

クリニックのための
ホスピタリティ
コンサルティングのご提案

株式会社 マザーリーフ

コンサルティング目標

- 接遇のホスピタリティマニュアルを作成し、患者様に感動を与えられるサービスを提供できるようになります。
- 覆面調査による客観的な指標により、接遇の改善点を明確にします。
- 患者様とスタッフ、患者様とクリニックの関係の質を向上させ、地域で、圧倒的な接客力を身につけ、患者様に選ばれるクリニックになります。
- 職場の人間関係の質を向上させ、いきいき元気な職場となり、スタッフが患者様との関係の質の向上に、集中できるようになります。
- スタッフがホスピタリティを発揮して、患者様や周りのスタッフに喜んでもらい、感謝されることにより、スタッフの仕事へのやりがい、クリニックへの愛着意識を高め、離職率を低下させることができます。
- スタッフとお客様とのコミュニケーションを通じて、医療機関の社会的使命を伝えます。
- 定期的に調査を行い、毎月PDCAを回すことで、接遇への意識が継続し、おもてなし文化が形成されます。

概要

- コンサルティング期間は6か月です。

実施項目	内容
覆面調査	全2回 コンサルティング期間の最初と6か月経過した後の2回、 お客様を装った覆面調査員が貴店舗を訪問し、接客のレベルをチェックします
ホスピタリティマナー研修	90分×4回 覆面調査の結果のフィードバックとお客様対応の基本についての研修を行います。
ホスピタリティコンサルティング	半日訪問×4回 マニュアル作成を通じて実践練習を行います 作業手順だけでなく、お客様に感動を与えられるような対応をマニュアル化し、行動化していきます。
HRミーティング	全3回 幹部ミーティング 覆面調査報告、コンサルティングの目的と目標の設定 中間チェック 覆面調査報告、達成度の確認、課題の明確化

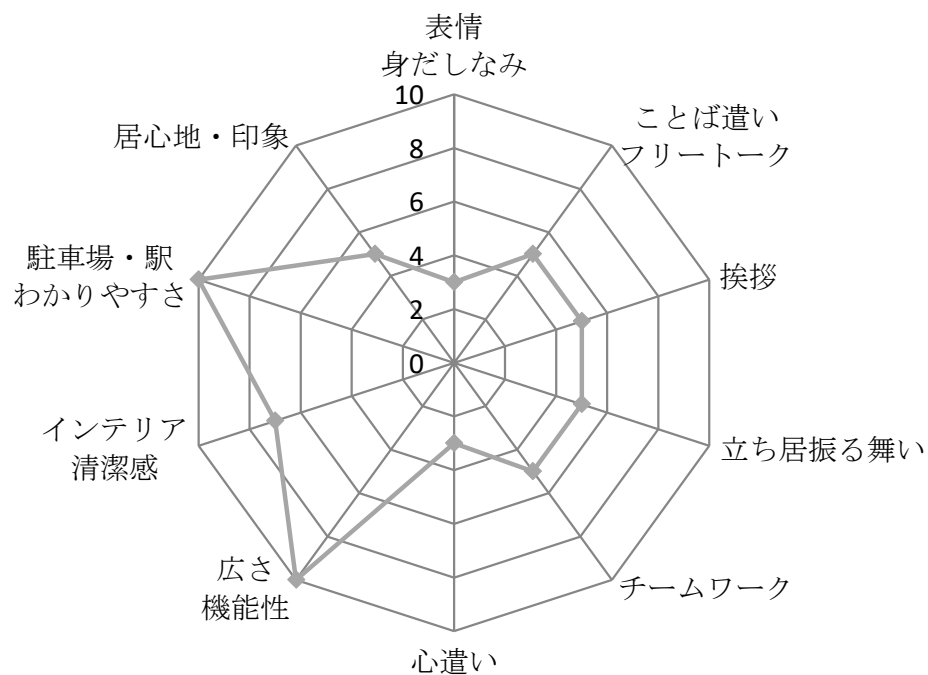
主なスケジュール

実施項目	対象	1か月目	2か月目	3か月目	4か月目	5か月目	6か月目	合計
覆面調査	店舗	○					○	
ホスピタリティマニュアルの作成	接客向上プロジェクトメンバー		顧客接点 (真実の瞬間) の洗い出し	【重点実施項目】 お出迎えの基本	【重点実施項目】 電話対応の基本	【重点実施項目】 お見送りの基本		
ホスピタリティマナー研修(90分)	接客スタッフ全員		覆面調査のフィードバック 接客の基本 第一印象の重要性	感じのよい挨拶 笑顔の大切さ	ワンランク上の接客に必要なことばづかい	信頼感を感じさせる立ち居振る舞い		
HRミーティング	幹部スタッフ	目的・目標の明確化 スケジュールの確認		中間報告			覆面調査報告 今後の課題	
訪問回数		2回	終日1回または 半日1回+オンライン研修1回	終日1回または 半日1回+オンライン研修1回	終日1回または 半日1回+オンライン研修1回	終日1回または 半日1回+オンライン研修1回	2回	8回または 半日8回+ オンライン研修4回
金額		18万円	18万円	18万円	18万円	18万円	18万円	108万円

