

第2回 これだけは実践したい!

印象をよくするための効果的な方法

株式会社マザーリーフ 代表取締役 榎原陽子



前回は、患者さんはどのようなことで信頼感や安心感を得られるのか、そのポイントについて紹介しました。今回は実際にどのように印象を改善していくのかについて、クリニックに特化した覆面調査に基づくホスピタリティ・マナー研修の内容も紹介しながら解説します。

1. 「ホスピタリティ」を軸に考える

クリニックの印象をよくするための軸となる考え方は、「ホスピタリティ」です。「ホスピタリティ」とは、日本語に言い換えると「思いやりの心」「親切にもてなすこと」となります。つまり、相手を喜ばせたり、癒したり、安心させたりといった、「相手の気持ちをプラスにする」ための心、または行動のことなのです。

ホスピタリティには、「物的要素」「機能的要素」「人的要素」という3つの要素があります。

(1) 物的要素

外観や待合室の広さ、明るさ、インテリア、清潔感、駐車場の広さなど、設備面を指します。

コロナ禍においては、受付に設置する飛沫防止の亚克力板やビニールのカーテン、手指消毒用のアルコール等も含まれます。ちなみに、トイレに設置するハンドドライヤーは、使用を再開している施設も増えてきましたが、医療機関では安心感を与える意味で、当面、使用不可にすることが望ましいと思われます。

(2) 機能的要素

医療サービスをより機能的に提供できるよう、ひと工夫した要素のことを指します。

たとえば、充実したホームページや自動精算機などが該当します。また、予約管理アプリや順番待ち人数の表示システム等も機能的要素といえるでしょう。コロナ禍を機に導入が加速しているものも多く、機能的要素の重要度は増してきているといえます。

(3) 人的要素

笑顔、挨拶、一言をプラスした会話、相手の気持ちを汲んだ接遇対応のことを指します。つまり、現場で働くスタッフのホスピタリティのことです。クリニックの印象をよくするためには、ここが最も重要といってもいいでしょう。

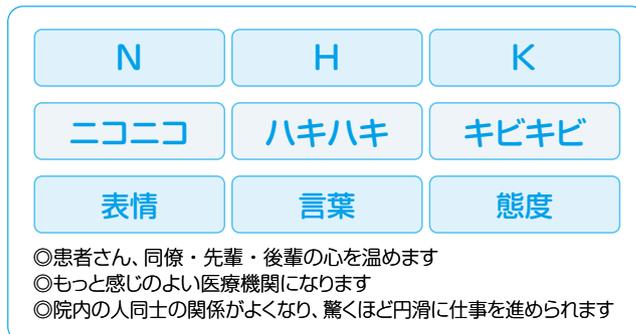
2. 表情・言葉・態度のポイントは「N・H・K」

ホスピタリティが伝わる接遇対応として、私が研修でいつもお伝えしているコツは「N・H・K」です(図1)。Nは「ニコニコ」、Hは「ハキハキ」、Kは「キビキビ」のことです。「ニコニコ、ハキハキ、キビキビ」している人に嫌な印象を持つ人はいないでしょう。しかし、表情がいつもブスっとしていたり、話し方がモゴモゴしていたり、ダラダラとした態度の方を見ると、なんとなく嫌な印象を持たれてしまうものです。

「ニコニコ、ハキハキ、キビキビ」というと、なんだか子どもっぽい印象かもしれませんが、対面コミュニケーションにおける3要素「表情・言葉・態度」を改善するコツをわかりやすく示しています。人は「表情・言葉・態度」からメッセージを受け取り、その人の感情や本音を見極めようとするものなのです。

なお、マスクを着用しているときは、表情がわかりづらいので、見えている部分、つまり目が笑っているのを意識することが必要です。また、声の高低、スピード、トーンも重要になります。暗い声や事務的な口調、早口等で話してしまうと、冷たい印象になってしまいます。明るい声でゆっくり、気持ちを込めることをより一層意識することが重要です。

