

## 2023年4月開始！！池田補聴器では『オーダーメイド補聴器』も試すことができます！

補聴器は安い買い物ではありません。米国は日本よりも補聴器満足度が高い！そこで…【池田補聴器】では、補聴器大国米国式カウンセリングを2023年4月グレードアップし開始しました。

補聴器の満足度は『補聴器』と『店舗のサービス』で決まります。

補聴器は値段や補聴器の器械だけでは、高い満足度が得られない商品だからです。

なぜ、池田補聴器は『補聴器の満足度』に自信があるか。

1. 商品 2. 購入前の試聴 3. 購入後のフォロー

すべてに拘っているからです。

補聴器の満足度は『補聴器』と『店舗のサービス』で決まります。

補聴器は値段や補聴器の器械だけでは、高い満足度が得られない商品だからです。

まず、池田補聴器は『試聴制度』が他社とは違います。

条件が合えば、他社ではめったに行っていない『オーダーメイド補聴器』の試聴が出来ます。

それは池田補聴器が補聴器メーカー『Starkey社』のグループ企業だから、自信をもって行えるのです。

Starkey社は特に耳穴型補聴器に自信を持っています。

音質や大きさはもちろん、充電機能やワイヤレス技術等進んだ技術を持っています。

だからこそ、聞いて購入前に商品のクオリティーを実感していただきたいのです。



**補聴器選びは、お店選びで決まる!?**

**『老舗』池田補聴器では  
オーダーメイド補聴器も試すことが出来る**



初めて補聴器を購入されるお客様には一般的に試聴してから、これなら活用していただけることを十分にご納得いただいてからのご購入を補聴器業界では推奨しています。

ただし試聴の仕組みについては補聴器販売店各社バラバラです。

一定期間無料、一週間〇〇円、二週間〇〇円徴収される、若しくは購入が決まった際には試聴レンタル料金を購入金額から差し引く、など様々です。

お客様にとって一番良いのは、もちろん無料でお試しいただくことだと思います。

そのため池田補聴器では無料にて補聴器のお試しいただける期間を設けています。

特に池田補聴器と他社との違いは、条件はございますが、すべての補聴器をお試しいただけることです。

一般的に補聴器の試聴を行う際には、耳掛け型の補聴器、いわゆる既製品の補聴器で、使用される方の耳の穴の大きさに合わせて耳栓を取り替えてお試しいただくことが多いです。



通常試聴に用いられる補聴器と耳栓

それでも十分に補聴器の効果を実感していただくことはできますが、前述の耳掛け型の補聴器と耳穴型の補聴器は使用した際の装着感やきこえ方が違います。

それが後ほどご説明をしますが、満足度の向上につながっていないことも考えられます。

池田補聴器では多くのお客様が耳穴型の補聴器をご購入いただいています。

業界の平均と比較してかなり高い比率ですが、それは耳掛け型の補聴器とオーダーメイドの補聴器の差をしっかりと理解していただいてからご購入いただいているからです。

オーダーメイド型の補聴器は音のとらえ方が自然で方向感が得やすいメリットがありますが、耳掛け型の補聴器に比べると閉塞感がつきものですが、試さずに購入された方、そこを理解せずに他店にて購入してしまったために後悔されているケースも多いのが現状です。

耳穴型オーダーメイド補聴器のメリット、デメリットをしっかりとご理解いただくためには、やはり試聴期間が大事です。

#### 補聴器試聴のコスト

ではなぜ他の販売店では弊社が行っているオーダーメイド型の補聴器の試聴サービスが基本的に無いのか？が気になると思います。

答えはコスト（経費）です。

このコストには、もちろん補聴器の原価も含まれますが、手間や人件費などの人的コストも含まれます。

池田補聴器でオーダーメイドの補聴器を試していただく際には、基本的にお客様の耳に合わせたものをグループ会社・スターキーに依頼、作成しお客様にお渡しします。

状況によっては両耳でハイエンドのもので140万円の補聴器を試聴のためだけに作成します。

試聴期間、そのオーダーメイドで作成された補聴器をお試しいただき、ご納得いただけない場合はメーカーに返品いたします。

返品された補聴器はもちろんスクラップになります。

内部の部品は再利用、もしくはスターキー社が行っている寄付活動に使用される等、直接補聴器自体が使い回されるということはありません。

ご購入に至らない場合、補聴器自体（部品、メーカーの製造コスト）が無駄になってしまうので、率先してオーダーメイド補聴器をお試しいただける販売店は少ないと思われます。

