

・ 要注意患者？ ・

一見（いちげん）さんに関する考察

【一見さん】

ケース1
近所に治療院が出来たので行ってみようと思った

ケース2
腰痛や肩こりがひどいので知り合いに相談したら紹介してくれた

ケース3
家族や仲間との外出や旅行の際に「みんなでマッサージを受けよう」と訪れた

ケース4
治療院の前を通りかかったら可愛い施術者がいたので思わず入ってしまった。

ケース5
治療院から出てきた人の「あ〜気持ちよかった」の一言で軽い気持ちで入った



新規患者から
リピーターになる
金の卵



万が一の事故
(対応が悪い・保証体制がない)



【一見さんお断り？】

「一見（いちげん）さんお断り」とは、ご存知のように、初めてのお客様は受け入れられないというシステムです。これは、料亭等敷居の高い場合に見受けられるようですが、治療院にとってはリピーターになりえる有望な新規患者です。

左記のケースに共通する人物像は「施術に慣れていない」人々だといえます。この人々の中には施術内容や施術者に不安をもっている人がいますので、一見さんに対して真摯な施術を行うことは当然ですが、症状の把握、施術部位の確認、施術する内容の説明、施術中の話しかけなどを入念に行い、その人の持つ不安感を取り除くことが、重要となります。この様に施術と丁寧な説明、話しかけにより不安を取りのぞき、一見さんからリピーターへと導くことが必要です。

一見さんの特徴

1. 施術、施術者に対して不安感を持っている
2. 施術者を疑心暗鬼の目で注視している
3. 施術者に対する面識がなく言動に思いやりが無い
4. 施術に対する理解が不足している
5. 被害者意識が強い
6. 自分を正当化する
7. 感情的になりやすい

事故の発生

どんなに努力や注意をしてもすべての事故を防ぐことはできません

万が一、怪我などを受けた場合、一見さんは、感情的になりやすく過大な請求をしにくる傾向にあります。

JHAの調べでは、軽い怪我を負わせた時でも一見さんの場合、賠償金の支払いまでしている確率が80%もあります。ちなみにリピーター患者や「施術に慣れている」患者が賠償支払いまでしている率は40%前後ですから、一見さんには、より一層の注意が必要です。

また逆に、印象がよければ知人・友人に印象を伝え、それを聞いた知人、友人が来院するといった好循環となり、院のイメージアップや発展につながることは言うまでもありません。

JHAは、未然に防ぐことのできない「万一の事故の備え」の保障を提供しています。

リスクヘッジをともに考える JHA日本治療協会

* 国家資格コース

JHAが認定する国家資格者による行為は1つの保障ですべてカバーします

* 民間資格コース

JHAが認定する民間資格者が加入できるコースです

* 個人の方や出張施術の方も加入できます。

* 入会金・年会費はありません。

※この保障はJHAの会員のみが加入できます。会員登録等に関するお問合せは下記へお願いします。

【ご不明な点・詳細につきましては、お気軽にお問い合わせください】

JHA日本治療協会

【郵送先】〒101-8691 東京神田郵便局 私書箱46号
<http://www.jha-kyosai.org>

TEL:03(5289)8171 FAX:03(5289)8173 受付時間：平日10:00～18:00