

「医療がめざすべきサービスはホスピタリティー」

ホスピタリティー」とは期待に応えるもの

患者様をお客様として上位に扱えば、どこかで無理が生じてきます。「お客様は神様です」的サービスは、医療現場では不可能に近いものといえるでしょう。もし、あなたが自分の上司を家に招待する時、何に気を使うでしょうか。その観点が、「ホスピタリティー」の出発点です。「ホスピタリティー」には、マニュアル化できない、真の「おもてなし」の心が必要になります。サービスは要求に応えるものであり、「ホスピタリティー」は期待に応えるものなのです。

どこかの旅館に宿泊した際、宿泊料金と同じだけのサービスだとしたら、もう一度その旅館に泊まりたいと思う人は少ないでしょう。少なくとも、料金の 3 倍以上のサービスがないと人は満足して次回も利用しようとは思わないといわれています。

＊相手の主体性をどこまで第一主義としているか

＊その場で、長く継続する満足・感動・メリット・信頼をどれだけ多く与えられるかが、「ホスピタリティー」を見極めるうえでの大きなポイントとなります。患者様が何に不満を抱くかを検証するのではなく、私達は何を期待されているのかという観点から、下記の 10 項目でもう一度自院の接遇を見直してみましょう。

- ①「目」での笑顔で、挨拶ができています。
- ②声のトーンが温かい
- ③ちゃんと頭を下げてお辞儀をしている。
- ④服装、身だしなみには気をつけている。
- ⑤誰にでも分け隔てのない対応をしている。
- ⑥患者様の話をよく聴く。
- ⑦待合室は患者様の居心地の良い空間になっている。
- ⑧相手の話すスピードに合わせた対応をしている。
- ⑨専門用語をなるべく使わないように心がけている。
- ⑩クレーム対応には決まりごとがある。