覆面調査（実践事例）

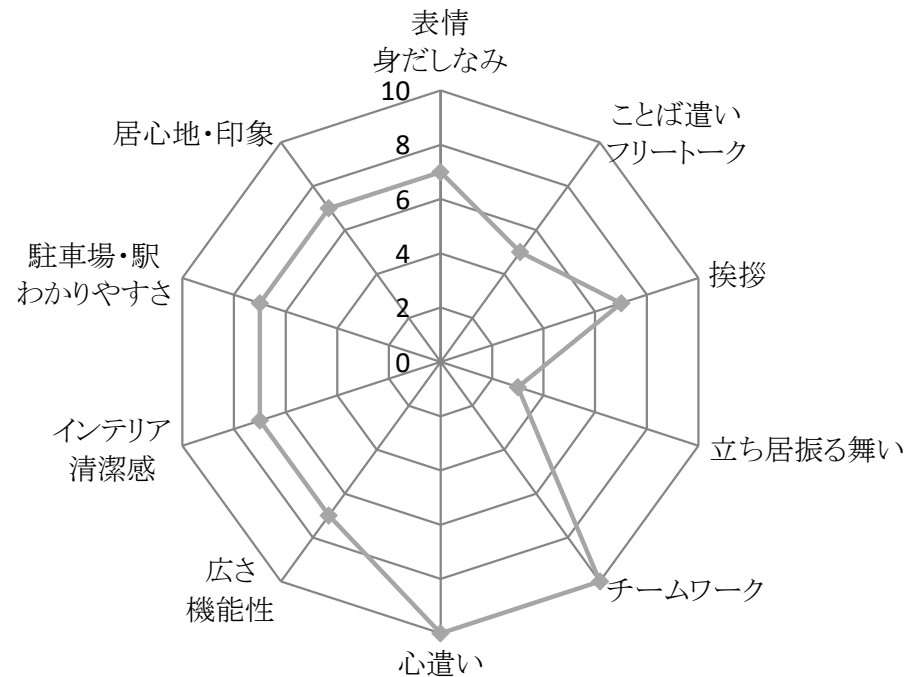
プロによる覆面調査です。

調査報告書の詳細は別添資料をご確認くださいませ。



58点

1年間の
コンサルティング後



70点

覆面調査（実践事例）

プロによる覆面調査です（一部）

表情 身だしなみ	10	7	5	3	1	<p>男女問わず、スタッフの皆さんは制服を正しく着用されており、清潔感がありました。女性スタッフお二人は、制服の胸ポケットにペンなどを入れ過ぎていて、対面するとまずそこに目がいきます。恐らくペン等が10本ほど入っていて、その膨らみで名札が下を向き、お名前はほとんど見えません。胸ポケットに入れるものは必要最低限にして、他のポケットを活用するなど、工夫されると良いと思います。一名は受付に座っておられ、ややお化粧が濃いように感じました。またもう一人に比べて笑顔が少なく、黙っているとややツンとした印象を与えてしまう可能性があります。もう少しお化粧は薄く、または笑顔を増やすと、明るく良い印象になると思います。</p> <p>対応して下さった〇〇さんは、非常に笑顔が出ていて、印象がよかったです。</p> <p>男性スタッフが多かったですが、硬い表情の方がほとんどでしたので、もう少し笑顔で対応されるとよいと思います。</p>
ことば遣い フリートーク	10	7	5	3	1	<p>今回は5歳の子を連れて、受付の方に「風邪薬はありますか？」と伺いました。「あ〜・・・」と言って、他のスタッフに聞いていて、他のスタッフの方も「うちは解熱剤しかおいてないですよ〜」という対応で、とてもフランクな言葉遣いのように感じました。</p> <p>お化粧品を借りる際も「あ〜うちは2階なんですけど、大丈夫ですか？」と言われ、2階だと何か都合が悪いのかな？と不思議に思いました。</p> <p>業務が忙しいからか、全体的に説明の言葉が足りなかったり、丁寧な言葉使いではない印象でした。</p>
挨拶	10	7	5	3	1	<p>最初に店内に入った時、「こんにちは〜」という声は聞こえてきましたが、どなたが挨拶してくださっているのかわかりませんでした。</p> <p>受付の方は目が合っただけで明確な挨拶はなかったので、入店時に挨拶されたという印象は残りませんでした。</p> <p>奥の部屋にいる方は薬を調合していたり、目が離せないことが多いと思いますので、受付の方だけでも笑顔で明るく爽やかな声で、「こんにちは」と挨拶すると良いと思います。</p> <p>帰り際、息子が振り返ってスタッフの方に手を振ると、気づいた方は全員笑顔で手を振ってくださいましたので印象はよかったです。</p>
立ち居振る舞い	10	7	5	3	1	<p>金銭の授受の際、手際はいいのですが、お客様も早くしなければと焦らせる様なスピードで対応されています。片手ではなく両手で渡す、またはもう片方の手を添えるなどを心がけると、忙しい中でも丁寧な印象を与えることができると思います。</p> <p>カウンターで連絡先を記入する際も、「これに記入が必要なので、書いていただけますか」と紙とペンをおいてどこかに行ってしまったので、やや雑な対応に感じました。ペンは手渡しする、記入する箇所を指し示して説明するなどの行為を付け加えると、忙しい中でも立ち居振る舞いに丁寧さがでてくると思います。</p>

