
『減患を防止する接遇力向上対策』

ポイント

- 他業種が取り組む接遇サービス
- 患者対応の重要性と問題点
- 接遇力向上のためのポイント
- 具体的な接遇力向上対策
- 院内で取り組む接遇研修

1

他業種が取り組む接客サービス

>>>他業種が取り組む接客サービス

歯科医院を選ぶ患者の目は非常に厳しくなっています。特に昨今、患者の接客マナーに関する意識は非常に高まっていて、接客マナーの向上は歯科医院経営の成否を決める重要なポイントとなっています。

まず、他業種の中でも、特に特長的な接客に対する取り組みを行っている例をご紹介します。

>>>トヨタ自動車におけるレクサスの販売戦略

トヨタ自動車が最高級車としてのイメージを強調して「レクサス」の販売戦略を繰り広げています。その手法は徹底したものでした。公募で決定された専用店舗の店長であるゼネラルマネージャーは、レクサス専用の研修施設「富士レクサスカレッジ」などで研修を受け、レクサスの理念を吸収すると同時に、店舗スタッフの教育、新しいサービス体制の構築などに取り組みました。

小笠原流礼法取り入れた接客マナー

レクサスは「最高のおもてなし」を提供するとうたい、それを実現するために販売店は着々と準備を続け、スタッフが決まって以降、スタッフは様々な研修を受けました。

まず、お客さまに気持ち良く過ごしていただくための接客マナーを徹底して学びました。室町時代から伝わる日本の伝統的礼法の一つである「小笠原流礼法」を取り入れながら、レクサス流に接客マナーを作り上げました。立ち振る舞いからモノの受け渡しの方法、礼の仕方、話し方など、細かいところにも気を配って、お客さまを心から「おもてなし」できるようにしました。

【事例】「レクサス高輪」の都築健司ゼネラルマネージャー

例えば、礼をするとき、一般的には手を体の横に真っすぐ下ろす。でも、このような礼だと、お客さまを緊張させてしまうので、そこでレクサス流の礼法では、手を少し前に出すようにしました。

実に小さなことであるが、こうした接客マナーを一つひとつ積み上げ、徹底することで、お客さまが心地良く過ごせるようにしたいと考えたのです。

研修で学んで終わりではなく、その後も店で日々、スタッフ全員がロールプレイングを繰り返しました。他のスタッフをお客さま役にして、接客の練習をしました。こうして体に覚えさせることで、型にはまり過ぎることなく、自然に最高の接客ができるようにしたのです。

>>>しのぎを削る携帯電話販売戦略

常に販売競争でしのぎを削る携帯電話業界。その最前線に立つのが、店頭でユーザーにサービスを提供する“冠ショップ”のスタッフです。中でも、2003年度に純増数でドコモを上回ったau（日経B P 4月7日の記事参照）の販売の現場は、どのようなものだったのでしょうか。

接客コンテスト開催

au：5月24日、都内で行われたauショップ店員による接客・商談コンテスト「au CS AWARDS 2004」

・10名の出場者が出会った“お客様”とは

初開催となるこのコンテストは、全国2000店舗 1万人のauショップ店員の中から選出されたショップ代表が接客のロールプレイを行い、商品知識や印象度など接客スキルを競うというもの。ロールプレイとはいえ、どのような質問が飛び出すかは伝えられていません。制限時間は1人6分。そのなかで、どこまで商談をまとめられるか。各出場者が、持ち前の笑顔と商品知識を披露して、来店者にauの魅力伝えていく様子は、まさにプロ。応援に駆けつけた各ショップの店員の間からも、「非常に参考になった。心機一転して、接客の向上に努めたい」という声が聞かれました。

KDDIが、こうしたコンテストを開催するのは今回が初。その背景には、2年後の開始が予定されている番号ポータビリティ（MNP）がある（3月30日の記事参照）。電話番号を変えずにキャリアを乗り換えられるMNPが始まれば、店頭スタッフの重要性はこれまで以上に高まります。

