーアンドビー）」です。世界中の個人の空き部屋や住宅を旅行者に紹介し、旅行者は部屋を提供するオーナーと直接やり取りして宿泊先を決めることができます。ホテルのようなサービスはありませんが、現地の人と交流できたり、現地の文化をより深く知ることができる人気を集めています。

「スペースマーケット」は、空いている施設の貸し借りをマッチングさせるサービスです。貸し手は保有する遊休施設をウェブ上に登録しますが、銭湯やお化け屋敷、球場、お寺、結婚式場などユニークなものも。



銭湯も借りることができる

借り手はそこから目的や条件に合った施設を探すことができます。例えば、お化け屋敷を借り切って一風変わったイベントや合コンを開いたり、古民家で経営会議合宿や句会を開いたり、活

用法は借り手のアイデア次第です。

個人の空き時間を有効活用できるサイトが「タイムチケット」。個人の空き時間を30分単位で、最大5時間まで売ることができるサービスです。自分の空き時間を売りたい人は「ホスト」と呼ばれ、売りたい時間と料金、何ができるか、売上の寄付先（寄付は10%～100%まで選択制）を「チケット」として登録します。登録内容に興味を持った人が購入を申し込み、ホストが承認すれば取引成立です。

印刷会社なのに、自前の印刷設備を持たず、短納期・格安価格を実現しているのが、「ラクスル」です。注文をネットで受け付け、印刷は提携している印刷会社の空き設備。種類や納期に応じて各印刷工場に仕事を割り振ります。提携している印刷会社は、稼働していない印刷機を登録しておけば、自動的に仕事が行ってくるので、営業にコストをかけずに稼働率を上げることができ、収益アップにもつながります。

これらのサービスが生まれたのは、インターネットで直接会わなくても貸し手が資源を「登録」し、借り手も「閲覧・購入」できるようになったから。今後このネットの仕組みを活かした「空き資源」を活用するサービスは増えていきそうです。



「ラクスル」はテレビCMも放送！

## 株式会社スリービー・ラボラトリーズ ~Bring, Beauty & Brightness~

### ・提供できるもの：自費補綴物全般

(ジルコニア、プレスセラミック、メタルボンド、インプラント技工、ハイブリットレジン、金属冠、ファイバーコア、TEKなど)

- ・会社住所 : 東京都新宿区大久保1-2-17 新宿サンエービル
- ・連絡先 : 電話 03-3204-8891 / Fax 03-3204-8895
- ・URL : <http://3b-lab.jp>
- ・E-mail : [technician@3b-lab.jp](mailto:technician@3b-lab.jp)

保険CAD/CAMハイブリット冠の取扱を開始いたしました。ご興味ある方は下記までご連絡ください。

03-3204-8891  
[technician@3b-lab.jp](mailto:technician@3b-lab.jp)  
担当：島田 勝家



# 超一流に学ぶ人生訓

一生懸命やれば人は手を差し伸べます。

それでも手を差し伸べる人が少ないというなら、  
それは自分の真剣度が足りないから。

(松永真理 雑誌編集者・プランナー)



iモードの開発者として知られる松永真理は、もともとはリクルートの雑誌編集者でした。学生向けの就職情報誌「就職ジャーナル」を編集も営業も販売も1人で任されて、赤字だった雑誌を黒字に転換させた実績があります。編集だけでなく、広告も取ってこない雑誌が成り立たない、しかも1人で全部やらなくてはいけない、というピンチに陥りながらの快挙でした。ピンチから抜け出すキッカケは、時間もない、1人だから誰も頼れない、という状況の中、忙しい合間に営業の部会へ行ったことでした。必死に部会へ顔を出し、雑誌をアピールすると、営業マンもその真剣度を感じ、広告を売ってくれるように。臨時増刊号のヒットも重なり、一気に黒字に転換したそうです。そこで彼女は【組織の醍醐味】を知ったと言います。

自分1人でできることは限られ、周りの協力がなければ仕事は成り立ちません。そして、真剣に、一生懸命やれば、誰かが協力してくれるものです。その後、NTTドコモへと移り、大ヒットとなるiモードを産み出しますが、この開発は雑誌以上のスケールで、彼女1人だけではできないはずもない大プロジェクト。この時も、リクルートでの周りを巻き込んでいく仕事への向かい方や姿勢が活かされているのです。



松永 真理  
Matsunaga Mari

# ビジネスHOTアイテム

## 1人前ずつの小分け鍋つゆ 「鍋高キューブ」

味の素が2年前に発売したキューブ状の鍋つゆ「鍋高キューブ」が、発売2年で1億キューブを超える大ヒット。粉末をキューブ状に固め、「1人前1個」のわかりやすい形状。1人前の鍋を食べたかった単身者から大家族まで自由自在に量を調節できること、溶けやすいキューブ状で鍋以外のレシピにも活用できることが消費者の心をつかみました。実は味の素にとって、鍋つゆ市場は2001年に粉末の「うまいちゃんこの作り方教えます。」で進出したものの、2年で撤退した歴史があります。その時の失敗を糧に、「粉末だから軽くて買い



やすい」「1回使いきりではなく、小分けにして使える」など、液体にはない、粉末キューブ状だからこその利点を訴求。「鶏だし・うま塩」「寄せ鍋しょうゆ」など味の種類を多くそろえ、選べる楽しさも提供しています。

「鍋高キューブ」の大ヒットの後、エバラ「プチッと鍋」、ヤマサ「お鍋にポンパ」、ニッスイ「鍋スティック」など、1人前用の小分けタイプの鍋つゆが次々と発売され、市場は活性化しています。どの商品が今年はヒットするか、各メーカーの競争にも注目です！

## Android デキる人のビジネスアプリ iPhone



【Eight(エイト)】(無料)  
Android/iPhone

増え続ける名刺の管理に頭を悩ませている人は多いはず。昔からスキャナーで読み取るタイプのパソコン用ソフトはありましたが、最近では手軽に使えるスマートフォン用アプリで名刺管理する人が増えてきました。今回ご紹介する「Eight(エイト)」は、数ある名刺管理アプリの中でも、カメラで撮影した

撮影するだけで正確にデータ化

名刺の画像をサーバーに送ると、専任スタッフの手により文字データ化してくれる“人力”仕様で人気を集めています。他のアプリでありがちな、“誤認識による文字化け”がないため、間違いなく名刺がデータ化さ

れます。また、過去に名刺交換をしたユーザー同士が“つながる”(Eight上で名刺を交換する)ことで、相手の名刺情報に変更があった際に通知を受けることができ、手動で更新する必要もないのでとても便利。Facebookやmixiとの連携もできます。

名刺データはPCからもアクセスできるので、スマートフォン上ではやりやすい名刺情報の修正やラベルをつけてグルーピングしたりして名刺を整理することができ、編集した内容はそのままアプリに反映されます。便利なビジネス電話帳として利用してみましょう！



上記のQRコードからダウンロードできます。また、Google PlayやiTunes App Storeからもダウンロードが可能です。アプリは、アンドロイドのバージョン、iOSによってはご利用になれない場合がありますので事前にご確認ください。