ホスピタリティマニュアルの作成（一部）

お客様さま 接点	お客様の 心情	タブー (不満と感ずる レベル △)	ミニマム (期待に応える レベル ○)	プラスα (期待を超えるレベル ◎)	評価
あいさつ	素敵なもの見つかるかな (期待) 高額なものを売られたいくない (不安)	無言 目が合わない	いらっしゃいませ	アイコンタクトを取り、笑顔で声のトーンが明るい。こちらから先にあいさつをする。お辞儀 「いらっしゃいませ。お寒い中、ご来店くださりありがとうございます。どうぞゆっくりご覧くださいます。」	
ご案内	どこに何あるか知りたい (興味) ずっとついてこられたら嫌だな (不安)	無視 気づかない	お客様に「すみません」と言われて対応する。	お客様の様子をよく見て、タイミングよく声かけをする 「何かお探してでしょうか」 「お気づきのことがありましたら、お気軽にお声かけくださいます。」 「ご自由に御覧くださいます。」	
商品の紹介	知りたいことに答えてほしい (希望) 興味のないことは特に聞きたくない (不安)	無言 しない	質問があったことだけを答える	商品のすばらしさを具体的に伝える お客様の興味にあったご紹介をする 「他の色もございますが、いかがでしょうか。」 「こちらは日本製でございます。」	

