

経営 VOL.43

患者さんに喜んでもらうには何をすればいい？

近年、医療機関でもサービス(接客・応対等)の質が問われてきていることはご存知の通りですが、少し前までは、そこまで『サービスの質』が問われることはありませんでした。

それは、単に“患者さんが医療機関にサービスの質を求めていなかったから”なのですが、それでは、なぜ近年になって医療機関にも求められるようになったのでしょうか。

そもそも、患者さんが医療機関に来院する目的は“患っている箇所を治してもらうため、不安を取り除いてもらうため”です。サービスの質に対する期待値は低く、基本的に、目の前にある苦痛や不安を取り除いてくれさえすれば良かったのですが、インターネット社会の発達に近年の新規開業ブームも加わり、患者さんの選択肢が圧倒的に増えた結果、「同じ診察や治療をしてもらうのであれば、少しでも快適な方がよい」という発想に繋がり、患者さんが診察や治療以外の部分にも目を向けるようになった、ということなのです。

つまり、今までは選択肢がなく自動的に近所の医療機関に通い、受付の愛想が悪かろうと、先生が偉そうであろうと、「まあ、お医者さんってこんなものじゃないの?」と思っていたのが、圧倒的な情報から「そうではない」ことが分かってしまった、ということに他なりません。

そうなってくると、もちろん傷病によって「名医」と呼ばれる先生や「腕のいい先生」を探すケースも多くありますが、風邪や虫歯程度の比較的軽い症状の場合は、わざわざ気分を害する場所に行かなくなってしまいます。

以上のことから、選択肢の多い中から自院を選んでもらうためにも、診察や治療はもちろんのこと、それ以外のサービスもきっちり行わなければいけない、それが、冒頭申し上げた「サービスの質」が問われているということなのです。

それでは、どのようにすれば良いのでしょうか。サービスの質が高いと言われる医院を見学し、それを取り入れれば良いのでしょうか。それとも、他院と差別化するために、何か特別なことを行わなければいけないのでしょうか。

答えは全て「NO」です。他院で成功していることをそのまま取り入れたとしても自院に合うとも限りませんし、また、特別なことを考えようとしても、それだけで疲れてしまいます。

【皆でサービス事例を持ち寄って話し合ってみませんか…?】

皆さんもご経験があるかと思いますが、例えば、店員さんは丁寧なのに、どこか対応が冷たく感じた、また逆に、特段、丁寧ではなく「少し失礼」なぐらいなのですが、何故か居心地がよいと感じた…、この違いは一体何なのでしょう。

それは、店員さんが「お客さんに喜んでもらいたい」と持っているかどうか、もっと突き詰めて言えば、「お客さんが喜ぶことに自発的な興味があるかどうか」に尽きると思われます。

つまり、高いお金を出して「接客研修」を受けたところで、その接客をする相手を慮る気持ちがなければ、いくら対応が丁寧でも伝わりませんし、そもそも、どのようにしてもらおうと嬉しいのか、それもお客さん個々に違うでしょうから、相手の性格を瞬時に見抜いて対応を変えるなども出来ません。

そこで、どうすれば良いかという先述の答えですが、それは自分たちで出来る最も手早い方法として「自分がして欲しいこと、自分がされて嬉しいこと」を施し、逆に「自分がされて嫌なこと、腹ただしいこと」をしなればよいということなのです。

「そうか、それなら明日からでも出来るので、早速やってみよう!」と思って頂ければ嬉しいのですが、院長先生始め、スタッフ個々の「自分がされて嬉しいこと」「嫌なこと」も全く同じではないため、いくら「して欲しいこと」だとしても、各人が個々に行ってしまうと、医院として收拾がつかなくなってしまうので、まずは、普段、先生やスタッフさんが他業種のお店で「感動したサービス」や「嬉しかったサービス」、逆に「嫌だった・腹ただしかったサービス」も含め、一定期間を定めて持ち寄ることから始めましょう(※わたしの感動シート)。

そして、皆さんの「体験」を持ち寄り、業種は違えども、これは取り入れることが出来るのではないかと、逆に、これは気をつけなければいけないのではないかと、ということをお話すると、どんどん広がって行くと同時に、「この人は、こんなことに感動するのか…」等、先生も含めスタッフ同士の理解も深まります。

その結果、「患者さんに喜んでもらう」という共通の取り組みからチームワークが生まれ、マニュアルではなく自分たちが実際に体験した良質なサービスを提供し続け、それが日々進化する…、このような医院に患者さんが集まらないはずはありませんし、既に他院との差別化にもなっているのです。

※ 皆さんが情報収集するためのシート「わたしの感動シート」を差し上げます

今号にてご紹介させて頂きました「わたしの感動シート」をご希望の先生方は、AMCP 倶楽部サポートチーム (アドレス: amcp-club@amcp.biz までお申し込み下さい。そして、それを先生含めスタッフの皆さんと期間を決めて持ち寄り、自院に取り入れられることや、気をつけなければいけないことについて話し合ってみてはいかがでしょうか。