池田補聴器のメーカー直営販売店だからこその強みです。



池田補聴器で試聴できる最新の補聴器(オーダーメイドを含む)

しかし、実際に販売店の一番負担になる事とは、この商品自体のコストよりも販売店側の人的コストです。オーダーメイド補聴器を作成するにあたり一番大変なことが、耳の形をとる『印象採取』と呼ばれる作業です。専用の注射器のような器具で印象採取専用シリコンを使用してお客様の耳の形をとる作業ですが、かなりの注意と労力を必要とする作業です。トレーニングも必要になります。

一般的にはお金をいただいて行う作業ですが、池田補聴器ではこの料金もいただかずに試聴を行うことができます。

(※補聴器の購入を前提としていないお客様の印象採取は片耳税抜き5千円を頂戴しています。)

メガネ等をメイン商材として販売している兼業店を含む、多くの販売店ではそもそも、この耳型採取を行えない場合もございます。

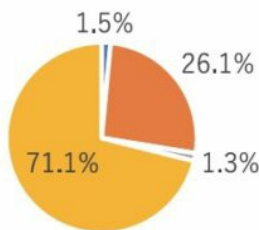
そのため印象採取の必要のない耳掛け型の補聴器をメインにしている販売店が多いこと、一般的な耳掛け型補聴器の比率が高くなっているのは、この印象採取の手間も要因になっていると考えられます。

池田補聴器ではもともと耳穴型の補聴器の比率が高かったのですが、2020年以降、新型コロナウイルスの影響でマスクをつけているため、耳掛け型補聴器は使い辛いという理由で耳穴型補聴器の販売比率がますます上がっております。

2021年  
「日本」タイプ別  
補聴器販売比率



2021年  
「池田補聴器」タイプ別  
補聴器販売比率



業界的には耳かけが多いが、池田補聴器では耳あな型と耳かけの割合が逆転。

実際にマスクの取り外しの際に耳掛け型の補聴器をなくされたお客様も多数いらっしゃいます。

その買い替えの際にはまず耳穴型の補聴器を試されて、それまでの耳掛け型の補聴器とのきこえの差を許容された場合はかなり高い比率で買い替えをされている現状です。



しかし業界の耳穴型補聴器の販売比率がそこまで上がっていないのは・・・

もちろん耳掛け型補聴器を好まれている方には耳掛け型の補聴器の試聴もしっかりとご対応させていただいております。

また、米国からの指導のもと、試聴期間中のサポート（1日後電話サポート・1週間フォローアップ等）もしっかりと行っており、試聴中のフォローアップや中間での機種の変更なども必要に応じて行っております。

