

接遇向上セミナー
2024年5月16日

接遇の“チカラ” ～あなたがもたらす効果～



医療法人いつき会 本部
透析事業推進部

COI 開示

演者： ○○○○

- | | |
|--------------|---------|
| ①顧問： | なし |
| ②株保有・利益： | なし |
| ③特許使用料： | なし |
| ④講演料： | 協和発酵キリン |
| ⑤原稿料： | なし |
| ⑥受託研究・共同研究費： | なし |
| ⑦奨学寄付金： | なし |
| ⑧寄付講座所属： | なし |
| ⑨贈答品などの報酬： | なし |

樹クリニック



名古屋市

守山いつき病院



メディカルいつき



いつきクリニックー宮



A woman and a man in white lab coats are shown from the chest up. The woman on the left has her hand to her chin in a thoughtful pose. The man on the right has his arms crossed and a serious expression. The background is a plain, light color.

医療に
接遇は必要なの？

Agenda

1

はじめに

2

接遇とは

3

接遇がもたらす効果

4

現場に潜む落とし穴

5

接遇教育

Agenda

1

はじめに

2

接遇とは

3

接遇がもたらす効果

4

現場に潜む落とし穴

5

接遇教育

【透析医療を取り巻く複雑な環境と変化】

- 医療に対する期待や権利意識、医療安全に関する意識の高まり
- 医療施設・医療従事者に対するNeedsの多様化
- 長期透析による合併症
- 高齢化に伴う認知症の増加
- 独居、施設入居などの生活環境の多様化 など



【患者様のNeeds】

- 医療そのものへのNeeds
- 上記の課題や問題に関するNeeds

【透析医療を取り巻く複雑な環境と変化】

- 医療に対する期待や権利意識、医療安全に関する意識の高まり
- 医療施設・医療従事者に対するニーズの多様化
- 長期透析による合併症
- 高齢化に伴う認知症の増加
- 独居、施設入居などの生活環境の多様化 など



透析患者様が「より良い透析生活」をお過ごしになるためには、身近にいる“**透析医療従事者**”が中心となり、多様化したNeedsに応え、支えていく必要がある

より良い透析生活をお過ごしいただくため
多様化した患者様のNeedsに応えるには？

医療に関する専門的な**知識**と**技術**

本当にこれだけで
患者様のNeedsに
応えられるのかな？



より良い透析生活をお過ごしいただくため
多様化した患者様のNeedsに応えるには？

医療に関する専門的な**知識**と**技術**



患者様の“思い”の
を理解し共感するため
の技術も必要！

+

接遇

より良い透析生活をお過ごしいただくため
多様化した患者様のNeedsに応えるには？

医療に関する専門的な**知識**と**技術**



より良い透析生活をお過ごしいただくため
多様化した患者様のNeedsに応えるには？

医療に関する専門的な**知識**と**技術**



患者様の“思い”の
を理解し共感するため
の技術も必要！

より良い透析生活をお過ごしいただくため
多様化した患者様のNeedsに応えるには？

医療に関する専門的な**知識**と**技術**

+



接遇

A close-up photograph of two hands clasped together, one slightly larger than the other, set against a soft-focus green background. A semi-transparent green banner is overlaid across the middle of the image, containing white Japanese text. The hands are positioned as if one is supporting or holding the other, symbolizing care and connection.

