

## 患者さん目線の「積極的接遇」のすすめ ～こちらから、声にならない言葉を聴こう～

接遇マナー講師 メディカル接遇コンサルタント 鵜飼昌子



### 略歴

愛知県一宮市出身、現在一宮市木曾川町在住  
 1976年 愛知県立一宮高等学校卒業 サンフランシスコ大学にて夏期講習履修後  
 1977年 日本航空株式会社客室乗務員として入社  
 1990年 JAL接遇講座インストラクターとして契約  
 1996年 接遇マナーインストラクターとして独立  
 1997年 (財)日本電信電話ユーザ協会認定講師を拝命  
 1997年 中部経済新聞紙上にて連載開始(全30回) 接遇マナー講座「With my smile」  
 1998年 (財)日本電信電話ユーザ協会主催電話対応 コンクール東尾張ブロック大会審査委員長を拝命  
 1999年 中小企業事業団 中小企業大学校瀬戸校において接客サービス研修を担当  
 2000年 (財)日本観光協会主催全国観光ワーキングセミナー「おもてなしの基本」コースを担当(旧運輸省補助事業)  
 2002年 滋賀県商工観光労働部(財)滋賀県産業支援プラザ 専門家派遣事業に専門家として登録  
 2004年 (財)日本電信電話ユーザ協会主催、業種別「企業電話対応コンテスト」審査員を拝命  
 2010年 (財)食品流通構造改善促進機構、食品小売業コスト縮減・機能強化構造改善事業に係るコスト縮減モデル事業参画  
 2011年 磐田市地域雇用創造推進事業(厚生労働省委託事業)における就職者セミナーを担当

業 務 各種企業・新入社員研修 中堅社員フォローアップ研修 管理者研修 官公庁、各商工会議所、商工会での講演・研修  
 医療関係従事者への講演・研修、医療機関でのモニタリング&アドバイス VIP接遇研修 ホテル従業員教育 教育機関における学生・保護者への講演 就職をひかえた大学生・専門学校生への教育、アドバイス 各企業・団体主催安全衛生大会における安全講話 新聞・月刊誌上での文筆活動、企業マニュアル作成等、活躍中

趣 味 人間ウォッチング、読書、城郭・城址見学

好きな言葉 「真実は細部に宿る」

“Heaven helps those who help themselves.”～天は自ら助くる者を助く～

医療は、患者さんの不安・不快を取り除き、安心・快適な日常生活を取り戻していただくための、お手伝いをする「究極のサービス業」です。したがって、コミュニケーション技術である接遇は大変重要です。今日では、患者さんやご家族と良好な関係を築き、クレームの多くを未然に防ぐというリスク管理の観点からも、より「積極的接遇」が求められています。

接遇の基本は「相手の立場に立つ姿勢」です。子供たちや親御さんの目線で、相手が日々感じていることに向き合う姿勢が大切です。答えは、現場にあり、相手の中にあるからです。目配り・気配りを心掛けることにより、子供たちや親御さんの不安や不満に対する「気づき」が生まれます。知識やマニュアルも大事ではありますが、相手に対する気づきや気持ちを「こちらから」行動に移すことが、基本に忠実な「積極的接遇」です。

本当は直接言えば解決することもなかなか本音は言えないものです。しかし、その本音にスタッフのチャレンジすべき課題が隠されているのではないのでしょうか。トレーニング型の接遇や知識習得だけではなく、相手が困っているときに、何とかしてあげたいという気持ちと、実際に行動を起こすこと。「目の前にいる子供たちや親御さんのために何ができるかを考え、行動する人」であってほしいと願います。

今回、九州地区の小児歯科学会において、お話する機会をいただけたことを大変うれしく思います。この機会に、ぜひ大切な接遇の基本について触れて、実践の一端を感じていただけたらと考えます。そして、本講演が、子供たちと親御さんには「安心と満足」を、スタッフの皆さんには「やりがいと誇り」を持っていただけるための一助となれば幸いです。