

医業トピックス

税理士法人 長谷川会計

〒733-0822 広島市西区庚午中 2-11-1

TEL 082-272-5868

URL <http://www.hasegawakaikai.com/>



患者の“期待を上回る”受付スタッフの対応 クリニックの評価は受付対応で決まる！



クリニックの受付スタッフというのは、そのクリニックのいわば“顔”といえます。受付スタッフの対応がクリニックの評価を左右するといっても過言ではありません。そこで、患者さんの期待を上回る受付スタッフの対応のあり方について解説します。

1. 受付スタッフは“クリニックの看板娘”

第一印象のメカニズムとして『相手に対して出会って数秒で好ましい存在かどうか判断し、会話を始めて10秒ほどでその判断が正しいかどうかを決定』します。つまり、視覚で直感的に判断し、次に聴覚（言葉や声のトーンなど）からの情報で自分の下した判断の裏付けをとるわけです。簡単にいうと、身体で感じ後から頭で意味づけするということです。極端ですが「好きか嫌いか」が直感で決められるわけです。

受付スタッフは患者さんがクリニックで最初に出会う人、まさにクリニックの“顔”であり「第一印象」そのものです。

2. 受付対応で評価はどう変わるか？

第一印象で好感度を上げて、患者さんの居心地をよいものにすることこそが、クリニック全体の評価を引き上げることに繋がります。

感じのよい例	感じが悪い例
混んでいる時、後ろの方で不安げに受付順を待っている方に「申し訳ありません。順に伺いますので少々お待ち下さい。」の一言で、あるいは会釈するだけでも患者さんの気持ちは一瞬でほぐれます。	自分の仕事優先で患者を無視するような態度だと、マイナス感情が生まれ、患者さんはその後をイライラして過ごすこととなります。こうなると患者さんは必要以上に用心深くなり些細なことも気になってクレームにつながりやすい状態に陥ります。

3. 患者さんの期待とそれに応えるには？

「素早く要望をキャッチし心地よく治療のステージへエスコートする」ことが受付スタッフへの第一の期待です。それに応えるには、『実務的に役立つ高い専門性』と『精神的に支えていく態度能力』を両立させて、患者さんを支えていかなければいけません。わからないことには全スタッフと協働して“NO”と言わないサービスをつくり出し、全人的に支援するプラスアルファのサービスで患者さんをしっかりサポートしていきましょう。