（※この1日後の確認、1週間後の確認を行っていない販売店が多く、試聴期間中に補聴器を正しく試聴できておらず、購入を断念されているケースが多いです）

是非信頼のおける販売店にて補聴器をご購入いただけることを切に願っております。

**買った後のメンテが大事**  
**予約制**  
**補聴器の満足度が低いのはなぜ？**  
**米国は日本よりも満足度が高い！！そこで…**  
**米国式カウンセリングを実施**

補聴器選びはお店で決まる、それは前述の購入前の試聴サービスだけではありません。

店舗でのカウンセリング、アフターフォローで購入後の満足度が大きく変わってきます。

あまり知られている話ではありませんが、日本は補聴器では後進国です。

米国や欧州に比べてかなり遅れを取っています。

世界には5大補聴器メーカーと呼ばれる企業がございますが、すべてが欧米の企業になります。

もちろん池田補聴器のグループ会社である“スターキー社”も5大メーカーの一つで、なおかつ唯一の補聴器大国・米国のメーカーです。

もちろん日本にも補聴器を製造・販売している企業もありますが、世界の名だたるメーカーにはランクインしていません。

世界の欧米の補聴器を使用されているユーザーの満足度調査の結果はおおむね良好で、80%を超えるユーザーが補聴器を購入して良かったと答えています。

ただし同じ満足度調査で日本は満足度40%を超えることはありません。

日本メーカーの補聴器も使用している方もいらっしゃいますし、スターキー製を含む、5大メーカーの補聴器を使用されているお客様も含めたユーザーに対する調査結果です。

単純に補聴器自体の問題ではなく、補聴器を購入するまでの流れ、場所、その後のフォローアップ全体を含めた満足度調査の結果のため、このような結果になっていると思われます。

前述の通り、日本はまだまだ補聴器では後進国だということを認めざるを得ません。

各国満足度調査(Japan Trak 2018/調査主体:日本補聴器工業会・協力:欧州補聴器工業会)

	イギリス	ベルギー	オランダ	ポーランド	フランス	ドイツ	スイス	デンマーク	ノルウェー	イタリア	日本
全体的満足度(2012)	72%	-	-	-	80%	77%	84%	70%	72%	70%	36%
全体的満足度(2015)	70%	80%	73%	80%	84%	77%	81%	71%	-	79%	39%
全体的満足度(2018)	74%	-	-	-	82%	76%	-	-	-	-	38%

そこで池田補聴器では米国補聴器メーカーのグループ企業だというメリットを十分に活かしながら、顧客満足度向上のため努力を惜みず、また同時にお客様にもご協力をいただいています。

スターキー社には池田補聴器だけではなく、多くの販売店グループ会社をグローバルに運営しており、販売店グループ間でノウハウの共有を行っています。

特に一番満足度の高い米国販売店グループと密に情報を共有し、日々店舗運営のアップデートを行っています。

まず、数年前から特に強化して、お客様にもご協力をいただいて、満足度の向上にもつながっていると自負しています『完全予約制』について説明をさせていただきます。

池田補聴器では米国に習い、お客様の来店を『完全予約制』にてご案内を行っています。

予約制を導入するメリットは多岐に亘ります。

まず定期的（基本的には3カ月毎）にご来店いただくことで、こまめなメンテナンスを行い、補聴器を良い状況で使用していただくことを目指しています。

補聴器の清掃はもちろん、専用の器械を用いて乾燥することで、補聴器の状況を良い状態で維持できます。

湿気の高い日本ではこれが重要な作業になります。

また定期的にご来店いただくことで、聴力の確認とその結果に合わせた補聴器の調整作業を行ったり、特性機という特別な機械を使用した補聴器自体の健康診断を行わせていただきます。

それらの作業をしっかりと行うには30分から1時間程度時間を有します。

またそれらの作業以外でも各お客様にしっかりとしたご対応を行うためには、予約制が欠かせません。

突然ご来店いただくと、各お客様に対するしっかりとした準備を行うことが出来ないからです。

例えば一人のお客様が『きこえ』に対するある訴えをされたとします、その場で解決することが最善ですが、時には一回のご来店で要望にお応えできないこともあります。

店舗の担当者だけで解決できない場合、池田補聴器では一人のお客様のために数人のスタッフが意見を出し合う『カンファレンス』を行い、解決策を導き出し、次のご来店の準備を行います。

必要に応じてスタッフを入れ替えて対応することや、最新のWEB技術を活用してバーチャルに複数名でご対応し解決することもございます。そのため予約制が必要なのです。

『完全予約制』を導入し始めた当初、昔から予約なしでご来店いただいていたお客様には『好きな時間に来たい』、『病院のついでに来たい』等色々なお言葉をいただきましたが、予約制を導入し、『以前よりもサービスが良くなった』という声をいただく機会が増えました。

