

～信頼されるおもてなしの実践

第2回 おもてなしの「心」を高める

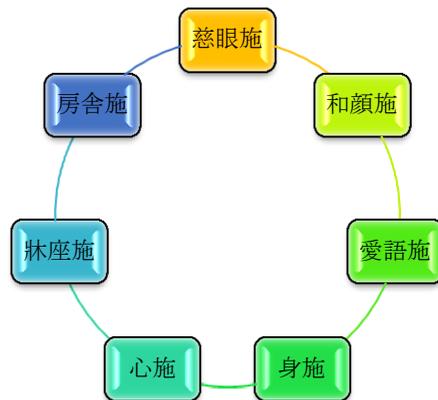
皆様、ごきげんよう。人材育成コンサルタント 株式会社レインボーコミュニケーション代表取締役 山田千穂子でございます。前回はおもてなし道®の概要をお伝えしました。今回は、おもてなしの「心技体」の中でも一番の基礎となる「心」について、お伝えします。

おもてなしの「心」とは、

動物病院では飼い主様から選ばれるために、よりよい医療サービスを提供するために努力をしています。おもてなしを行うには、まずは「心」です。人は心を持った動物であり、人の心を動かすのは、また、人の心です。接遇とは、心をこめて接すること。どんなに形が整っていても心がこもっていなければかならず相手にはわかってしまいます。飼い主様から信頼されて選ばれ続ける病院・職員となるためには、飼い主様と心が通い合うことが大切なのです。心を整え、相手とのコミュニケーションを大切にすることからおもてなしは始まるのです。

仏教のおもてなし「無財の七施」

おもてなしの源泉には、仏教、儒教、神道に通じるものがあります。私は母の実家がお寺であるため、幼少時より仏教の教えを受けて参りました。



仏教のおもてなし「無財の七施」に、動物病院のおもてなしを照らし合せてみましょう。

①慈眼施(じがんせ): 慈しみに満ちた優しいまなざしですべてに接すること。

「目は口ほどにものを言う」と言いますが、温かい心は目を通して相手に伝わります。飼い主様への感謝の気持ち、思いやりの気持ちを持った目で接しましょう。受付時、診断時、検査説明時、会計時等相手を受け入れることは、アイコンタクトをとることから始まります。

飼い主様とアイコンタクトを取り、やさしく微笑みましょう。

②和顔施(わがんせ): いつも和やかな顔で人や物に接すること。

飼い主様、職場のスタッフには笑顔で接しましょう。明るい笑顔には、不安を和らげる、安心感を与える、悲しみを癒す力があります。また、職場に活気を与える、モチベーションを上げる等様々な効果があります。忙しくて余裕がなかったり、ストレスがあったり、自信のなさから笑顔になれない時があるかもしれません。けれども、飼い主様やスタッフから信頼されるプロとしての自覚をもって、常に笑顔で心がけより良い関係を築いていきましょう。

しかしながら、笑顔を消すおもてなしもあります。大切な動物の病状が重篤であり心配していらっしゃる時には、飼い主様の気持ちに寄り添って、今は笑顔でいてはいけないと思えたら、笑顔を消しましょう。

③愛語施(あいごせ):優しい言葉、思いやりのある態度で言葉を交わすこと。

言葉は大切なコミュニケーションであり、人柄が表れます。挨拶や感謝の言葉はもちろんのこと、飼い主様を思いやる言葉をかけましょう。きちんとした敬語、「恐れ入りますが」「申し訳ございませんが」等クッション言葉を添えることで配慮の気持ちが伝わります。

普段から美しい言葉を使いましょう。「超～」など若者言葉や俗語を使わないこと。いくら飼い主様と親しくなってもタメ口にならず、飼い主様より1段階丁寧さを保ち敬意を表します。

