

## 動物病院のおもてなし道®

# ～信頼されるおもてなしの実践

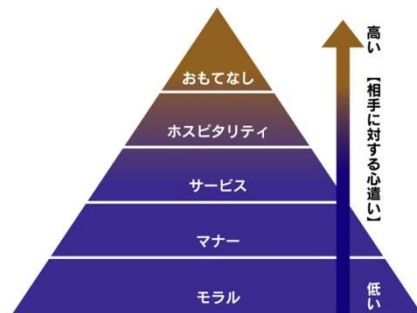
### 第1回 動物病院のおもてなし道®とは？

皆さま、ごきげんよう。人材育成コンサルタント 株式会社レインボーコミュニケーション代表取締役 山田千穂子でございます。昨年、皆様には「動物病院のおもてなし～信頼される動物病院」として全6回おもてなしについてお伝えして参りました。この度、新たにその続編として、「動物病院のおもてなし道®～信頼されるおもてなしの実践」について、全6回シリーズにてお伝え致します。再び、皆様にお伝えする機会をいただきましたこと嬉しく存じます。レインボーは人と人との虹の架け橋。皆さまとの架け橋がさらにしっかりと築けますことに感謝致します。今度は、皆さまと飼い主様や取引業者、院内スタッフ等関わる全ての方との架け橋を強固なものにさせていただきますようお願いしております。

#### おもてなしとは、

さて、昨年度おもてなしとは？おもてなし道とは何か？について、お伝えして参りましたが、もう一度確認しておきましょう。おもてなしとは、お客様や大切な人、動物病院であれば飼い主様、一緒に働くスタッフへの気遣いや心配りをする心が築かれた、世界に誇れる日本の文化といえますね。

「おもてなし」は、「もてなし」に丁寧語「お」を付けた言葉で「モノを持って成し遂げる」という意味です。飼い主様や動物を大切に思う気持ち、心は目に見えません。その心を表情や態度、環境等目に見えるものに表してお伝えすること、つまり、心の見える化です。やっているつもり、伝えたつもりではなく、受け取る飼い主さまに伝わって初めてできていると言えます。「おもてなし」のもう一つの語源は「表裏なし」、医療サービス業として、表裏の無い心で誠実にお伝えしていくこと。「ありがとうございます」と言っても目が笑っていない人。形だけの挨拶で心からの感謝の気持ちが無ければ、飼い主さまには伝わってしまいます。



#### 自院でおもてなしを実践していく「おもてなし道®」とは

おもてなしを極めることは、単にビジネスのためだけではありません。生きていくには必ず人と接します。その際、相手から感じがいいな、素敵だなと好感を持たれ、また会いたい、一緒に時間を過ごしたいと思っただけの良好な人間関係を構築できます。そこにその人の生き方が表れるのです。おもてなし道®とは「おもてなしを日々実践していく生き方」です。おもてなしを単に、手法・技術としてとらえるのではなく、常に目の前の方に最高のおもてなしをしようと考え、毎日を過ごす生き方です。皆様がおもてなし道®を学び、実践することは、単に仕事に役立つだけでなく、皆さまの考え方や人との接し方の基盤を作り、皆さまの生活全体に影響を及ぼします。おもてなしの心を行動で表すと・・・

