



## 私が湘南で顧客満足度ナンバーワンになれた理由 —婦人科形成術—

The Reason Why I'm the No.1 in Customer Satisfaction in Shonan Beauty Clinic -Female Genital Cosmetic Surgery

福澤 見菜子

Minako Fukuzawa

湘南美容外科クリニック  
Shonan Beauty Clinic

### 【経歴】

- 2006年 慶應義塾大学医学部卒業
- 2008年 東京大学医学部形成外科・美容外科入局
- 2012年 大塚美容形成外科
- 2013年 湘南美容クリニック
- 2018年 ASPS (米国形成外科学会) 87th Annual Meeting' Liposome Bupivacaine for Postoperative Pain Control of Labiaplasty' Outstanding Presentation, Best Abstract受賞
- 2019年 湘南美容クリニック「2018年顧客満足度最優秀賞」受賞

日本形成外科学会専門医

国際美容外科学会ISAPS Active Member

埼玉医科大学総合医療センター形成外科・美容外科非常勤助教

### ■抄録

美容外科医を志す理由は様々だが、私を含む多くの女性医師にとって、自分の好きな美容の分野で人に喜んでもらいたいという思いは、間違いなく動機のひとつとなっていることだろう。そして実際、美容医療を通じて喜んでもらえたと感じる瞬間は本当に嬉しいものである。

私は2018年、湘南美容クリニックの200名以上いる常勤美容外科医の中で顧客満足度第一位となった(グループ内NPS調査: Net Promoter Score)。この結果を自己分析すると、接客や技術面での努力は勿論だが、それ以上に、女性医師として患者から喜んでもらいやすい、すなわち顧客満足度を上げやすい手術—婦人科形成術—を得意としていることが大きく影響しているように思う。

婦人科形成術は、文献的には40年程度と比較的歴史の浅い手術であるが、世界的に最も増加率の高い美容外科手術として昨今、海外の学会では注目度の高いテーマである。日本でも確実に手術件数は増えており、湘南美容クリニックの2018年のべ症例数は5901件で、そのうち968件を千葉県松戸市にある分院で私が執刀している。これからも需要は増えると考えている。おそらく日本で最も執刀件数の多い立場から、婦人科形成術の変遷と現況、手術手技や今後の課題につき発表する。

### ■Abstract

There are various reasons for becoming a cosmetic surgeon, but for many female doctors including myself, the desire to make people happy in the field of cosmetics is an undeniable motivation. Indeed, the moment when someone becomes pleased through cosmetic medicine, it is a truly delightful experience.

In 2018, among over 200 full-time cosmetic surgeons that work in our group, I ranked first in customer satisfaction (NPS survey within group: Net Promoter Score). When conducting self-analysis based on this result, it goes without saying that effort was directed towards medical treatment and technical aspect, but moreover, as a female doctor, being adept at performing female genital cosmetic surgery that pleases patients and results in higher customer satisfaction with ease has a significant influence.

Although female genital cosmetic surgery has a relatively short history of documented references of about 40 years, today as cosmetic surgical operations has the highest growth rate in the world, it is a high-profiled theme at overseas academic associations. In Japan, the number of procedures steadily increased, and the number of procedures treated at Shonan Beauty Clinic in 2018 was 5901 cases, of which 968 cases were performed by me at the branch office located in Matsudo City, Chiba Prefecture. I believe that demand will continue to increase. Having likely performed the highest number of procedures in Japan, I report on the history and current situation of female genital cosmetic surgery, as well as surgical techniques and future challenges.