

## 接客マナー強化の重要性 ～提供サービスの4段階～

(有)エファ 代表取締役 菊地 理恵

『提供サービス』には、下記のように4つの段階があると考えられています。

- ①業務的なサービス マニュアルに沿って、決められたルール通り、決められた提供をしていくこと。対価の対象となるもの。
- ②態度的なサービス 受付、案内、誘導といった当たり前の動作の中で、あるいは業務的なサービスに付随して現れる接客態度・心配りなど。礼節や身だしなみ、喋り方などが該当する。
- ③精神的なサービス 奉仕の精神で、自己よりも顧客等他への貢献を重視して対応すること。結果として顧客の信頼を勝ち得ていくことにつながる（相手の立場に立って物事を考えることが出来る）。
- ④犠牲的なサービス 特定の商品を無料、もしくは極端に安くして提供するといった、提供者側の犠牲の上に成り立つもの（人を育てる、導くことが出来ること）。

現代の競争社会にあって、他の医療機関に対して優位性を確保するには、まず、態度的なサービスの向上を目指すことによって、患者様一人ひとりの心の中に深く記憶に残るような感動体験を創り出すことが重要となるのかもしれない。

『患者満足』を実現するという大切な目的のひとつに、決算書などには載りませんが信用、信頼を獲得するという意味では、自組織の資産を増やすことにつながるのでしょう。

『患者満足』を推進することによって、一人ひとりの意識が育成され少しずつでも向上心が養われていくのです。また地域社会の中で、クチコミによって病院（医院）のイメージが向上することで、経営の安定成長に希望が持てるようになります。

そのためには、患者様が今何を期待し、何を求めているのかを十分把握する必要があります。サービスのクオリティ（質）を高めること、患者様の満足を獲得するための基本ポイントには次の5つがあるようです。

- ①共感性 患者様に示す、きめ細やかな心配りは十分ですか？  
⇒対応面の見直し（挨拶、返事、うなずき）
- ②迅速性 素早くお役に立とうとする心構えはありますか？  
⇒対応面の見直し（メリハリある動き）
- ③具象性 文書など目に見える形での具体的サービスはありますか？  
⇒業務面の見直し、環境整備
- ④安心感 お客様に示す知識、丁寧さ、正確さはありますか？  
⇒業務面、勉強会の見直し（言葉遣い、作法）
- ⑤信頼性 約束したことを確実に実行できますか？  
⇒業務面、他部署との連携の見直し（時間厳守）

これら5つのポイントを基準として、現在十分にできている項目、少し弱いと感じている項目などを部門ごとにひとつひとつ洗い出し、見直していくことが、少しでも患者様に満足していただける組織づくりの第一歩となるはずですよ。

ぜひ機会がございましたら、社内ミーティングなどの話題にしてみてくださいはいかがでしょうか。