「MNPを迎える2年間、激しい戦いが待っている。1つの輪になって、“巨大なドコモを倒したい”という意識が必要。関東で、全国で、ドコモに勝てる日が来ると信じている」（au営業本部営業部の工藤芳昭部長）

販売のプロ J - プランナー（現ポーターフォン）

携帯電話のJ - フォン西日本。日本最大の携帯電話激戦区といわれる大阪で「J - プランナー」と呼ぶ携帯電話の販売・接客のプロを育て始めています。J - フォン西日本では、専売店（Jフォンだけを扱う販売代理店）の店員に資格制度を導入し、知識と接客技術にたけた人材をショップ運営の核にすることで最前線の営業力強化を狙っています。

現在、「J - プランナー」は日本で 80 名しかいないが、次々と高機能の電話機が登場し、料金プランが複雑化する中でショップの店員のスキルアップは欠かせないため、接客と販売のプロを選抜・認定し、他の店員のお手本となってもらおうという試み。

現在、アルバイトやパート社員の携帯ショップでの離職率は高く、「一年半で九割の店員が入れ替わる」と言われます。J - プランナーという目標を設定することで店員の定着率を高め、サービス全体の底上げを図る狙いもあります。

(日経産業新聞 2001/6/22 より要約)

このように、他業種 特に現在売れ筋といわれている商品の販売戦略における接客に対する取組みは非常にヒートアップしており、一般の顧客もそれを当然のこととして受け入れるようになっていきます。

2

患者対応の重要性と問題点

>>>アンケートにみる接遇の重要性

医師、スタッフの「接遇サービス」の良し悪しはクリニック経営の成否に大きく関わっています。

このクリニックを好きな理由・・好印象を抱く理由は何か

医師の説明が分かりやすい	72.3%
通院に便利	33.3%
医師の診療技術が確か	31.5%
医療機器が充実している	27.1%
医師の言葉遣い、態度が丁寧	24.2%
スタッフの態度や言葉遣いが丁寧	23.2%
検査や投薬を必要以上に行わないと感じられる	21.7%
待ち時間が短い	10.8%
サービスや設備に気配りが感じられる	10.6%

【参考資料：日経ヘルスケアより】

>>>歯科医院における患者対応の問題点

<事例1>

来院患者に対する受付スタッフの対応

歯科医院に、予約済みの新患Aさんが来院した。既に数人の患者がいる待合室を不安げに眺めてから、受付の窓口をのぞきこんで名前を言い、保険証を差し出した。

患者：おはようございます。初めて受診するのですが。

受付：保険証をそこに入れてください。（下を向いたまま手でボックスを指し示しただけ）
また、忙しそうに仕事を始めた。

患者：あの、それだけでいいんでしょうか？

受付：（下を向いたまま仕事の手を止めず）はい、いいんです。

患者：診療までにどれくらいかかりそうでしょうか？

受付：順番がきたら、名前を呼びますから、掛けてお待ちください。

事例の検証

あいさつは職員の側からすべきである。

患者が、院内に入ってきた時や、受付に近づいたときは、患者よりも先に職員の側から「おはようございます」、「こんにちは」などと笑顔であいさつするのが基本です。

受け答えは相手の顔を見ながら行う。

他の作業をしながら対応したり、下を向いたまま患者の質問に答えたのでは、患者を無視しているに等しい。きちんと相手と向き合い、目を見て笑顔で「こちら初めてでいらっしゃいますか」、「様でいらっしゃいますね」などと応対するのが基本です。

また、待ち時間が長くなりそうな時は、「申し訳ありませんが、分ほどお待ち頂くことになりそうです」などと予め説明しておきます。

このような配慮が患者の不安、イライラを和らげることになり、トラブル発生を未然に防ぐことになります。

次の行動を含めた説明・案内を行う。

患者が戸惑わないように「順番がまいりましたらお名前をお呼びしますから、そちらに掛けてお待ちいただけますか」などと次の行動に関する説明を行います。患者を診察室に案内するときは、指を揃え手のひらを上にして、方向を示すようにします。

