

# 「きこえる安心」を守る それが私たちの使命です

岐阜補聴器プラザ 山下 顕聖さん



山下顕聖さん(右)と妻 裕子さん(左)

コロナ禍での外出制限で以前のよう  
 に自由に行動できず、不便を感じるこ  
 とも多いかと思えます。

岐阜市加納にある認定補聴器専門店  
 岐阜補聴器プラザは、今年6月に出張  
 サービスカーを導入し、コロナ禍で来  
 店が困難な顧客の元へ出向き、店頭同  
 様の調整や修理を行うサービスを始め  
 たところ、半年経った今では1日平均  
 4~5件の依頼が入る大きな反響を得  
 ています。

地域初のこのサービスが生まれた経  
 緯や、経営への想いを、代表の山下顕  
 聖さんにお伺いしました。

## なぜ？日本では低い補聴器 の満足度

厚労省は認知症の危険因子の一つ  
 に「難聴」を挙げています。音や声が  
 よく聞き取れず周囲との関わりを避  
 けるようになり、社会との交流が減  
 少、刺激が乏しくなり認知機能の低  
 下につながる、というのです。

できるようになったおかげで、納得  
 してご購入いただけるようになりま  
 した」

## お客様と一緒に「きこえる安心」 「補聴器の音色」

同店では、2~3ヵ月かけてさま  
 ざまなメーカー、価格帯のものをじ  
 つくり試してからのご購入をお勧め  
 しています。そして購入後半年~1  
 年かけて20回近く細かな調整を繰り  
 返し、音を合わせていきます。

「お客様の音の好みを探りながら、  
 その方の『補聴器の音色』をつくら  
 せていきます。そうしてようやく補聴器  
 はその人の体の一部となり、なくて  
 はならない存在になるんです」

同店で購入の補聴器には点検・調  
 整、クリーニング代等の追加料金は  
 かかりません。ご本人にしかわから  
 ない違和感を、遠慮なく何度でも伝  
 えていただきたい、そう山下さんは  
 言います。

「当店が提供したいのは『補聴器』で  
 はなく『きこえ』。それがモットーで  
 す」

## コロナ禍でも安心 調整・修理は「出張サービスカー」で

足腰が弱く外出が難しい、車の運  
 転が出来ないなど、お店に何度も足  
 を運ぶのが難しい高齢者が多いなか、

このように、人の心と体にとって  
 大切な「きこえ」。補聴器は、その機  
 能低下を補う医療機器で、世界中で  
 広く普及しています。しかし先進国  
 の中で日本は難聴者の補聴器使用率  
 が低く、欧米の30%に対してわずか  
 14%となっています。さらに際立つ  
 のがその満足度の低さ。欧米の調査  
 では利用者の約8割が「満足」と答  
 えているのに対し、日本は4割と、補  
 聴器の効果を実感できていない人が  
 多いようです。

その主な原因は購入後の調整不足  
 にある、と山下さんは言います。  
 「補聴器はご本人の満足いく音に  
 なるまで調整に半年から1年かか  
 ります。しかし、残念ながら調整が正  
 しく行われず、高いお金を払ったの  
 によくきこえない。補聴器なんて役  
 に立たない」という話をよく耳にし  
 ます。これは私も販売側の責任で  
 すね」



サービスカー内で補聴器の調整や  
 聴力測定ができる

山下さんは調整が滞らないように訪  
 問サービスに力を入れてきました。  
 ところが：

「緊急事態宣言中、入館制限をして  
 いる介護施設から入居者のきこえが  
 悪いようだが何とかできないか、と  
 ご相談がありました。考えた末、職  
 員の方を介して補聴器を預かり、駐  
 車場に停めた車内で調整、ご本人に  
 試していただき再調整、を繰り返し  
 ました。限られた設備でどこまで出  
 来るかわかりませんでしたが、無事  
 に直すことができ大変喜んでいただ

自分に合った製品の選択と、こま  
 めな調整。シンプルですが大切なこ  
 の2つをしっかりとサポートすること  
 を山下さんは心がけています。

## 縁あって補聴器販売業へ 戸惑いそして気づき

「当店は私の知人が薬局の一角で手  
 がけていた補聴器部門が前身です。  
 その人から店の承継を前提に誘われ  
 たのですが、当時補聴器のことは何  
 も知りませんでした。ただ、これか  
 らの高齢化社会に必要なものだな、  
 と興味を抱きました。自動車デー  
 ラーや金属商社で営業畑を歩んでき  
 た私にとって物を売るのと同じだと  
 いう自信もあり、引き受けました」  
 こうして飛び込んだ補聴器業界で  
 したが、当時40代の山下さんに、70  
 代、80代の方の「きこえない悩み」を  
 理解することは難しく、お客様の要  
 望に十分応えられませんでした。

