

4

覆面調査で接遇改善を図る

客室乗務員経験者が病院・施設を診断！

株式会社マザーリーフ代表取締役 榎原陽子

1 マザーリーフの覆面調査「サロン・ド・クリニック」とは

飲食店やサロンなど、口コミで店の評判が左右される昨今。医療機関や介護福祉施設も例外とは言えなくなってきました。そこで私たちが行っているのが、「サロン・ド・クリニック」。病院等の施設を訪れて抜き打ちで接遇や施設をチェックし、その結果をもとにカルテを作成。マナーセミナーなどを通して接遇や施設の改善のアドバイスをさせていただいています。

このような覆面調査をするのは、一流の接客スキルを身につけ、世界のサービスを見てきた客室乗務員経験者。接客のプロだからこそその視点で、冷静かつ的確に診断しています。

(1) 診断の流れ

- ①お試し診断にお申し込み
- ②チェックする病院（施設）の選定（見てほしい診療科、診療日の指定）・手順・内容について事前打合せ
- ③客室乗務員経験者がミステリーショッパー（覆面調査員）となり、患者本人もしくは患者・利用者の家族として、病院（施設）を抜き打ちチェック（2名）
- ④接遇の専門家ならではの視点で、詳細なカルテを作成（2通）
- ⑤作成したカルテの結果を、わかりやすくご案内
- ⑥カルテを基に、マナーなどの教育はもちろん、情報サイトでの口コミ強化から専門的なコンサルティングまで、必要な処方せんを提案して治療（料金別途）

(2) 充実のフォロー

診断するだけでは、そのときだけの納得や理解だけで終わってしまいます。サロン・ド・クリニックでは、研修制度を充実させアフターフォローも行っています。

- マナー研修
- 新入スタッフ研修
- 管理職向け研修
- 教育に関する助成金の提案（厚労省の助成金制度）

(3) 利用者の声



図表1 チェック例

	チェックポイント	大変良い	良い	普通	あまり良くない	良くない
感じのよさ	表情	10	7	5	3	1
	ことば遣い	10	7	5	3	1
	あいさつ	10	7	5	3	1
	身だしなみ	10	7	5	3	1
	立ち居振る舞い	10	7	5	3	1
	チームワーク	10	7	5	3	1
空間	心遣い	10	7	5	3	1
	広さ	10	7	5	3	1
	インテリア	10	7	5	3	1
	清潔感	10	7	5	3	1
	機能性	10	7	5	3	1

図表2 調査結果の例



実際に利用した方からも喜びの声をいただいています。

- ・これまでの対応が、自分本位な自己満足だったということに気がきました。(K 医療法人様)
- ・元CAの方に来てもらうだけで、立ち居振る舞い、笑顔の勉強になりました。(F クリニック様)

2 調査方法と項目

調査方法は、客室乗務員経験者が患者として実際に検査や治療を受け、また、患者・利用者の家族として同行し、そのとき感じたことを、受付時、診療科別の診察時、会計時に分け、それぞれ最大11項目5段階で評価します(図表1、施設によって項目数、内容は異なります)。

具体的なチェックポイントには、表情やことば遣い、身だしなみといったスタッフの様子のほか、インテリアや清潔感など施設自体の評価も含まれます。評価は、主観的なものだけでなく、一般の患者さんの期待値を超えているのかどうかという客観的な視点でも行います。また、客室乗務員という同じ現場で働いてきた者が評価するため、調査員によって評価に差が出ることはほとんどありません。

調査結果は、5段階評価の点数を基に、わかりやすいように円グラフでも表示(図表2)。何が欠けているのか一目瞭然です。

事例1：C 総合病院

*「○○科/総合受付」は「○○科で受診し、病院の総合受付で得た感想」,「○○科/診療科別」は「各診療科窓口で得た感想」を指します。

【心遣い】

- ・カウンターから大きな声で患者さんに話しかけているのが気になりました。受付フロアに案内係がいるとよいと思います。(耳鼻科/総合受付)
- ・説明が少なすぎ、医学的根拠に基づいていない話をされたような気がします。少し気分を害してしまいました。(整形外科/診察時)

【ことば遣い】

- ・「ちょっと待ってねえ」などの友達言葉が多く、「親しみやすさ」を勘違いしている印象を受けました。(内分泌診療科/診療科別)

- ・マイクを使って話すとき「お待たせしました」の一言は良い印象でした。(眼科/総合受付)