意識が変われば、行動が変わる

行動が変われば、習慣が変わる

習慣が変われば、人格が変わる

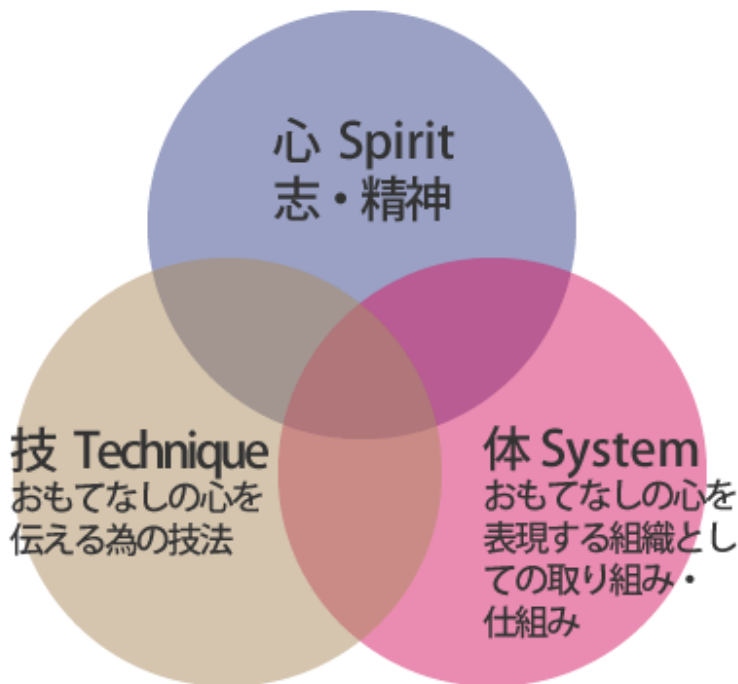
人格が変われば、運命が変わる

運命が変われば、人生が変わる

おもてなしを極めることで、皆さまの人生が変わるのです。

## おもてなし道®の心技体

出会いを一期一会とし、目の前の相手に最高のおもてなしを提供していくには、心技体、三位一体で高めていくことが必要です。



### 『心』 志、ビジョン、思いやりの心

自己中心(自院中心)ではなく、利他(相手中心)の心です。「おもてなし」を行う目的は、自院の利益追求ではなく、飼い主さま、スタッフの幸せのためであるかということ。「おもてなし」をすることで、どう社会に役立てられるか、貢献できるか。

利益はその結果として生み出されるものなのです。

おもてなしは、心の見える化。貴院のビジョンが行動として表れていくのです。どんなおもてなしを提供したいか、自院の目指すおもてなしを明確にしましょう。アットホームなおもてなしなのか、ホテルのような丁寧さを表現したいのか、理想の姿を思い描き、その実現のために最高のおもてなしをするという心が重要です。前回の連載でおもてなしを経営理念として実践するために、「おもてなし宣言」を作成することをご提案致しました。心を文章化することです。

### 『技』「おもてなし」の心を伝えるための技術やスキル

技術・手法を継続していくためには、「型」が必要です。一つ一つの動作を丁寧に的確に行うこと。

例えば、笑顔は飼い主様の気持ちを和らげ、感謝の気持ちを表す最高のおもてなしといえます。どんな時でも明るい感じの良い笑顔を創るためには、トレーニングが必要です。

茶道では、明確な手順作法が繰り返される時、各種の所作に型を生み出してきました。一服の茶を頂く前に、客相互の礼をつくしたのち、亭主に対し丁寧な一礼をして、亭主に対する客の感謝の心をあらわします。主客の間にかわされる厚い心持が、作法として定められた型を生み出しました。型は相互の心の表現となり、型を正しく行うことによって、主客の心持を表出することができます。茶道の稽古では、その型にこめられた心を通わせあい、人に礼をつくします。「型」というふるまいをかけ橋として、人と人の心を結ぶのです。ただし、どんなにきれいな型ができてもしそこに心がなければ「形無し」となってしまいます。飼い主様に「ありがとうございます」と口角を上げてお辞儀をしても心が伴わなければ目が笑っていません。冷たい印象を与えてしまいます。おもてなしは、型を通して心を表す、つまり、心の見える化なのです。

### 『体』「おもてなし」の心を伝える組織としての取り組み

スタッフ全員で取り組むには、個人の資質に頼るのではなく、しくみ化が必要です。「おもてなし」は、心のあり方であるため、マニュアル化できないと言われています。個人であれば、心を向上させるための習慣化システム、組織であれば最上限の基準、おもてなしを向上させ続けるための委員会作りなど、取り組み、仕組みを作ることで継続させていくことができます。