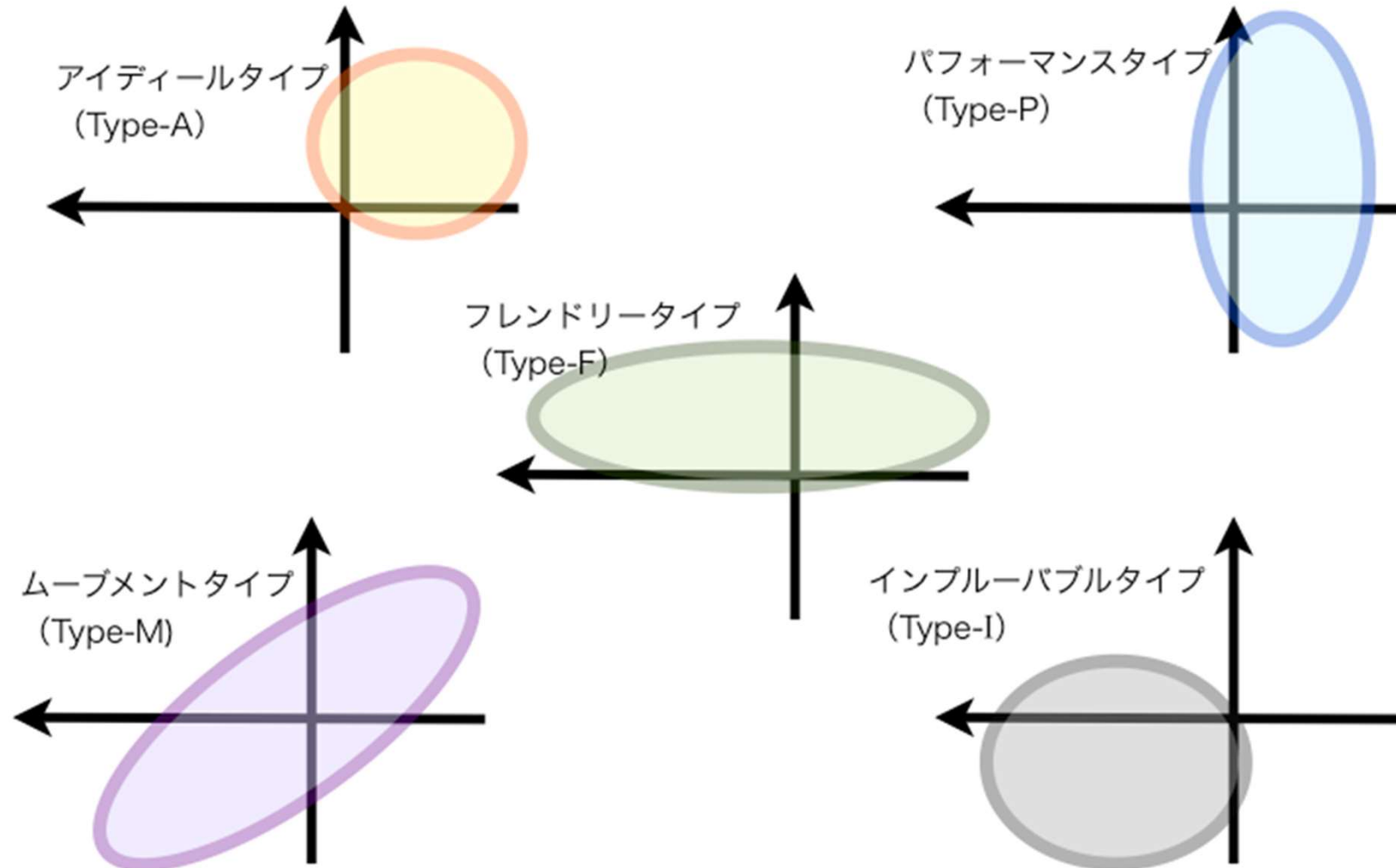
ホスピタリティマナー研修

期間	項目	内容
4ヶ月間 6時間 1.5時間×4回)	1日目	覆面調査フィードバック 接客の基本 マナーとホスピタリティのシナジー効果 他業種における接遇の実践、サービスとホスピタリティの違い 第一印象の大切さ
	2日目	信頼感を感じさせる身だしなみチェック、接遇の基本はNHK 魅力的な表情とは 挨拶の4つのポイント（笑顔、明るく、相手の目を見て、自分から）
	3日目	ふさわしいことばづかい、滑舌練習、 思いやりのあることば・傷つくことば マジックフレーズの活用、 敬語の正しい使い方（敬語トレーニング）
	4日目	美しい立居振る舞いの基本 ロールプレイVTR撮影実習 お出迎えとお見送り ポジティブフィードバック、目標設定