図1: ホスピタリティあふれる接遇の基本は「N・H・K」



3.患者さんからどう見えているのかを知ろう

弊社の研修では、スタッフ役、患者役をあらかじめ設定し、ロールプレイを動画で撮影することがよくあります。それを自分で見ることにより、自分が患者さんからどのように見えているのかを認識し、気づきを得ることができるのです。

先日行った研修でも、初診の患者さんに対する挨拶のロールプレイを動画で撮影し、「接遇対応のチェックリスト」(図2)に沿って、できているところ、できていないところをチェックしました。

研修に参加した方からは、「笑顔で話しているつもりだったが、まったく伝わっていないことがわかった」「こんなに声のトーンが暗いとは気づかなかった。もっと明るい声で話したい」「猫背になっていて、とても驚いた。姿勢をよくして信頼感のある立ち居振る舞いを身に付けたい」等の感想がありました。

「百聞は一見にしかず」といいますが、まさに自分自身を改めて見つめることは、気づきを促す上で、非常に有効な手段だと思います。現在はスマートフォンなどで動画を撮影できますので、院内の自主研修でも簡単に実施することができるでしょう。非常に効果が高いと思うので、ぜひ取り入れてみてください。

4.院長先生が気をつけたいこと

(1) 診察室から見えないところに注意

院長先生が弊社に覆面調査を依頼される理由の多くは、「自分のいる診察室以外の場所で、スタッフがどのように対応しているかわからないので調査してほしい」というものです。最近、受付で患者さんとトラブルになることが多いとか、地域の集まりでクリニックの悪い評判を耳にしたことなどがきっかけで、依頼されるケースが多くあります。

院長先生が診察室以外で起きていることに気づくことはなかなか難しいと思いますが、困っていることがないかなど、スタッフに声をかけることは効果的です。院長先生の気づかないところでパワーハラスメントが起きていたり、患者さんからセクシュアルハラスメントを受けていたりするケースもありました。このようなことがあるとスタッフのモチベーションは低下し、印象をよくしようという心の余裕や前向きな気持ちが大きく減退してしまうのです。離職につながる可能性も高くなるでしょう。

図2：接遇対応のチェックリスト(4段階で評価する)

	チェック項目	1	2	3	4
1	相手を見て話す(アイコンタクトの大切さ)				
2	明るく、はっきりと話している				
3	相手にわかりやすいスピードで話している				
4	わかる言葉で具体的に話す				
5	相手の反応を確かめながら話す				
6	表情やジェスチャーを入れる				
7	挨拶が適切である				
8	姿勢が良い				
9	後れ毛がなく、身だしなみが華美でもない				
10	指がそろっている				

(2) 直接言いつらいことはルール化する

社会人としてのマナー等について、スタッフを注意することが難しいという相談を受けることもよくあります。たとえば、院長先生が男性でスタッフが女性の場合、髪型、メイクなどについて、注意をすることができないというのです。たしかに言い方によっては、セクシュアルハラスメントだと受け取られてしまう可能性もゼロとはいえません。しかし、マナー等について注意をせずに放置してしまうと、印象は改善されず、スタッフ同士の関係の悪化にもつながります。

こうした場合、就業規則の服務規律や接遇マニュアル、評価制度の構築を通じて、スタッフに対して期待することを明文化して伝えておくことが効果的です。

身だしなみの基準やタイムカードを打つタイミング、欠勤時の連絡方法、SNSを利用する際の注意事項、患者さん対応のポイント、同僚とのコミュニケーションにおける注意事項(悪口や暴言を防止する)なども、あらかじめ入職時などに伝えておけば、抵抗や混乱もなくスムーズに理解してもらうことができます。また、スタッフの行動に問題が生じたときに、就業規則等に明文化されたものを提示して改善を促すのであれば、業務上の指導であって、ハラスメントして受け取られる可能性は大きく低下するでしょう。

5.おわりに

2回に渡り、患者さん視点での接遇対応について解説してきました。患者さんの不安が高まったコロナ禍においては、患者さんに寄り添い、安心感を与えるホスピタリティの心はますます重要になっています。スタッフにホスピタリティを発揮してもらうためには、まずはスタッフ同士、院長とスタッフの間でホスピタリティを伝え合い、元気で笑顔があふれる職場づくりからスタートしていくことが重要です。 