また以前は他の販売店で補聴器をご購入されて、その後に池田補聴器のお客様になられた方々にも『こんなサービスを受けたことない』、『ここまでしっかりと対応してくれたことはない』というありがたいお言葉を多々いただいております。

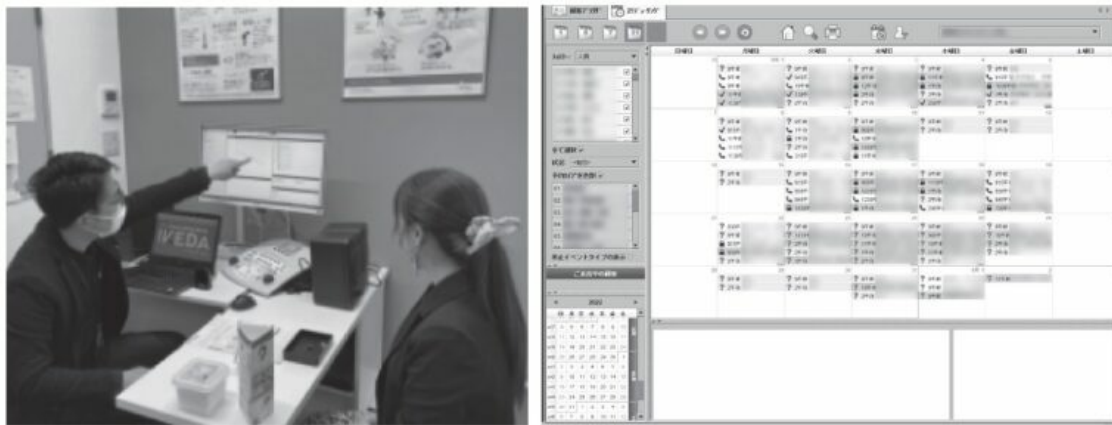
次回予約は基本的にご来店いただいた際に確定していますが、どうしてもその後の日程が決まっておらず、予約が確定できないお客様もいらっしゃいます。

そこで池田補聴器では補聴器販売店で唯一スマートフォンアプリを業界で先駆けて開発、そこから直接店舗に電話をすることなくアプリ、インターネット経由で予約を取得するシステムを独自で確立し、お客様に活用していただいています。



【池田補聴器では独自のスマートフォンアプリで予約も可能！】

アプリでは予約外にも、簡易的に『きこえの測定』を行える機能やカタログ、ブログ等も準備しており、こちらもご好評を得ております。



【対応の様子：海外でクリニック用に提供される予約管理・電子カルテシステムを使用】

一人一人時間を確保するので店内での密を避けた対応が可能！



【測定とクリーニングの様子：スコープや専用機器を使用したクリーニングを行う】

購入後の定期測定やクリーニングが長く使っていくには重要となる。

それ以外にもスターキー社・Dr.ケント・コリンズ監修の米国式のカウンセリング等を取り入れておりますので、ぜひ店頭でご体感ください。



Dr.Kent Collins(Au.D.,FAAA,CCC-A)

池田補聴器特命アドバイザー

スターキーグローバルクリニカルオペレーションディレクター

米国聴覚学博士・米国聴覚学フェロー

よく『認定技能者50人在住』などをホームページに打ち出して集客を狙っている販売店もありますが、認定技能者という資格者がいるだけでは、決して満足度が上がるわけではないことをご理解いただきたいです。

もちろん池田補聴器にも多数の有資格者が在籍しており十分な知識を持っておりますが、有資格者が過去から存在していても日本の補聴器満足度はずっと低かったという事実は認めなければなりません。

日本の補聴器販売店には足りていないものがあつたからです。

お店探しをされる際には、各企業様が何をモットーとして顧客満足度向上に努めているか注目してみたいでしょうか。

耳かけ型の補聴器でも、現在は目立ちにくいものが主流。聴力の状態によっては高出力のものが必要となり、補聴器とチューブで耳栓に接続されているものが適当な場合もあるが、ほとんどの場合は目立ちにくいもので対応できる。

# スクープ!?! 難聴の真実!!

## クオリティオブライフ (生活の質) 難聴とQOLの関係性

ここ大事よ!