決して、アゴや目で誘導するような態度をとらないようにします。

待ち時間を利用したサービス

患者様が不満を抱く原因の上位に待ち時間があります。何も対策を講じなければ「待たせる診療所」という印象を与えてしまい、患者離れにもつながります。

この待ち時間を利用して、患者様に情報提供を行うことも考えられます。費用をあまりかけずに取組めるものとしては、院内報やパンフレットなどを作成して待合室に置たり、掲示するやり方があります。また、診療所の特徴やその診療所に多い疾患や症状についての説明は患者の注目も高いものとなります。

< 事例 2 >

電話対応の現場から

平日、午後6時 会社帰りのサラリーマン、OLなどの患者で忙しい時間帯に主婦Bさんのお子様の歯が痛いとのことで診療してもらいたいとの電話が鳴った。

受付：こんにちは、 歯科クリニックの です。

主婦B：すみません、昨日から家の子供が歯が痛いと言っていて、そちらで診ていただきたいのですが。

受付：本日は、キャンセルも無く、混み合っており、しばらくお待ちいただきますが・・・

主婦B：どれくらい待ちそうですか

受付：分かりませんが、だいたい30分ぐらいかと思います。まず、来てみてください。

事例の検証

相手の心を落ち着かせる電話対応を

電話は相手の表情が見えず、声だけの対応になりますので、ことば遣いや声の雰囲気はストレートに伝わります。どんなに忙しくても明るく丁寧に受け答えすることが重要です。ベルが3回以上鳴るとときは、「お待たせいたしました」と一言添えます。電話のそばにはメモの用意をしておき、必要に応じてメモを取ります。

引継ぎメモを必ず残す。

電話受付の場合、電話対応者と来院時の受付担当者が違うことがあります。

何時何分

誰から

どのような用件

上記のような項目で、電話があったまたは来院するなどの引継ぎメモを用意すると無用なトラブル、混乱が避けられます。

急患時の確認事項

急患などの電話対応に備えて、対応マニュアルを確認しておきます。

患者に確認すべき事項・・・初診、再診、症状、名前、年齢、連絡先

来院時に持参してもらう物・・・保険証など

自院までの経路（目印になる建物を時々確認しておく、目印が替わることがある）

相手がミスをした時は特に親切に対応する

緊急で来院した場合、保険証や診察券を忘れるケースが少なくありません。忘れたことに対して、患者自身負い目がありますので、それに追い討ちをかけるような言葉は慎むべきです。

「恐れ入りますが、今日は全額お預かりします。後日、保険証をお持ちいただいた時に、保険扱いにさせていただきます、差額分をお返しさせていただくことでよろしいでしょうか」などと威圧感を与えないようにします。

家族にも配慮した言葉遣い

子供が患者様の場合、同伴の家族にも気配りをすると信頼関係の構築につながります。大人と違い子供は治療を受け、どう感じたのかは分からないケースが多いと思います。

「もう大丈夫ですからご安心ください」、「 が原因のようです、気をつけてくださいね」、「およそ 回の通院で治りますよ」などと優しい言葉をかけ、家族、患者様に安心感を与える。「 したからこうなったんだ」、「だめじゃないか」などと批判、非難するような言い方は絶対に避けるべきです。信頼関係以前に関係がこじれてしまう場合があります。

もしも、苦情を言われたら

たとえ、こちら側に非がなくても、苦情を言われたら、まずは謝ることから始めるべきです。「分かりません」、「えっ、ちょっと待ってください」等というと余計に相手を苛立たせてしまいます。