人と人を繋ぐ「接遇」は
医療の専門的知識・技術と同じく
習得すべきもの

Agenda

1

はじめに

2

接遇とは

3

接遇がもたらす効果

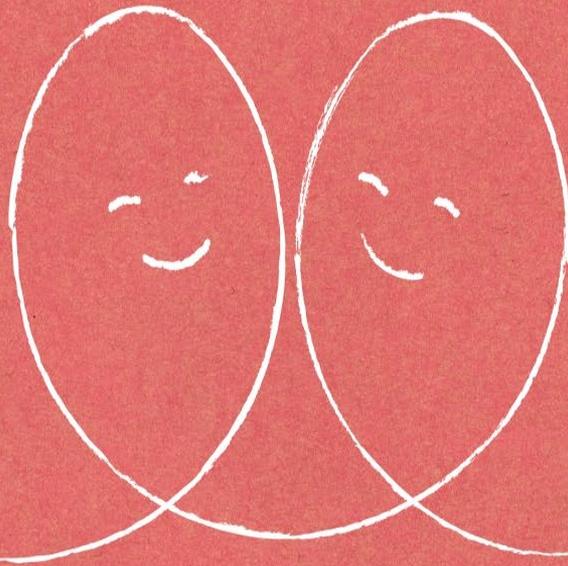
4

現場に潜む落とし穴

5

接遇教育

接



遇

Deliver your compassion

接 = つなぐ・つながる・まじわる

遇 = もてなす

人とつながり、その人をもてなす

遇 = もてなす

【語源】・・・モノを持って成し遂げる

・ お客様に対応する際の扱いや待遇のこと

※目に見える物体と目に見えない事象の2つを示す言葉

※相手によって態度を変えず、嘘偽りのない気持ちで
接する

「おもてなし」は、平安時代や室町時代に文化として発展した、「**茶の湯**」から始まったと言われています。

【利休七則（りきゅうしちそく）】

1. **茶は服のよきように点て**：相手の気持ち・状況を考える
→飲んだ人にとって調度良い加減
2. **炭は湯の沸くように置き**：準備や段取りなど工程を考える
→「湯の沸くよう」にするための行為全体の象徴的表現
3. **花は野にあるように生け**：受け手が想像し易いようわかりやすく簡潔に
→花が咲いていた状態を感じさせる姿に生ける
4. **夏は涼しく冬暖かに**：相手を想う心で、五感を使って工夫する
→あらゆる工夫をこらし「涼」や「暖」を感じさせるようにすべし
5. **刻限は早めに**：焦りがなく平常心でいること
→心にゆとりがもてるよう常に自分の中の時計の針を進めておく
6. **降らずとも傘の用意**：他者に対する思いやりを持つ
→不測の事態を想定し備えを怠らない心掛け
7. **相客に心せよ**：互いに気遣い・思いやる「心」を持つ
→同じ場所に居合わせたら、お互いに気遣い、思いやる心を持つよう

接遇

形

礼儀・作法＝マナー

他人を不快にさせず、お互いが気持ちよく過ごすために必要な技術

身だしなみ・挨拶・言葉遣い・表情・態度

形

礼儀・作法＝マナー

【メラビアンの法則】

話し手が聞き手に与える印象が
どのような要素で形成されるかを測定した結果、
話し手の印象を決めるのは
「言葉以外の非言語的な要素で93%の印象」

視覚情報 (Visual)	見た目・身だしなみ・しぐさ・表情・視線...	55%
聴覚情報 (Vocal)	声の質(高低)・速さ・大きさ・テンポ...	38%
言語情報 (Verbal)	話す言語そのものの意味...	7%

接遇

形

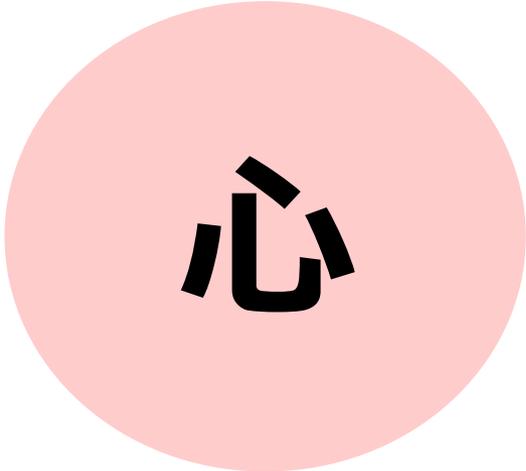
これだけでは足りない！
礼儀・作法＝マナー

他人を不快にさせず、お互いが気持ちよく過ごすために必要な技術

身だしなみ・挨拶・言葉遣い・表情・態度

接遇

患者様を思う気持ち



心

医療従事者として患者様の役に立ちたいという“患者様を思いやる気持ち”

“患者様を思いやる気持ち（マインド）”

接遇

形

+

心

患者様への“思いやる気持ち（心）”を
“カタチ”として伝えるための技術

接遇

形

+

心

患者様のために“何ができるのか”
あらゆることを考えて対応する

接遇

形

+

心

そして、良好な関係が築かれ
患者様から“信頼”を戴ける

Agenda

1

はじめに

2

接遇とは

3

接遇がもたらす効果

4

現場に潜む落とし穴

5

接遇教育

接遇の“チカラ”

～ひとり一人が持つチカラ～

- ①医療提供に関わる効果
- ②クレームに関わる効果
- ③経営面への効果

接遇の“チカラ”

