

特別 寄稿

医療機関従業員向けの接遇マナー

ANAビジネスソリューション株式会社

ANA ビジネスソリューションでは、ANA で培った「おもてなしの心」やノウハウ、経験をベースに、さまざまな業界のお客様に「接遇&マナー研修」等をご提供しています。2018年度は約1,300件のご用命をいただき、オリコンランキングでも高い評価をいただいています。医療機関からも接遇力の向上をめざした研修のお問い合わせが増えています。医療業界においても航空業界と同じように患者様・ご利用者様が医療機関を選ぶ時代になったのではないかと捉えています。医療業界と航空業界では「絶対の安全」と「安心」が求められる業界であるということ、そして専門性の高いスタッフが集まり「チームで仕事をしている」という共通点があります。「絶対の安全」を追及し、ご利用者様の「安心」につながる「接遇」をチームで確立していくという点においては、ANA で培ってきた「接遇力」「チームワーク力」が医療業界の皆様にも役立つのではないかと考えています。

私たちは、「接遇」とは相手を大切に思う気持ちや相手に対する思いやりの心であり、それを相手に伝わるよう行動で表していくことだと考えています。医療機関へお見えになる方は、さまざまなご事情で不安を感じていらっしゃる方も多くいらっしゃいます。ご来院された方、患者様・ご利用者様が、医療機関で働くスタッフの皆様に対し「感じがいい」「相談できそうだ」と良い印象を感じていただくことが、信頼関係を築く第一歩です。そのためには、最初の第一印象は大変重要であり、第一印象の要素である「表情とアイコンタクト（目線を合わすこと）・挨拶・身だしなみ」など身近なところから見直していくことをお勧めしています。

表情は、笑顔がふさわしい場面とそうでない場面がありますので、安心感につながる「柔らかい表情」を普段から気を付けると良いでしょう。表情のポイントは「口角」と「目じり」です。口角を軽く上げて、目じりを下げるようにしてみましょう。医療現場ではマスクを着用することもあります。目だけでも表情を伝えることは可能です。ぜひ、毎日鏡を見ながら練習してみてください。また、表情と一緒に相手に目線を合わすこと（アイコンタクト）とあいさつや声掛けをセットで実施することで、印象が大きく変わります。アイコンタクトは一瞬ではなく、意識して視線を2～3秒合わせ続けること、挨拶は「おはようございます」「こんにちは」に加えて、「お加減いかがですか」などの一言を添えることで、相手を大切に思う気持ちが伝わり、相手の心を開くことにつながりますので、習慣化できるよう心がけてください。

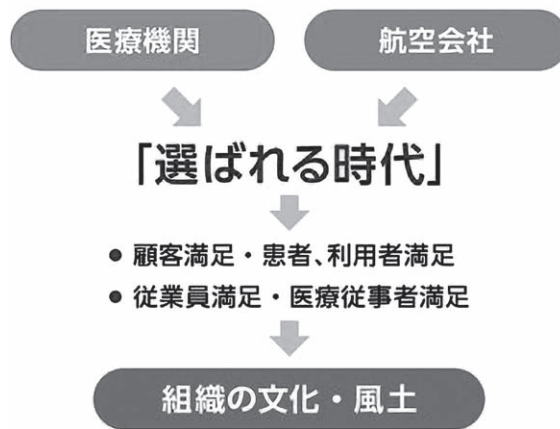
第一印象では「身だしなみ」も大切な要素で、医療機関では特に信頼感にもつながります。「身だしなみ」の良し悪しは、相手が決めるものであり相手が不快に感じない控えめで清潔感のある身だしなみが良いとされています。手入れの行き届いた白衣等のユニフォームや靴などの身に着けるものは

もちろんですが、整えられた髪スタイルやカラーやメイクも気を配ることが大切です。身だしなみは自分では気付かない点もあるため、スタッフ同士で点検し合うことをお勧めします。

患者様・ご利用者様とのコミュニケーションでは、言葉遣いも気を付けましょう。丁寧な言葉遣いは、相手との信頼関係や適切な距離感を作るためにも大切な要素です。かしまり過ぎると相手へ壁を感じさせたりすることもありますし、くだけすぎると不快感を与える場合もあります。時々、患者様やご利用者様に子どもに話すような言葉遣いで話す言葉を耳にしますが、ご自分やご自分の大切な家族がそのように話しかけられたらどのように感じるでしょうか。ふさわしい言葉遣いは、相手かどのように感じるかということが重要です。丁寧な言葉遣いとともに前述の表情によって、患者様・ご利用者様の安心にもつながるのではないかと考えています。

お伝えしている接遇の気持ちを相手に伝える行動は、医療現場やビジネスシーンに限らず、日常のコミュニケーションでも基本とされるものです。一緒に働く仲間に対しても思いやりの気持ちを持ち、挨拶や表情など意識して行うことで円滑なチームワークにもつながると考えています。医療業界においても、技術の発達やIT化が進み、患者様・ご利用者様との接点は変化をしていますが、人は人との接点において「安心」や「信頼」を得られるのではないかと考えており、その接点を大切にさせていただきたいと考えています。

— 医療業界と航空業界の類似性 —



[研修についてのお問い合わせ先]

ANA ビジネスソリューション株式会社 研修事業部

<https://www.abc.jp/service/anakenshu/contact/>

