

# リピートテクニック

～なぜ何も言わずに勝手にリピートするのか～

「1回で治ってしまうからリピートが取れない」そう思っているのは自分だけ。  
本当に患者様が求めている事を理解できているか。

### ◆ 潜在的欲求を引き出す質問力

①未来をみせているか？	②次回の予告	③「自分でセルフケアができますか？」	④その場の痛みだけ取れれば良いのか？	⑤ゴールセッティング(ゴールの明確化)
⑥Before & Afterで変化を体感させる	⑦潜在的欲求を知る	⑧「皆さん〇〇です」	⑨リスクとリターン	⑩未来の見せ方

#### ① 未来をみせているか？

患者さんは自分の身体の事を理解していますか？

本当に理解できているのであれば自分で治せるはず。

我々治療家は患者さんの現状の身体の状態を知ってもらい、放置しているとどうい未来が待っているのかを具体的に説明をする必要がある。

また、治療をしていくことによってどんな未来が待っているのかを明確にする。

※ 最後に補足講義

#### ② 次回の予告

1回の施術で痛みが改善することはあるが、1回の治療ですべてが完治ということはありません。

今自分ですべきことは何か、次回以降はどういう治療計画なのかを明確に説明する。

可能であれば良くなるまでの期間や回数を伝える。

#### ③ 「自分でセルフケアができますか？」

治療院にいる時間はせいぜい1時間程度。

その他の時間は一人で生活をしていることになる。1カ月は約720時間。

このうち治療家と関わっている時間は週に1回の来院だとすると4時間程度。残りの時間の過ごし方の重要性を伝える。

その過ごし方で症状の改善スピードは変わってくる。

#### ④ その場の痛みだけ取れれば良いのか？

患者さんの目的として、

「ただその場で痛みが緩和すれば良いのか」

「今後再発しないような状態にしたいのか」

これを明確化する。

患者様が本当に求めている施術を提供する。

#### ⑤ ゴールセッティング(ゴールの明確化)

「ただ何となく痛みが取れたら良いなあ」と思っているだけでは不十分。

直近でどんなことができるようになれば良いのか。長期的にみてどうなりたいのかを明確にする質問をしていく。

### ⑥ B e f o r & A f t e r で変化を体感させる

B & A は見せる見せない両論があるが、確実に変化を見せることによって、潜在的に「ここに通院する事によってこうなる」ということをイメージしてもらうことができる。  
また、少ない刺激で変化が出るので納得してセルフケアを続けてもらえる。

### ⑦ 潜在的欲求を知る

患者さんが本当に求めていることが何なのかを知ることが重要。

「腰が痛いから腰の痛みを取りたい」

「肩こりがひどいから治したい」

これはあくまでも表面的な欲求に過ぎない。

本当の目的は何だか理解しているか。

### ⑧ 「皆さん〇〇です」

クロージングで用いるテクニックだが、人間心理（特に日本人）としてみんなと同じが良いという心理に働きかける。

「皆さん1週間以内に来院されますが来ることは可能ですか？」

「皆さん帰りにご予約を取って帰られます。いつ来られますか？」

「皆さん紹介をしてくれるのですが、どなたかご紹介いただけますか？」など。

### ⑨ リスクとリターン

患者さんは常にリスクとリターンの天秤にかけている。

例) リスク：お金・時間・頻度・距離・宿題など

リターン：痛みの改善・通常的生活・パフォーマンス向上など

### ⑩ 未来の見せ方

※ 重要なのは、共有と認識

#### 1. 現状把握

関節可動域・痛み・動作・姿勢など

■ どの動作で左右どこが痛いのかを明確に把握する。

※ 「この辺」ではなく、できる限り明確に把握する。

■ どの動作がやりにくいのか・違和感があるのかを共有する。

※ 検査とは別に、実際に特徴的な動作をしてもらう。動作分解をしてその動作の構成要素を確認する。

■ (鏡の前で) 姿勢的(解剖学的肢位からの逸脱)問題を共有し認識する。

■ 正常可動域の確認をする。

「正常であればここまで行きますが、行っていないのがわかりますか？」など

### 2. 原因（主訴）の説明

関節可動域・姿勢（解剖学的肢位）・左右差・呼吸

あきらかな関節可動域の制限があるのか、姿勢的な問題があるのか、左右差があるのか、呼吸は深く吸えているのかを確認・共有し、それが改善することで主訴が改善していく事を説明する。

パーソナライズすることで理解がしやすくなる。

※ 可能であれば、主訴以外と主訴の関連性も話せると尚良い。

### 3. 改善策提案 1

人にはポジティブ自立・ポジティブ依存・ネガティブ自立・ネガティブ依存といった属性がある。

これを理解して、自分のポジションを知ることで相手の立ち位置がわかる。

### 4. 良くなること・残ること

3をすることで良くなる点と残る点を正直に伝える。残ることを伝えることが重要

### 5. 改善策提案 2

後日、4で残った部分に対する改善策を提案する。

#### 【補足】

- サンキューレター
- 3ステップレター
- ワンタイムオファー

上記にもリピートの仕組みがあります。

#### ◆ まとめ

より深い部分の悩みを聞いていくことによって、その方の潜在的な欲求を言葉にしてもらうことが大切。

これによって、「話を聞いてもらっている」という感情が生まれ、自分の中でどうしていきたいのかが具体的になる。

イメージができると意識が変わる。

意識が変われば行動が変わる。

ここまで持っていければベスト。

#### ※ 注意点

あくまでも技術があって、患者さんの役に立てるということが大前提。

このテクニックを使うことでリピートしてもらうことは可能だが、目先の利益を追うのではなく患者さんの利益の為に使ってください。