

このような時だからこそ、基本に立ち返る接遇の必要性

有限会社エファ 代表取締役 菊地 理恵

日本中がストレスを抱える最近、ちょっとした事でクレームを言われたり、患者様から当たられてしまうといった状況が増えてきている傾向にあるようです。対応は以前と変わらず行っていたとしても、受け止める相手の意識に変化が生じてきているのかもしれない。このような時期だからこそ、もう一度接遇の基本に立ち返り、現場でイヤな思いをなさぬよう振り返ってみてはいかがでしょうか。

1. 《患者様から安心してもらえる配慮が出来る接遇》

病医院の受付には、さまざまな方が訪れてきます。① 身体の不自由な方、② 高齢の方など、より多くの心遣いが必要と思われる人々がいます。そのような方々に対する接遇は特に優しさや安心していただける配慮が今まで以上に必要といえるかもしれません。

①（身体のご不自由な方々への接遇）

身体がご不自由な方々に接する態度（気持ち）としては、一般の患者様と同じです。ただ、より必要とされる心遣いというのは、来院してから用件を済ませるまでの過程において支障なく進むようにするということです。歩行の不自由な方には椅子の用意、目の不自由な方にはより細かな説明と適切な誘導、耳の不自由な方には筆談の用意など、その患者様の個別事情に合わせたキメの細かい目配り・気配り・心配りの対応が望まれています。

②（高齢の方への接遇）

高齢の方に対しては、足腰が弱ってきたり、耳が遠くなってきたりと、こちら側の思うような動きや反応が得られない事もあります。忙しい中での対応だとは十分理解できます。患者様のペースに合わせ、本人、又は付き添いの方にも分かるような説明と誘導が求められます。

2. 《信頼していただけるような電話対応》

電話は相手の顔や姿が見えません。それだけに電話を受けた相手は受話器から聞こえてくる声だけで相手の人柄やその職場を評価することになります。電話では、より一層相手に対する心遣いが必要になります。

① 〈見えない相手でも礼儀正しく〉

電話では、相手が見えないという気持ちからつい油断しがちになりますが、電話の音声にはその人の態度や、感情、表情が表れ、その場の状況やその場の雰囲気までが伝わってしまうものなのです。相手は目の前にはいませんが、音声を通して自分が相手から丸見えであるということを忘れてはいけません。心の中で、いや実際に“お辞儀”をするぐらいの気持ちが大切なのです。

② 〈言葉ははっきりと明瞭に！〉

なるべく専門用語は避け、平易な分かりやすい言葉を選びましょう。又、分かりにくい発音や間違いやすい発音は避け、声の大きさも相手に聞こえるように、今はマスクをしたままの対応ですのでカツゼツの良い聞きとりやすい口調を心がけていくことが必要です。

③ 〈温かみのある対応を〉

言葉の丁寧さだけでなく、相手から親しまれるような対応をしていく上で、語尾は柔らかく、決して強い口調にならぬよう常に心がけていくことが大切です。