「ただいま、確認いたします」、「もう少し すべきでした。ご迷惑をお掛けし申し訳ありません」などと丁重にお詫びする姿勢が大切です。

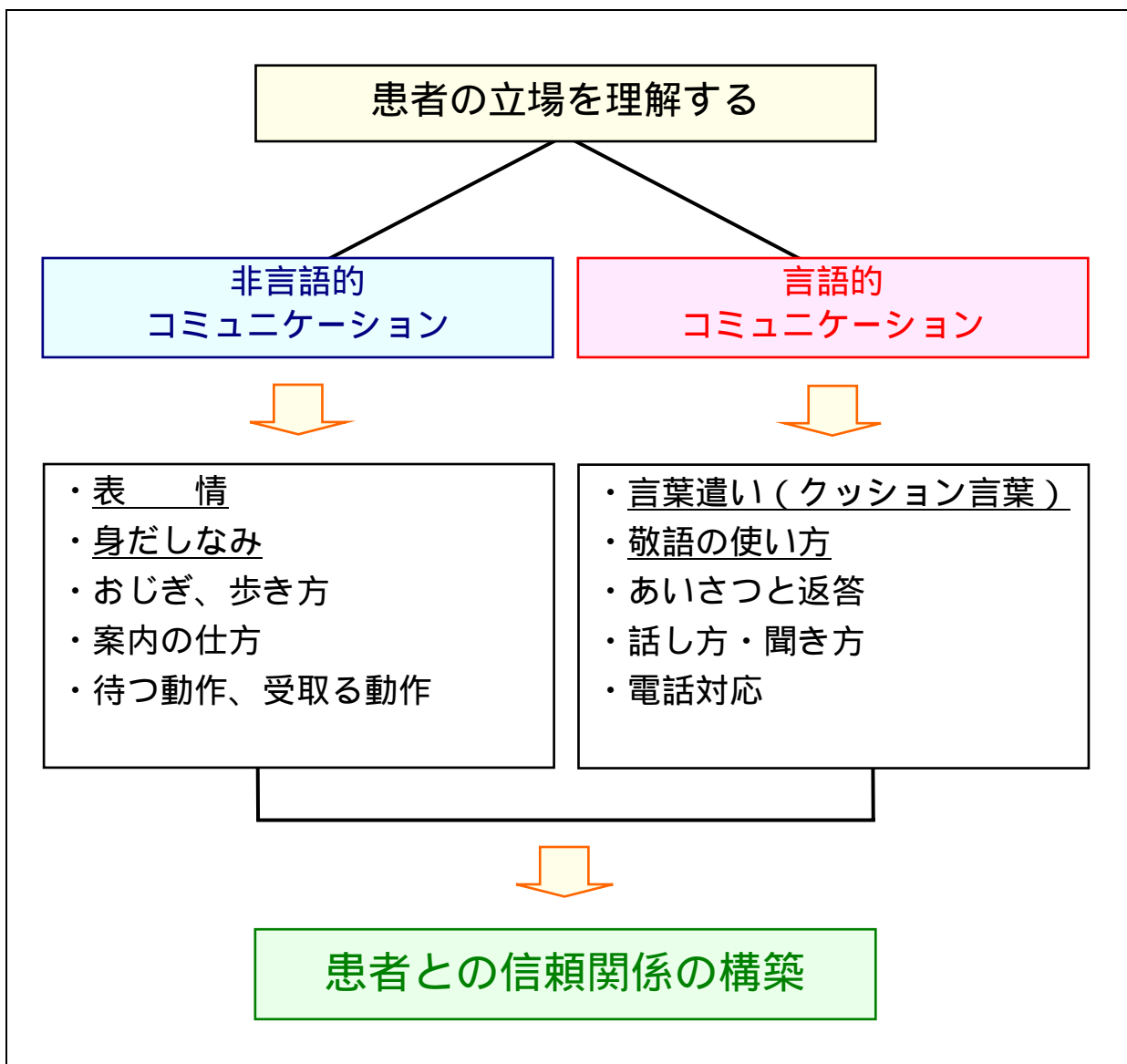
3

接遇力向上のためのポイント

>>>接遇力向上体系図

コミュニケーションを分類すると、言語的コミュニケーションと非言語的コミュニケーションに分類できます。体系図は下記の通りです。このうち、非言語的コミュニケーションの「表情」、「身だしなみ」と言語的コミュニケーションの「言葉遣い(クッション言葉)」、「敬語の使い方」についてそのポイントを確認します。