～ひとり一人が持つチカラ～

- ① 医療提供に関わる効果
- ② クレームに関わる効果
- ③ 経営面への効果

【医療は人が対象である】

あなたの
顔を見るだけで
気分が悪くなる！
来てほしくない！！



提供する側（医療従事者）と受ける側（患者）の「**信頼関係**」が十分構築されていなければ、多様化した**Needs**に応えることは難しい

信頼関係が構築されていない

症状や状況の聴き取りたくても答えてもらえない・・・



情報が集まらない



的確な判断が出来ない



診断・治療に繋がりにくい



医療が提供しづらい

信頼関係が構築されている

症状や状況の聴き取りに行く
としっかり答えてくれる！



様々な情報が集まる



情報からの的確な判断が出来る



正確な診断・治療に繋がる



望まれる医療が提供できる

**良好な「信頼関係」が構築されなければ
望まれる医療の提供が難しくなる**

高度な医療知識・技術を持っていても・・・

充実した設備をもっている・・・

人を対象とする医療においては「**良好な信頼関係**」が構築できなければ**質の高い医療を提供する事が困難**となる

特に週3回も治療で来院される透析患者様にとっては、

- ・ **親身に話を聞いてくれる**
- ・ **丁寧な対応で気持ちが良い**
- ・ **いつも笑顔で対応してくれる**

などの「**患者様を思いやる心が伝わる対応**」を日々行っている医療従事者の方が“信頼される存在（望まれる存在）”となり

望まれる医療を提供しやすい

- ・ 医療は「人」を対象にするもの
- ・ 患者様に望まれる良質な医療を提供するには信頼関係の構築が求められる
- ・ その為には、専門技術・知識に加え、「接遇」が必要
- ・ そして、接遇は「思いやる心」を伝える技術である

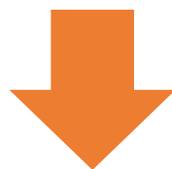
接遇の“チカラ”

～ひとり一人が持つチカラ～

- ① 医療提供に関わる効果
- ② クレームに関わる効果
- ③ 経営面への効果

■クレームはなぜ発生するのか？

患者様の医療機関に対する
こだわりや期待が強ければ強いほど・・・



叶わなかった場合の反動は**大きい！**

反動の大きさ = クレームの強さ

期待から失望への転落・・・そして怒り



期待・希望



裏切られた
(失望)



どういう事だ！
(怒り)

■クレームを発生させない対応

患者様の期待を裏切らない対応をする

- ・ 礼儀正しい対応
- ・ 不快感を与えない身なり
- ・ 安心感を与える心配り
- ・ その方にあった言葉選び
- ・ 思いをくみ取るコミュニケーション
- ・ 心地よい適切な環境の提供

■クレームを発生させない対応

患者様の期待を裏切らない対応をする

患者様を思いやる対応

すべては接遇の“チカラ”にあり

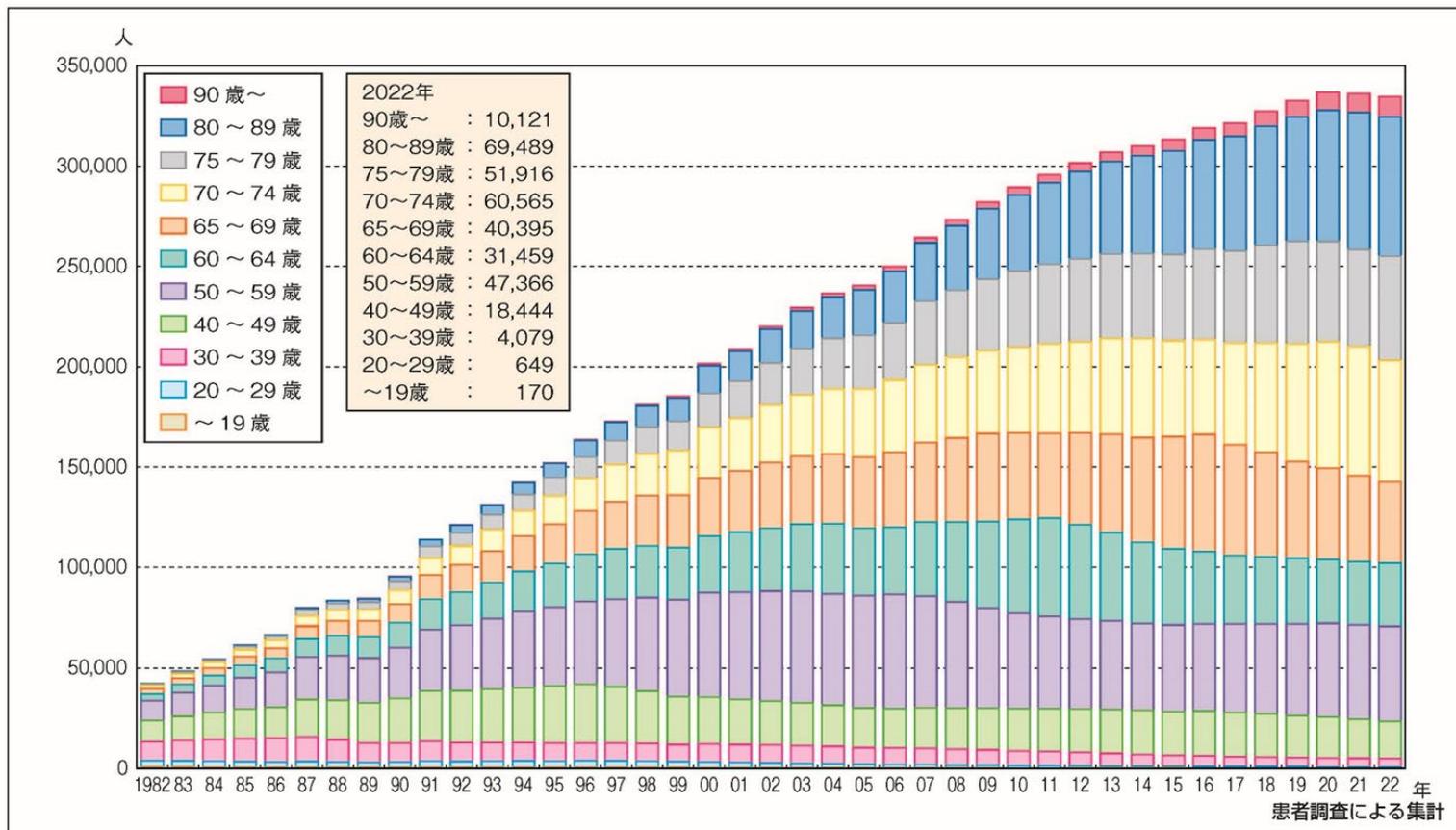
- ・クレームは患者様の期待に
 応えられなかった結果である
- ・患者様の期待感が大きいほど
 応えられなかった時の反動は大きい
- ・クレームに発展させないためには
 期待を裏切らない対応が必要である
- ・裏切らない対応を行うには
 “接遇のチカラ”が必要となる