【身だしなみ・立ち居振る舞い】

- ・化粧をしていない人が目立ちました。病院の第一印象にもつながるので、ある程度の化粧は必要だと思います。(内分泌診療科/総合受付)
- ・座っているお客様に立ったまま話しかけているのが気になりました。近づいて、いったん止まってから話を始める、視線を揃えるため少しかむような姿勢をとるといったことで丁寧な印象になるとと思います。(眼科/診療科別)

【チームワーク】

- ・笑顔もあり親切にしてくれましたが、スタッフ間でもあいさつがあったほうがよいと思います。(皮膚科/診療科別)
- ・テキパキとした動作は大変良いのですが、「手術室行きませす」と元氣よく言うのは、他の患者さんの不安にもつながりかねますので配慮が必要です。(眼科/診療科別)

【インテリア】

- ・椅子の色が赤で落ち着かないので、グリーンで統一するなど穏やかな印象を与えたほうがよいと思います。(内分泌代謝科/診療科別)
- ・せっかくの窓が背中向きでした。外の光を感じられるようソファの配置を変えてもいいのではないのでしょうか。(消化器科/会計時)

【清潔感】

- ・視力検査の際、レンズのよれを白衣の隅でふきとっていたのが気になりました。専用の布巾があったほうがよいと思います。(眼科/検査時)
- ・ソファ付近に食べ物のゴミが落ちているのが気になりました。(耳鼻科/総合受付)

事例2：介護老人保健施設

*「T クリニック」は、老人保健施設併設のクリニックです。

【表情】

- ・笑顔はあまりなく、少し硬い印象を受けましたが、アイコンタクトがしっかりとれていて、信頼感がありました。(老健S/一宮市)
- ・笑顔もありましたが、さらにプロとして、安心感を与える笑顔で明るい雰囲気を出してほしいと思います。(老健M/名古屋市)

【ことば遣い】

- ・トイレ介助をしている際、忙しかったのでしょうか、利用者に対して命令口調になっていました。人生の先輩に対して、ゆっくりはっきり丁寧なことば遣いを心がけましょう。(老健T/東海市)
- ・患者さんと話すときの相づちは「うん」ではなく「はい」が望ましいです。また声が小さいと自信がなく見えてしまいますのでハキハキと話すようにしましょう。(Tクリニック/名古屋市)

【フリートーク】

- ・患者さんばかりでなく、付き添いの方にも目を向けて話せるとさらに良いと思います。(Tクリニック/名古屋市)
- ・スタッフと利用者間で良い関係が築けていると思いますが、どんなに親しくなっても、利用者スタッフという関係であることは忘れないようにしましょう。(老健S/東海市)

【インテリア】

- ・ゴージャスなインテリアで高級感を感じましたが、それに対して山積みの段ボールやカジュアルな雰囲気スタッフの数が少なすぎはぐな印象です。インテリアとの調和を意識してみてはいかがでしょうか。(老健M/名古屋市)
- ・利用者の方の作品がたくさん飾ってあり温かみは伝わってきますが、雑然とした感じがします。ルールを決めて、ときどき片付けるようにしましょう。(老健T/東海市)

【居心地・印象】

- ・患者さんの年齢に対して、置いてある雑誌がやや若者向けであると思います。マガジンラックのなかもぐちゃぐちゃになっているので、時間を見つけて整理するとよいでしょう。(Tクリニック/名古屋市)
- ・無表情で作業のように仕事をしているスタッフの方が多かった気がします。介護の仕事は、利用者や家族の役に立つ素晴らしい仕事です。自分の仕事に誇りをもって取り組みましょう。(老健M/名古屋市)

事例3：産婦人科外来

【待ち時間の快適さ】

- ・オルゴール調のBGMが良かったです。無料のドリンクサービスや雑誌の種類が豊富な点も良いと思います。しかし、ソファのすぐ後ろで自動ドアが開閉し落ち着かない感じがしました。

(知立市/Cレディースクリニック)

- ・待合ロビーの椅子はほとんどが「一人掛け」になっていて、気軽に座ることができました。南一面が窓でしたが、眩しいのと暑いせいで全部カーテンが閉まっていて閉鎖的な感じがしました。(豊田市/S病院)

【身だしなみ】

- ・受付の制服のモノトーンは少し冷たい印象でした。もう少し爽やかな色のもののほうが好感もてる気がします。(豊田市/Gクリニック)
- ・清潔感のある服装でした。受付の方で前髪が目にかかっており、表情がわかりにくい方もいました。(知立市/Cレディースクリニック)

【ホームページ (HP) について】

- ・わかりやすいHPでした。HPを見て「行こうかな」と感じさせる良い内容だと思います。(豊田市/S病院)
- ・とても見やすく、知りたい情報がすぐにわかり、また細かな情報も載っていて、初めての妊婦さんでも安心感をもてると思います。(安城市/Y病院)