< 接遇力向上体系図 >



4

具体的な接遇力向上対策①
(表情の作り方)

>>>表情の作り方

目の表情をつくる

「目は心の窓」とか「目は口ほどに物を言い」と言われています。表情は口もとや顔の筋肉の動きで出てくるものですが、表情を決めるのはなんといっても目の動き、『視線』です。

イキイキした目が笑顔をいっそう美しく見せます。大きく見開いて目で語りかけるようにする。瞳と視線はやさしく保ちます。顔の下半分を紙などで隠し、目で相手にメッセージを伝えられる訓練をします。

口の形をつくる

やさしい口元は柔らかい表情を演出します。

笑顔の原型は「イ」と発音するときの形です。「イ」のまま、唇の両端を持ち上げるようにします。毎朝 自分のいちばん美しい笑顔を作ってみます。

自分ひとりでできるトレーニング方法

出勤前に毎朝5分間、鏡を見て笑顔のトレーニングを実践します。

- ・目で笑う(微笑む)
- ・口で笑う(「イ」と発音するときの形をつくる)
- ・ほほで笑う(唇の両端をもちあげる)

5

具体的な接遇力向上対策② (身だしなみ)

>>>身だしなみ

声の調子や顔の表情は、その時の気分でなかなか思うようにいかないところもありますが、身だしなみについては、日ごろのちょっとした注意で好ましいものに保つことができます。身だしなみは、その人のイメージを形成する上で大きなポイントになりますので、気をつけてください。

身だしなみの基本

- ・清潔感・・・医療従事者にふさわしい清潔感ですか
- ・調和・・・ユニフォーム、ストッキング、シューズなどの色の調和が取れていますか
- ・機能性・・・柔らかさ、機敏性が備わっていますか

身だしなみのチェック

- ・化粧・・・濃すぎないか、崩れていないか
- ・ユニフォーム・・・清潔ですか、きちんとプレスされているか
- ・襟、袖口・・・汚れていないか
- ・香料・・・強すぎないか
- ・アクセサリー・・・余分なものを身につけていないか
- ・首、手、足・・・清潔ですか、つめの手入れはされていますか
マニキュアは濃すぎないか
- ・頭髪・・・きちんとセットされていますか

6

具体的な接客力向上対策③
(クッション言葉の活用)

>>>クッション言葉の活用

クッション言葉（プラス一言）の効果

正しい言葉にほんの一言、言い添えることで、相手を思いやる気持ちが表現できます。
「事務的な会話」と「温かみのある会話」の差はまさにクッション言葉（プラス一言）の有無で決まります。

<あいさつ>

「おはようございます。昨日は痛くなかったですか。」

「いらっしゃいませ。いつもお世話になっております。」

<お詫びする>

「大変お待たせいたしました。本日のお会計 円になります。」

「申し訳ございません。本日の午後は休診させていただいております。」

<お断りする>

「あいにくですが、ただいま外出しております。」

「申し訳ございませんが、こちらでは分かりかねますので～」

「せっかくでございますが、こちらでは、ご対応いたしかねます。」

< 依頼する >

「よろしくお願いいたします。」

「恐れ入りますが、あちらの窓口でお聞き願えますか。」

「お手数ですが、後ほどお電話いただけますでしょうか。」

< 感謝する >

「お世話になりました、ありがとうございます。」

「ご協力いただき、誠にありがとうございます。」

「ご配慮いただきまして誠にありがとうございます。」

7

具体的な接遇力向上対策④ (敬語の種類と使い方)

>>>敬語の種類と使い方

敬語の使いかたは、知っているようで案外間違ふことが多い。敬語の種類と使い方を整理してみます。

【尊敬語】

相手の動作・所有物などに対して、敬意を直接的に表す敬語。(相手側を高める)

慣用句	「行く」	「参る」
「お～する」「ご～する」	「伝える」	「お伝えする」

【丁寧語】

丁寧な言い表しにより、相手に敬意を表す。広く一般的に使われる。最も平易な敬語。(両者は同じ立場)