いきいき元氣な組織づくり

ICM

職場 5つのタイプ



10

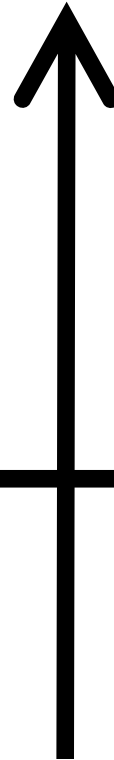
かかわり・存在感 **高**
認められている、元気



目的・目標

ルールや約束 **低**
不安感 **高**
職場・仕事がつらい

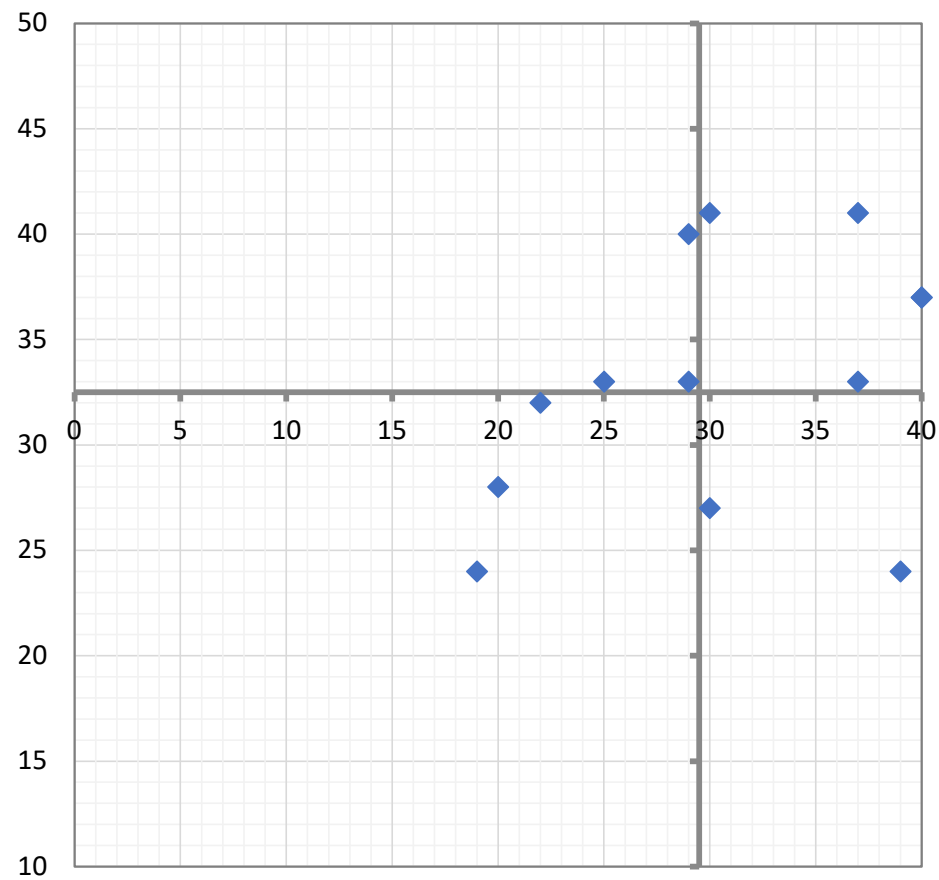
ルールや約束 **高**
不安感 **低**
職場・仕事が楽しい



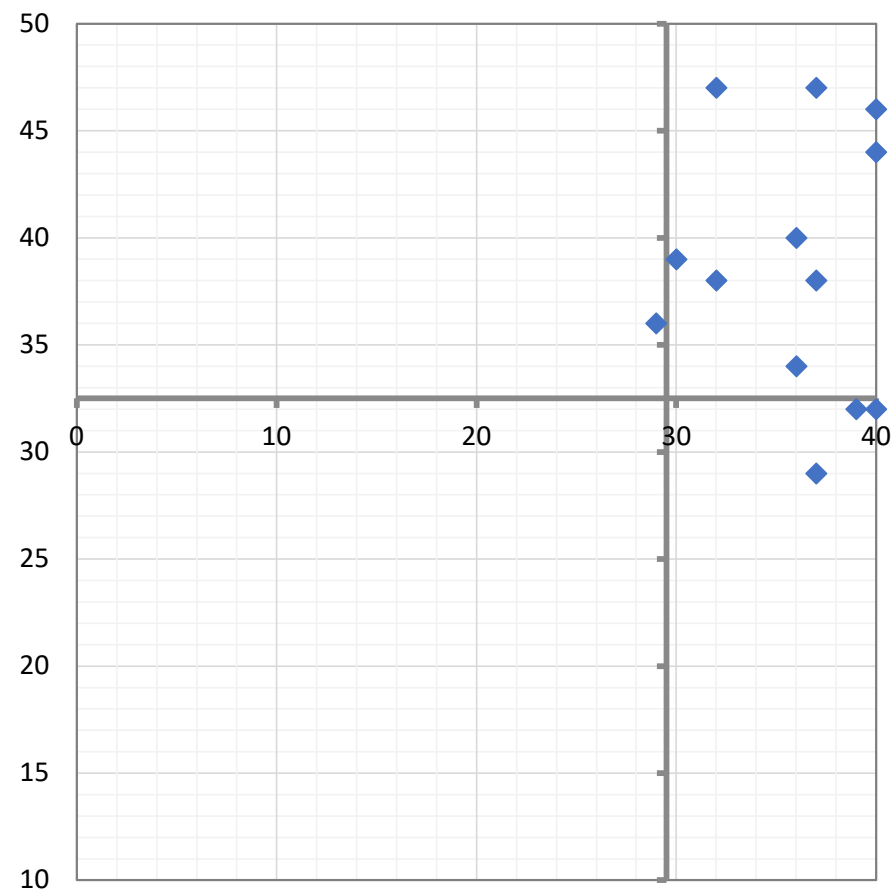
かかわり・存在感 **低**
認めてほしい



第1回 組織診断



第2回 組織診断



主な料金等

- ホスピタリティ・コンサルティング（6か月）の料金
 - 基本料金 19.8万円（税込）／月×6か月
 - 原則として1月1回の訪問です
 - ご予算に応じて、内容を変更することも可能です

- ホスピタリティ・コンサルティングの料金に含まれないもの
 - 訪問にかかる交通費、宿泊費
 - その他、料金に含まれるもの以外のサービス