## おもてなしは、感謝のころから

一人ひとりのおもてなしの心を高めるために、常に「感謝の心」を持ちましょう。そして、それを伝えていきましょう。「ありがとう」は人間関係を円滑にする魔法の言葉です。「ありがとう」の語源は「有り難いです。」自分が今 生きていること、「有り得ている」ことに感謝すること。様々な人との交流が生まれていることに「この方にここで出会えたご縁」「この方と今接することができたご縁」に感謝の気持ちを持ちましょう。飼い主様・一緒に働くスタッフに感謝の気持ちを伝えましょう。心からの感謝の気持ちは、口に出さなければわかりません。

しかし、職場や家庭では、なかなか照れくさくて言葉にしていないという方もいらっしゃるでしょう。飼い主さまや出入り業者の方には言えても、対スタッフになると、仕事だから当たり前、してもらって当然と思い、お礼の言葉が出ない方もいらっしゃると思います。一番身近なスタッフにおもてなしができなければ、飼い主様に最高のおもてなしを実践することなどできません。まずは、職場で感謝を伝え合う場を作りましょう。例えば、次のような方法です。

### ① 感謝の伝え合い: 夕方の申し送り時に今日感謝したい人を発表します。

『Aさん、今日は忙しくて笑顔を忘れそうになったとき、「笑顔の花を咲かせましょう」と言ってくださりありがとうございました』等ちょっとしたことでもお礼を言い合う場を作っていきます。感謝を伝え合いことが習慣化されます。

### ② サンクスカード: サンクスカードに感謝を伝えたい人の名前と、感謝のメッセージを書きます。

そして院内にあるサンクスカードBoxに投函します。1ヶ月や1週間等期間を決めて開封し、全員の前で、「今月(今週)のありがとう賞」を表彰します。笑顔の写真を撮って、スタッフルームに張り出したり、星取り表にして星を増やしていったりしても良いでしょう。

①②の方法ともスタッフ間のコミュニケーションが深まると同時に、自分の行動を認められることで自己重要感が高まります。さらにおもてなし実践に向けての自信に繋がります。

おもてなし道®の基盤は心です。そのスタートは、相手を大切に思う心であり、実践とは伝えることです。笑顔と感謝に満ちた職場は、従業員満足度が高まります。

## 顧客満足向上

**CS = Customer Satisfaction**

飼い主様に更に選ばれる  
動物病院になるために

## 従業員満足向上

**ES = Employee Satisfaction**

従業員(スタッフ)が自分の仕事にやり甲斐をもち  
生き活きと笑顔で働く組織風土にするために

どちらも高めて、素晴らしいおもてなしを提供し続けましょう。次回は具体的な実践について、お伝えします。

(~次回に続く~)

### 山田 千穂子(やまだちほこ)

人財育成コンサルタント、おもてなし道®大学 学長  
株式会社レインボーコミュニケーション 代表取締役  
(<http://www.rainbow-c.jp>)

岡崎女子短期大学、愛知医科大学等に非常勤講師として出講

愛知県瀬戸市出身、南山短期大学人間関係科卒業  
安田火災海上保険株式会社(現 損保ジャパン)にて支店長秘書を勤め、2000年より人材派遣会社にて研修講師登録、企業の人財育成とともに数多くの講師育成にも携わる。

2007年3月、株式会社レインボーコミュニケーションを設立、代表取締役就任。  
年間250回超の研修・セミナーを実施。過去10年間で受講者1万人超。

おもてなし力を高める人財育成を体系化し「おもてなし道®」として実践。

人と企業のおもてなし力を高める人財育成に取り組んでいる。

主な著書:

『なんで挨拶しなきゃいけないの? マナーの「ナンデ?」がわかる本』あさ出版

『新社会人の常識 50問50答』講談社+α文庫

