

経営 VOL.46

最近よく聞く「ホスピタリティ」とは何でしょう？

「クリニックはサービス業なので“ホスピタリティ”が大切です」、
「患者満足度を上げるためにホスピタリティを向上しましょう」
等、ここ数年“ホスピタリティ”という言葉をよく耳にするよう
になりましたが…、「ホスピタリティ」とは一体何なのでしょう。

“ホスピタリティ(Hospitality)”という言葉の意味を調べて
みると「思いやりのこもった、心からのおもてなし」という訳がな
されており、意味そのものは難しいものではありません。

それでは、実際にそれをクリニックの現場で実践するには、
どうすれば良いのでしょうか。クリニックにおける「おもてなし」と
は一体何なのでしょう。「心から」とはどのような状態な
のでしょうか？高級ホテル並の接遇を施すことでしょうか？高級
旅館の仲居さんのような所作を身につけることでしょうか？

ある会員様の医院で話題になりましたので、今号では、そ
のミーティングの内容も踏まえご紹介したいと思います。

そもそも、ミスやクレームが起こる根本の原因は何なのか？

その会員様は歯科医院であり、スタッフも10名以上在籍
し、「明るく元気で丁寧」という地元での評判も高い医院な
のですが、ここ最近、「つまらないミス」が続き、患者さんからク
レームも少々頂いてしまったために「業務改善のミーティング
(※)」を実施したのです。もちろん、毎日、患者さんが大勢
詰め掛けて多忙を極めていたという前提なのですが、だからと
いて「仕方がない」で済ませては、ミスはなくなりません。

ミーティングでは色々な意見が出ました。「待合室で15分
以上お待ちのお客様には…」、「アポイントミス無くすため
に…」、「カウンセリングに送った患者さんへは…」、「患者さん
をお呼びする際には…」等、次のミスやクレームを防ぐ解決
策の数々です。さすが、地域 No.1 のスタッフ達です。

しかし…、それまでじっと聞いていた院長が、「これらを実
施したからといって同じミスやクレームは起こらないのか？確
かに、今まで出たミスやクレームはなくなるかも知れないが、新
たなミスやクレームの予防になっているのか？」、そして、「そ
そも何故、このようなミスが起こるのか？」と問題提起があり、
それを考える上での参考として、院長がご自身の「開業時」
の経験から、次のようなお話をされました。

『ウチの医院に来てくれてありがとうございます！』の気持ち

開業当初は、患者さんが少なく、来てくれた患者さん1人
1人に「数ある歯医者の中からウチを選んでくれてありがとうございます
ございます！」と心から思い、「せっかく来て頂いたからには、
この患者さんのために精一杯やってあげよう！そして、ココに
来て良かったと満足してもらおう！」と出来る限り丁寧に処
置を行っていたこと、抜歯を行った日には、やはり患者さんの
状態が気になるので必ず電話をしていたこと、電話をもらった
ら、自分が無理をしてでも診るようにしていたこと、電話で受
付に「医院の場所はわかりますか？」と必ず聞かせ案内する
ことを徹底していたこと…。他にも色々とされていたようです。

院長のお話に内包されている「ホスピタリティの真意」

開業当初の院長の行動は、マニュアルで出来るものでし
ょうか？施策が次から次へ浮かんで来るのは、院長の頭が良
いからなのでしょう？そうではありません。

結局、院長の全行動の原点は、まずは「来て頂いてあり
ありがとうございます！」という感謝の心であり、その土台があつて、
「その患者さんが困らないように、不安にならないようにどうす
べきか」を考える、それが結果的に「ホスピタリティ」になるとい
うことです。そして「心から」というのは、決められたサービスを
施すだけでなく、「相手に対して湧き出る気持ちを形にする」、
つまり、「人間愛」に尽きるということなのです。

これが理解出来れば、例えば、待合室で少し長い時間お
待たせしてしまったら「申し訳ない」という気持ちが生まれ、自
然に「あと何分ぐらいと思いますので、もう少しお待ち下さい
ね」という言葉が出て来るでしょうし、患者さんが不愉快にな
らないように院内も清潔に保つでしょう。また、私語もしない
でしょうし、ましてやアポイントミスなど起こりようもありません。

ミーティングの結論として…、ホスピタリティを理解するに至る

院長の話を受けた結果、スタッフの皆さんは、これまでのミ
スやクレームの原因は、診療体制の問題もあるものの、そも
そもは「自分たちの業務を効率良く回すために行動してい
た」、つまり、「相手都合ではなく医院都合で接していた」こと
が原因であったことに気付くことが出来て、早速、今まで以
上に「ありがとうございます」を伝えることから始めています。

(※) 今月の補足：「ミーティング」の考え方

… 皆さんの医院でも、業務改善に限らず色々な「会議」・「打ち合わせ」・「ミーティング」を行っていると思いますが(されていないところは実施して下さい)、特に、診療時間を削って(予約を切って)実施している場合は、患者さんにご迷惑をお掛けしていることを忘れずに、「診療する以上に実りのある時間にして、患者さんに還元する義務がある」ことをスタッフに徹底して下さい。この考え方をきっちり伝えることで、「だらだら会議」「結論の出ない会議」等は多少なりとも改善します。