【混み具合】

- ・10人ほど待っていましたが、待合室が狭いせいかとても混んでいるように感じました。また受付の方の電話の音がよく聞こえるので騒がしい印象を受けました。(知立市/Cレディースクリニック)
- ・平日の午前でも、受付では少し列を作っているような状況でした。受付窓口が2名しか対応できないカウンター幅なので、混雑時には患者様の負担になると思います。(豊田市/Gクリニック)

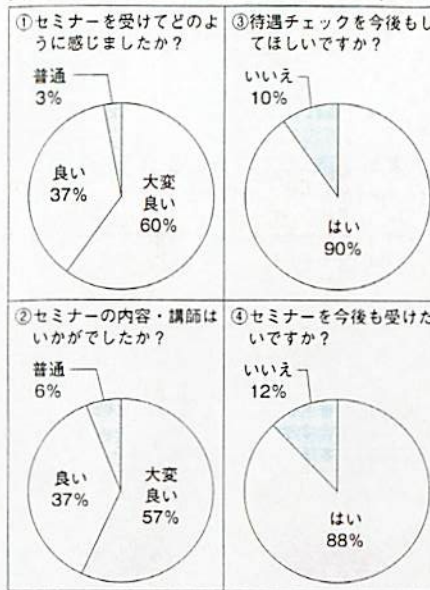
【評判】

- ・食事とデザートのはきは有名です。また院長の「だじょうぶネ」という明るい応対も有名です。(刈谷市/Cレディースクリニック)
- ・食事はおいしかったですが、お祝い膳のようなものではなく給食のような感じだったと言われる方もいました。(安城市/Y病院)

3 診断後のフォロー：マナー研修

サロン・ド・クリニックでは、事例でご紹介したような調査を基に診断書を作成し、改善策を提案しています。そのなかの一つに「マナー

図表3 セミナーを受けた感想 (アンケート)



研修」があります。これは、スタッフのスキルアップや施設のイメージアップを目指し、マナーの大切さや基本の作法をお教えるもので、客室乗務員経験者が現場で学んだことや経験を活かしお伝えするため、説得力があり、わかりやすいと好評をいただいています。以下に、セミナーを受けられた方のご紹介をします。

【セミナーの感想】

- ・第一印象で決まる割合が大きいのことを知りました。
- ・大きげでなく、ちょっとした心遣いで印象が大きく変わると思いました。
- ・他者の目線で自身の行動を見つめることが大切だと思いました。
- ・周りに目を配り、気付くことが大切なのだと思いました。
- ・わかっているにもかかわらずできていないことがあることに気がきました。
- ・今後も抜き打ちのチェックをしてほしいと思いました。
- ・笑顔は伝染するというお話は納得できました。

- ・事例があったのでとてもわかりやすかったです。
- ・最初は緊張していましたが、最後はリラックスして挨拶ができてよかったです。
- ・講師の方が表情豊かに笑顔でお話されて、実践しやすい内容でした。

4 サロン・ド・クリニックの効果と今後の課題

サロン・ド・クリニックを始めた理由は、客室乗務員の経験をもつ主婦の方々のその経験を活かして何かできないかという思いからです。特に医療機関などは、公的制度が確立しており、スタッフ一人ひとりの売上げがモチベーションアップにつながる事が少ない職場です。そんななか客観的な視点加わることによって、今まで気付かなかった改善点などを発見することができます。その結果として、患者様の満足度アップはもちろんですが、スタッフのモチベーションもアップさせることができます。施設内に笑顔が増えれば、ゆとりや安らぎが広がり、自然と施設全体の雰囲気が向上。患者様のために働くという意識が高まり、仕事に対するやりがいや誇りがもてるようになるのではないのでしょうか。

しかし現在は、看護師や医師不足が問題となっており、スタッフ一人ひとりの作業負担が増えています。そうすると、ゆっくり患者さんと向き合って話すこともできません。そこで私が提案したいのは、受付や窓口への案内係としてのサポートスタッフの導入です。サポートスタッフが案内係として、混みあう時間帯だけでもサポートできれば、より心豊かな施設になるのではないのでしょうか。スタッフの給料をアップさせることだけではなく、患者様やご家族に安心していただける方法はたくさんあります。少しずつでも結構ですので、できることから始めてみてはいかがでしょうか。よりよい医療機関や介護福祉施設が増えることを願って、今後もサロン・ド・クリニックを続けていきたいと思っています。