「～です」「～ます」	「行く」	「行きます」
「お～」「ご～」	「薬」	「お薬」

【敬語の線引き】

職場での会話の中で、とっさに出て来なくて困ってしまうのは、先生や先輩と患者さまの間に立った時の職員の表現です。どちらを上位として考えるかは、敬語の線引きで区別の基準をつけることで解決します。

<基準をつけるポイント>

A：内（自分側）と外（相手側）

先生（内） ・ 患者様（外） 上位

【例】先生が申しあげたことが、おわかりになりましたか

B：上（目上の人）と下（逆の立場の人）

先生（上） 上位 ・ スタッフ（下）

【例】先生がおっしゃったことが、わかりましたか。

8

院内で取り組む接遇研修

>>>院内で取り組む接遇研修

「改善しよう」との掛け声だけでは、なかなか接遇は改善できません。効果的に改善を進めるには、院長自らが、接遇改善が診療所の基本方針であることを職員全員に伝え、接遇の重要性を認識させます。

具体的取組方法

朝礼、夕礼を活用したミニ研修の実施

あいさつ用語の発声練習、ミニロールプレイング

ロールプレイングの実施要領

診療所でよくあるケースや実際にあったケースを基に再現し、その後に問題点、改善策等をディスカッションします。

なぜ、「トラブルが起きたのか。」「どう対応すれば良かったのか。」を考えることで、患者の気持ちや状況を考える習慣が身につき、自発的な接遇改善につながります。

<ロールプレイングの注意点>

実演者はその役になりきること。

人の批判はしない、院内の改善のための取組であることを忘れない。

見ている人も想定中の人物になりきり、「自分ならこうする」「こうしたほうがいい」などと考えながら参加する。(チェックシートの活用)

<例：チェックシート＝ロールプレイングにおける自分の長所・短所>

長 所	
短 所	
短所の改善点

>>>常に響きのある声を保つ5つのポイント

【口をはっきり開けて話をする】

口の開け方が小さく、口の中でモグモグやっていたのでは、相手によく聞き取れません。意識的に口を大きく開けて話すようにする。時には鏡の前で練習をしてみる。

【呼吸の仕方に気をつける】

十分に息を吸い込み、その吐く息に言葉を乗せるようにする。息は上歯の付け根にぶつけるようにすると良いと言われている。

【頭と胸に共鳴させる】

頭や胸はバイオリンやギターのお胴体にあたる。吐く息がそこで共鳴して声になるので、頭に共鳴させると高い声、胸に共鳴させると低い声になる。バランスよく共鳴させて(心持ち頭のほうへの共鳴を多くして)聞き取りやすい声を作る。

【耳の環境を良くする】

工事現場などの騒音の激しい場所で働いている人は自然に声が大きくなり、アナウンサーなどの声のきれいな人の多い職場で働いている人は自然に声がきれいなる。このように、人間は環境に影響を受けやすいので、努めてよい音楽や感じのよい声を多く聞くように心がける。

【微笑を浮かべて話をする】

明るい表情からおのずと明るい声が生まれる。そして明るい声は人の心を開かせる要素を持っている。

>>>おじぎの基本

お店などに買い物に行ったとき、店員さんにきちんとおじぎをされると非常に気持ちの良いものです。

本来、おじぎは、感謝や敬意といった気持ちが態度に表れたものです。気持ちと行動は非常に深いつながりがあります。デパートなどの接客業ではまずおじぎ等の行動から教え込むということが行われています。

患者様はお客様ですから、なによりまず来院して下さったことへの感謝を気持ちがなければなりません。その気持ちを態度に表すため、正しいおじぎの仕方を身につけることが大切です。

<押さえておきたい おじぎの基本>

立ったときの姿勢は背筋を伸ばし、両足を揃え、手は自然に脇につけ、相手をまっすぐに見る。

相手と正面に向かい、静止の状態の上体を傾け、手は自然に前で合わせるようにする。

静かに状態を上げ、にこやかに表情で相手の目へ視線を戻す。

(頭はゆっくり上げたほうが上品に見える)