音声表現にもポイントです。「語尾上がり」や「語尾伸ばし」は幼い印象を与えます。

語尾が下がると冷たい印象を与えます。

また、「できません」「わかりません」等否定的な言葉はできるだけ使わないこと。冷たい印象を与えてしまいます。

「できません→致しかねます」「わかりません→わかりかねます」等否定語は肯定語に変えて伝えます。

「でも」「だって」「ですから」といったDワードも避けましょう。言い訳をせず、どうしたらご要望に応えることができるかを考えること。

この①②③が組み合わさったものが、挨拶です。挨拶の公式は、

挨拶＝「笑顔」＋「言葉」＋「お辞儀」＋「アイコンタクト」

笑顔で言葉を添えてお辞儀をする。何か一つが欠けたら、飼い主様は素敵な挨拶だと感じてくださいません。素敵なあいさつで心からのおもてなしをしましょう。

④身施(しんせ):自分の体で奉仕すること、自ら進んで行動し他人のために尽くすこと。

荷物をもって差し上げるというように、まずすぐに体を動かし、他の人のために尽くすこと。アニメのアンパンマンが子供に「僕の顔をあげるよ」と言って食べさせるシーンがありますが、究極の身施ですね。体を動かすのですから、自分自身が健康であることが求められます。お忙しい病院勤務です。そのためにも、ご自身のストレス対策をしっかりといていきましょう。

また、受付での姿勢や診察室への誘導、補助等病院における所作は、常に見られています。

だらしない姿勢は、やる気のない人に見られてしまいます。きびきび動くこと。

みんなが使う洗面所、自分が使った後に水滴やゴミ・髪の毛が残っていないように拭う心配りをしましょう。

⑤心施(しんせ)(心慮施):他人のために心を配り、ともに喜び、ともに悲しむことができること。

他人の痛みや苦しみ、悲しみを自らのものとして感じ取れる心の持ち方、思いやりの心です。

飼い主様の不安な気持ちや悲しみに共感する心を高めましょう。まずは、飼い主様の話をしっかりと聞いているということをはっきりと意思表示することが、心施の始まりです。

そのための積極的傾聴(アクティブリスニング)基本は、次の通りです。

- ・相手の目を見る
- ・穏やかな表情で聞く
- ・相手の話に合わせて表情にする
- ・視線が合った時、文章の終わりでしっかりとうなずく
- ・内容にあった相づちをいれる
- ・飼い主様が考えている時は、沈黙が長くても待つ
- ・話が終わったら、要点を確認する

「そうですね」「そうなんです」「それは大変でしたね」「ご心配ですね」などと飼い主様の気持ちを受容し共感する姿勢を表情と相づちでしっかりと示しましょう。

もし、話の内容が理解できないものであったり、共感できない場合でも首を傾げたり、否定的な表情をしないようにしましょう。

⑥ 牀座施(しょうざせ): 場所や席、立場を他の人に譲ること。

代わって差し上げることによって、相手に喜んでいただくことです。立場を譲るとは、自分に続く人財の育成です。後輩指導を行い、仕事を任せていきましょう。また、仕事は自分のためだけにするではありません。日常業務において、自分の行動には必ずそれを引き継ぐ人がいるということを忘れないようにしましょう。そのために次のことにも注意しましょう。

- ・必要な申し送りは欠かさないようにする。
- ・口頭に頼らず文書で行う
- ・整理整頓(使ったものは元の位置に戻す)
- ・消耗品は次の人のために補充する

等次の人のためにできるおもてなしをすること。業務工程においての心配りを示しましょう。

⑦ 房舎施(ぼうしゃせ): 自宅で人の休んでもらうなど雨露をしのぐところを与えること。

たくさんの動物病院の中から自院に来てくださった飼い主様に感謝の気持ちを持ち、その出会いを大切に、精一杯のおもてなしをしようとする事。

病院の設備や医療器具を整える等お金をかければかけるだけ、いろいろなことができます。しかし、人の心を動かすおもてなしを行うのは皆さん一人ひとりです。無財で飼い主様におもてなしをすることができるのです。おもてなしの心を高めて、素晴らしいおもてなしを提供し続けましょう。そして、おもてなしの心を高めるためには、常に向上心をもって、自分を磨き続けようとする事です。

今回はおもてなしの「心」の高め方と伝え方について、お話し致しました。

次回は、おもてなしの「技」さらに、具体的な実践について、お伝えします。

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

