

はじめに

今日のお客さまの選択が明日のお客さまの選択とは限らない——。これが小売業の常識です。その理由は奥さまのお買い物にお付き合いですれば分かります。大型スーパーでしたら、お豆腐売り場をご覧ください。お店によって異なりますが、20種類前後は品揃えされているはずです。その中から、奥さまは3、4秒でお豆腐を選ばれるはずです。

これまでの消費スタイルは「皆が買うから」「流行っているから」など購入動機を他人に依存する依存的消費が主流だったのですが、それが必ずしも自分に相応しいモノやサービスとは限らないという認識が急速に浸透し、自分が本当に求めるモノやサービスを自らの基準で選択して購入するという選択的消費に置き換わったからです。ネット検索すると「選びたいと思っていなかったモノ」「知らなかったモノ」まで選択の範囲内に入ってくるので選べる商品の量は膨大ですが、私たちは迷って選べないということはありません。選ぶことができます。私たちは「選び筋」を持っているからです。

患者さんが医療施設を選ぶポイントも、「高い医療技術=優秀な医師+最新の設備」だけではありません。その施設の雰囲気、医師や看護師、受

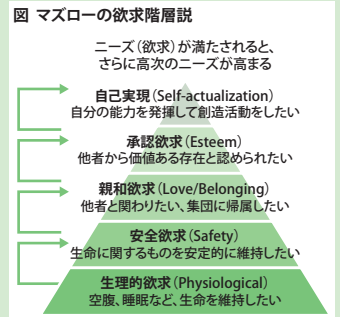
付などスタッフの態度・応対を含めた総合的な基準で自己評価し、選んでいるのです。「医療はサービス業」という認識が高まっているにもかかわらず、ハード面ばかりに目を奪われ、ソフト面に目を向けられない医療施設も残念ながら散見されます。とびきりの技術がなくても、最新の設備がなくても、多くの患者さんが来院される医療施設もあります。そこは優しい笑顔と心のこもった言葉、そして患者さんを癒やす温かい雰囲気で満たされています。

物理的から心理的へ高次化する医療の欲求

右図はマーケッターが誰のどんな欲求に問いかける商品なのかを考える

上で欠くことのできない「マズローの欲求階層説」です。アメリカの心理学者アブラハム・マズローが人間行動全般に関わる理論として説いたものですが、今では心理学の垣根を超え、経営学や教育学などにも幅広く活用されています。

このマズローの欲求階層説では、低層(低次)の欲求が満



第10回 医療現場の接遇マナー①

笑顔の魔法で 患者さんの心が和む 施設に変えましょう

見島 恵美子
PANTONE
(株) Medisere(メディセレ) 社長
NPO法人医療心理学協会理事長
MBAホルダー 認定薬剤師
スポーツファーマシスト カウンセラー

たされれば、上層(高次)の欲求が生まれることとなりますが、それぞれの段階(層)で100%の満足が得られなくても、ある水準の満足が得られた時点で高層(高次)の欲求が生まれるものと解釈されています。

これを、「医療」に置き換えてみましょう。

- | | |
|--------------------------------|-----------|
| ① 生理的欲求 → 病気やケガの治療を受けたい | } 物理的サービス |
| ② 安全欲求 → より安全で最良の治療を受けたい | |
| ③ 親和欲求 → 優しいスタッフと関わりたい | } 心理的サービス |
| ④ 承認欲求 → 痛みや不安を理解してほしい | |
| ⑤ 自己実現 → 心身ともに健康を取り戻し、元気に活動したい | |

つまり、ある程度設備を持つ医療施設で、ある程度の満足を受けている治療を受ければ、次はスタッフとのコミュニケーションを通じた心理的サービスを求めるということです。

心理的サービスは、基本的な接遇マナーだけでも提供することが可能です。接遇とは、「おもてなしの心」(相手を思いやる気持ち)を持って応対することです。また、マナーとは、「態度・礼儀作法」のことです。つまり、接遇マナーとは、「相手を思いやる心を態度で表わすこと」になります。

患者の心によく効く“エガオマイシン”

相手を思いやる心があっても、それを的確に態度で表現できなくては意味がありません。自分では表現しているつもりでも、相手に伝わらなくては意味がありません。例えば、「笑顔で応対する」のは基本中の基本ですが、患者さんの目線で見ると、実際にはまだまだ優しい笑顔には程遠いように映ります。笑顔のポイントは「口」と「目」です。作り笑顔のときは口角が横に引っ張られているだけですが、本物の笑顔(自然な笑顔)のときは口角が

耳の方に引き上げられ、歯が見えている状態です。そう、三日月形のクワッサンのように口角がギューッと上がるのです。これにより、頬の筋肉が引き上げられ、たこ焼きが左右に1個ずつ出来上がります。さらに、これらの結果、目尻が下がり細くなりますから、ここには餃子が……。おいしそうな顔の完成です(笑)。ぜひ、鏡を見ておいしそう顔になっているかどうか、チェックしてみましょう。少しこわ張っているようなら、鏡の前で「ニーツ!」とおいしい顔トレーニングをお試しください。鏡を見なくても自分の笑顔が満面の笑みなのか、優しい微笑みなのか、それが筋肉の動きで判断できるようになればOKです。朝のミーティング時に、自然な笑顔になっているかどうか、お互いの笑顔をチェックするなんていうのもお勧めです。

素敵な笑顔は、人の心を和ませてくれます。素敵な笑顔の人がその場にいるだけで、周りの人の心が和み、笑顔になってしまいます。そう、笑顔は伝染る(うつる)のです。そして、笑顔がその場の雰囲気を優しく、温かくしてくれます。笑顔で「こんにちは」と迎えられ、笑顔で「しばらくお待ちください」と謝られ、笑顔で「お待たしました」と促され、笑顔で「お大事になさってください」と見送られたら、どうでしょう。それだけで患者さんが受ける印象は「良」になります。接遇マナーは、笑顔で始まり、笑顔で終わることをお忘れなく。

なぜ、メニューから削除されたのか、理由は定かではありませんが、Mファストフード店では「0円スマイルください」と注文すれば、今でもレジの方が笑顔を返してくれます。それだけでおいしさがアップします。医療現場であれば、「笑顔=良薬」になるのではないのでしょうか。全ての患者さんに効き目がある、「副作用がない良薬」です。患者さんを、スタッフを、周囲の人を笑顔の魔法にかけてしまいましょう!