けました」

この出来事と、コロナ禍で活躍す  
 るキッチンカーからヒントを得て、  
 お店同様の設備を搭載した本格出張  
 サービスカーをつくりたいと考えた  
 山下さん。コロナで売上が落ち、資  
 金に余裕がない中での挑戦でした。  
 「お金の面で心配はありましたが、  
 困っているお客様に少しでも早くお  
 応えするんだ、という思いが先でし  
 た。内装など出来るところは手作り  
 し費用を抑えられるよう工夫しまし  
 た。」

こうして走り出した「出張サービ  
 スカー」は、車内でお店と同レベルの  
 聴力測定や補聴器の調整・メンテナ  
 ンス、補聴効果測定が可能。また、  
 空気清浄機やアクリル板の設置・除  
 菌の徹底など感染防止対策も万全で  
 す。サービス開始から約5ヵ月で出  
 動回数は400回にのぼり、利用客  
 からは「今までは、少しきこえが良  
 くないと思って我慢していた。と  
 ても助かる」と、喜びの声があがっ  
 ています。

## 夫婦二人三脚 「この地に根差して」

山下さんの隣には、同じ認定補聴  
 器技能者の資格を持つ妻 裕子さん  
 が寄り添います。出会いは資格取得  
 のための講習会。たまたま隣の席に  
 なったのをきっかけに補聴器の情報

「カタログをお見せして性能を説明  
 して、というこれまでの営業が通用  
 せず、戸惑いました。『きこえ』は目  
 に見えず、言葉で表すのが難しいお  
 困りごと。それを補聴器でどう解消  
 するかご提案するのは、ただ物を売  
 るのとは違うのだと気づかされまし  
 た」

もつと勉強が必要だと奮起し、補  
 聴器のスペシャリスト「認定補聴器  
 技能者」の資格取得に向けて猛勉強。  
 補聴器の構造、聴力に関する医学的  
 知識、関連法規等を徹底的に学びま  
 した。

「それまでは、きこえないなら補聴  
 器で音を大きくすればいい、と簡単  
 に考えていました。でも、音が割れ  
 る、響く、こもるなど、『きこえな  
 い』にも色々あり、どの部分の機能  
 を高めるかが大切だと学びました。  
 装着前後の聴力の変化を数値で示し  
 ながら、お客様にベストなご提案が  
 交換をするようになり、2018年  
 に結婚。その翌年、指定設備や相談  
 医との連携など、業界団体の厳しい  
 審査基準をクリアしたお店だけに与  
 えられる「認定補聴器専門店」の認定  
 を受けました。全国に約7千ある補  
 聴器取扱店の中で岐阜県内の認定店  
 はわずか25店。認定補聴器技能者が  
 2名在籍する個人店となると他に例  
 がなく、個人店ならではのきめ細や  
 かなサービスと、大手にひけをとら  
 ない高い専門性の両方を兼ね備えた  
 お店として支持されています。

「私一人の頃は訪問サービス時はお  
 店を閉めざるを得ず、お客様に不便  
 をおかけしていましたが、今は妻が  
 いてくれるので助かっています。今  
 回の出張サービスカーも二人だから  
 実現できたこと。以前は大手で販売  
 から調整まで行い、私よりも長いキ  
 ャリアを持つ妻は、心強いパートナ  
 ーです」

互いに「補聴器オタク」と言い合い、  
 この仕事が好きだと胸を張るお二  
 人に、今後の目標をお尋ねしました。  
 「補聴器は毎日を明るくしてくれる  
 頼もしいアイテムです。お買い求め  
 後も安心してお使いいただけるよう  
 お付き合いを続けていくのが私たち  
 の務め。地域の皆様に愛していただ  
 き、少しでも長くこの地で商売を続  
 けていきたいですね」



## 岐阜補聴器プラザ

所在地 〒500-8451 岐阜市加納上本町3-17  
 TEL 058-272-6061  
 営業時間 10:00~18:00 (日曜祝日はご予約のお客様のみ)  
 URL https://www.gifuhotyoku.com