どうしても、日本は補聴器後進国だということを認めざるを得ない状況です。

難聴はいわゆる老化を原因とした症状で逆らうことが出来ず、実に60歳を超えた人間の三人に一人は難聴を患っているというデータがあります。

研究の結果では、補聴器は90%から95%の比率で難聴の方にとって有効な手段だと言われており、欧米では80%を超える難聴の方が高い満足度を実感しています。

しかし日本では難聴を患う方の約40%程度しか補聴器を使用していない状況です。

創業55年を超える池田補聴器では毎年多くの新規のお客様にご来店いただき、ご対応を行っていますが、残念ながら100%の難聴でお困りの方に補聴器を販売できているわけではありません。

残念ながら購入に至らなかったお客様に『なぜ補聴器を購入しなかったのか?』というアンケートを実施、集計を行いました。

結果は以下の3点です。

1. 老人に見られて嫌だ
2. 高い
3. 自分は困っていない

1. 老人に見られて嫌だ、という方が多いです。

補聴器をつけていると老人に見られて嫌だという方が多いのですが、実際そうでしょうか？

一緒にいらっしゃるお連れの方が、きこえづらい方に話をする際に一番困ることが大きな声で話さなければいけないことです。

また、きこえづらいご本人も、ご自身の声を確認するために知らず知らずに大きな声になってしまいます。そのためご自身が認識されている以上に大声での会話を公衆の面前で行い、周りに注目されてしまい、『ご老人』がいるという印象をつけてしまいます。

また多くの方が、補聴器の大きさを気にされています。

もちろん難聴の度合いによっては大きくはなってしまいますが、思ってたより補聴器が目立たない（耳の中に入っていたり、髪の毛でかかれたり）、というよりも、あまりほかの方は注目していないというのが本音です。

実際にすれ違う方の耳を確認されますか？

大体の方が、他人の耳に注目をしていません。

また近年、若い方の間でワイヤレスのヘッドホン・イヤホンが流行しており、耳に何かをつけるという文化が当たり前になってきています。

補聴器自体が超小型の耳の穴に収まってしまうものもありますし、それよりもきこえづらいために大声で会話をする方が注目をされる、ということを見落としている方が多数です。

2. 『高い』、確かに補聴器は安くはありません。

池田補聴器で一番売れている商品ラインナップは片耳25万円位の商品です。

両耳で50万円位になります。補聴器には『補聴器本体』の価格と『購入後のフォロー・サービス』の価格が含まれています。

大体5年位は皆さん補聴器を使用されています。

その期間のメンテナンス等の費用が含まれています。

使用期間のサービス料金が含まれているので、それを説明するとご理解をいただけるケースが多いです。

ただ池田補聴器のように定期的に店舗にご来店の誘致をしていない販売店の場合、年に1度、または壊れた際にのみ店舗に行かれる場合は、割高かもしれません。

また、近年テレビや新聞などで『集音器』と呼ばれるものをお安く購入される方も多いですが、池田補聴器にご来店いただく方で以前に『集音器』をご購入された方の大半は買わなければ良かったと言われていました。

『集音器』は奇跡的に運が良ければ、満足いくこともあります。個人個人のきこえの状況に合わせて商品ですので、大半の場合が聞こえるように音を上げようとすると、周りの『雑音』も同じように音量を上げてしまいます。ですから結局物理的に、聞きたい音が聞こえない状況は変わらないのです。

