

# 「トルマリンホットパック」を利用した経営改善術

「十分に経験を積み、知識も身につけ、技術にも自信を持って開業したもの、なかなか集客ができない」「優秀なスタッフを雇ったはずなのに、上手く人材を活かすことができない」「ある程度スタッフに任せても店舗が運営できるようにしたい」「治療院を運営する上で、そんな悩みを抱える方も多いのではないだろうか？」  
 ここでは、経営上の悩みを解決するための改善術を4回にわたって紹介していく。

第1回となる今回のテーマは「トルマリンホットパックを利用した経営改善術」。

「トルマリンホットパック」とは、微弱電流を発する天然鉱石トルマリンの粒子が入ったパックを患部に当てる温熱治療。これは、通常の温熱器具と異なり、保温効果が高い上、天然石独特の肌感覚と心地よさが特徴です。

この「トルマリンホットパック」の導入は、血流の改善や痛みの緩和といった治療上のメリットだけでなく、ビジネスの観点から「施術時間の短縮」と「サービスの標準化」という大きなメリットがあります。

## 施術時間を短縮するメカニズム

私自身が整骨院を経営していたころの一番の悩みは、施術時間が長く長時間労働に

## サービスの標準化するメカニズム

私のもうひとつの経営課題は、スタッフ一人ひとりによって違いのあるサービスを標準化することでした。

標準化のポイントにはシンプルであること。「トルマリンホットパック」は患部に置くだけなので扱いが簡単、誰にでもオペレーションが可能で、サービスのばらつきも減らすことができます。その上、他のスタッフへの権限委譲が可能です。2ベッドを使えば、施術者はその間、隣の患者様に対応できます（2ベッドオペレーションが可能）。つまり、サービスを標準化することにより、1時間あたりの患者数を2倍に増やすこ

なっております。スタッフの離職が続いたことで、従来は電気治療と施術で患者さん一人に1時間程かけていましたが、何とか問題を解決したいと考えて「トルマリンホットパック」の開発に至りました。

この方法だと装着時間もわずか数秒と短い上に、手技の開始前に5〜10分使用すれば、手技の時間が10分ほどでも満足感を与えることができるようになったのです。

実は長時間の施術を行うよりも、短時間で効果的な施術を行ったほうが、患者様の満足度は高まり、来院の頻度が上がるという調査結果も出ています。実際、1回の施術に待ち時間も含めて1時間近く掛かってしまっても、忙しい方は週に何回も通うことができず、つまりトルマリンホットパックを使えばリピーターが増える効果が期待できるのです。

とができるのです。以上が「トルマリンホットパック」を利用した経営改善術一です。

私はこれらの方法を導き出すまでに多くの失敗を重ねてきました。経営改善を進めるに当たっては落とし穴があります。お伝えたいのは、顧客満足度を無視した効率化は危険だということです。

「ビジネスの世界における顧客満足の基本とは」(Q.S.C.) (品質・サービス・清潔さ)「この3つがそろってこそ、お客様は満足してくれと言われています。整骨院もこの観点からの取組みが必要です。」

「トルマリンホットパック」は、顧客満足の基本「Q.S.C.」を向上させるための道具の一例です。経営の効率化・改善の参考にしていただけだと思います。

「ピープル・ビジネス・スクール」では経営について悩む治療家の皆様のニーズに応える様々なセミナーを用意しております。ぜひお問い合わせください。

今回のテーマは「受付スタッフの戦力化による経営改善」について。どの治療院にも受付スタッフがいると思いますが、治療院の経営を成功させるには、彼ら・彼女らをいかに戦力化するかが鍵になります。どうぞお楽しみに。

トルマリンホットパックのお問い合わせは  
 株式会社タオ トルマリン事業部 東京支社  
 TEL:03-6264-9621  
 taoshop@tao-balance.net



## ピープル・ビジネス・スクール

ピープル・ビジネス・スクールは、現場のパート・アルバイトから店長・スーパーバイザーまでを育てる「トータルな人材育成の仕組み」を学び導入するための教育機関です。

1988年に林俊範によって設立され、多くの中小企業に世界レベルの人材育成のしくみを伝えてきました。

セミナーテキストは、日本マクドナルドのしくみをゼロから作った林俊範が編纂しました。業種・業態を問わずしくみを導入し、実践できるプログラムとなっています。現場のパート・アルバイトからスーパーバイザー（経営指導者）まで、トータルな人材育成が実現します。

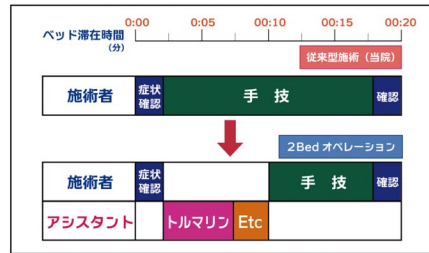
ピープル・ビジネス・スクールの最大の特徴は、実験・実証されたツール（道具）を使うことにあります。

昇給・昇格のためのキャリアパスプランから、仕事を修得するためのトレーニングマニュアルまで、各人の仕事を正しく評価するためのツールがすべて揃っています。

また当スクールで、パート・アルバイトからスーパーバイザーまで一貫した人材育成をトータルで学ぶことができます。

詳しいセミナーの内容のお問い合わせ  
 TEL:03-6661-9600 FAX:03-6661-9607  
 http://www.pbs-jpn.com

【ベッド上のオペレーションの改善】



中園 徹 (なかぞの とおる)  
 ピープル・ビジネス・スクール代表  
 株式会社タオ 代表取締役

1962年福岡県生まれ。大学卒業後オランダ国鹿山に勤務。1994年タオ整骨院開業。開業後、多種多様なマネジメントの問題に突き当たる。マクドナルド創業者の考え方がベースとなる経営法を教える林俊範氏の「ピープル・ビジネス・スクール」に出会い11年間師事する。この間、整骨院を「Q.S.C. (品質・サービス・清潔さ)」の観点による顧客満足度向上に取り組むと同時に、パート・アルバイトの戦力化により生産性を増やして2年間で業界平均の10倍規模に成長させる。

林氏の急速な成長後、ピープル・ビジネスの後継者となり業種を問わず顧客満足度を高めてコストを劇的に改革する「ロココスト顧客満足経営」の啓蒙活動を行う。著書は2013年2月発行「世界最強チェーンを作った レイ・クロック5つの教え」(日本能率協会マネジメントセンター刊)。