『集音器A』でだめなら『集音器B』と何回も買い替え、そもそも補聴器を購入できるくらいのお金を無駄にしてしまったというお客様も何名もいらっしゃいました。

補聴器は使用される方のきこえに合わせて、必要な周波数ごとに音量を上げ下げできることが『集音器』と根本的に違うところです。

またグレードの高いものほどその周波数が細かく上げ下げ出来たり、会話や生活に邪魔な雑音を減らす機能が強かったりします。





見た目は似ているが、対応面では勿論の事、機能面では↑図のように、補聴器は小さい音から大きな音まで煩くなりづらいように感度調整が出来るが、集音器では、音の増幅度が一定のため、煩くなりやすい。また、ネット通販等ではオーダーメイド品はないため、ご自身で装用具合を練習したりする事も考慮しなければなりません。

自分は困っていない

3. 『自分は困っていない』、周りの方は困っています。

一番補聴器販売を行っていて残念なことは、ご家族様が使用すべきお客様をせっかくお連れいただいたのにお役に立てないことです。

1で述べた通り、大声で目立ってしまうことや家族間の会話が困難になること、一緒に暮らしている際にテレビのボリュームが違うなど、生活や人間関係に支障を来してしまうことです。

補聴器販売店では測定をして、聴力に合わせた補聴器をご本人にお試しいただき、その効果が出ているかどうかの確認を行います。

100%ではありませんが、大体の確率できこえの状況は改善され、その場での会話の改善（双方の声が小さくなる）や、ご実家でのテレビの音量の削減等大きな改善が見られたとしても、結論として『自分は困っていない』と言われ、購入を断られることが多々あります。

その際の理由は、1なのか2なのか、はたまた違う理由なのか、お客様の本心は分かりませんが、ご自身は購入を決断するほど困っていないと言われた際のご家族、同伴のお客様の残念そうな表情が居たたまれません。

池田補聴器は、『Starkey社』製の補聴器に特化して販売・サービスを行っています。

各メーカー、補聴器のプログラミング作業は違いますが、池田補聴器は『Starkey社』製の補聴器に特化して、トレーニングを行っているため、商品を熟知しております。

また、近年の補聴器はIT技術の向上に伴い、きこえを補うという補聴器の基本機能だけではなく、様々な付加価値がついており、しっかりとお客様に理解して頂くためには、我々、補聴器を扱うものとして、製品を理解することが重要です。

次にももちろん補聴器単体も大事です。

『Starkey社』は補聴器界の異端児で他社にはないハイクオリティな商品を発表しています。

それが、各メディアで話題となっている、アーチン・ポーミック博士が開発した『EVOLV AI (エボルブエーアイ)』

是非、池田補聴器で最新の補聴器に触れてみてください。

\*池田補聴器株式会社・IKEDA Hearing Gear (池田ヒアリングギア) について

池田補聴器株式会社は、1967年5月北九州市小倉で創業を開始しました。以降、九州を中心に店舗展開し、2022年に創業55周年を迎えました。創業以来変わらず、お客様のご要望に応える製品と技術をご提供しており、Hearing Aid(補聴器)専門店からHearing Gear(きこえにかかわる製品)専門店へ、『きこえに新しい価値観を』をモットーにご提案を続けています。

\*スターキー (スターキー・ヒアリング・テクノロジーズ社) について

スターキーは1967年の米国ミネソタ州での創業以来、補聴器専門の開発・製造メーカーとして歩んできました。現在ではスターキー・ヒアリング・テクノロジーズとして、デジタル補聴器システムにおける革新的なデザインや開発アイデアで認知される補聴器業界で唯一の米国企業となります。世界中の100以上の地域、21ヶ所の拠点で500人以上の従業員を有しています。

当プレスリリースURL

<https://prtmes.jp/main/html/rd/p/00000003.000032022.html>

池田補聴器株式会社のプレスリリース一覧

[https://prtmes.jp/main/html/searchrlp/company\\_id/32022](https://prtmes.jp/main/html/searchrlp/company_id/32022)

【本件に関する報道関係者からのお問合せ先】



池田補聴器株式会社 担当：中村  
メールアドレス：info@ikedaha.com

---