接遇の“チカラ”

～ひとり一人が持つチカラ～

- ① 医療提供に関わる効果
- ② クレームに関わる効果
- ③ 経営面への効果

■ 透析施設を取り巻く環境～患者数推移について①



一般社団法人日本透析医学会「わが国の慢性透析療法の現況（2022年12月31日現在）」

2022年末：347,474人 前年比較：2226人減

引用 日本透析医学会HP URL：<https://docs.jsdt.or.jp/overview/index.html>

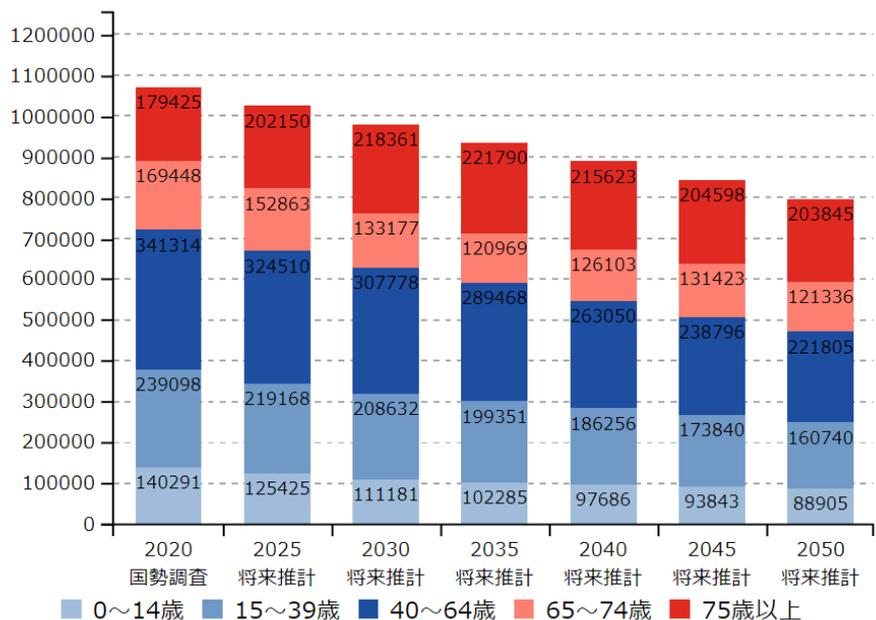
■ 透析施設を取り巻く環境～患者数推移について②

	2010年	2015年	2020年	2021年	2022年
福岡県	13,438	14,661	15,649	15,713	15,544
佐賀県	2,104	2,374	2,650	2,677	2,658
長崎県	3,781	4,006	4,020	4,092	4,048
熊本県	5,908	6,442	6,625	6,596	6,612
大分県	3,760	3,918	4,094	4,080	4,060
宮崎健	3,611	3,572	3,964	3,996	3,917
鹿児島県	4,786	5,499	5,572	5,617	5,452
九州地域	37,388	40,472	42,574	42,771	42,291
全国	297,126	324,966	34,767	349,700	347,474

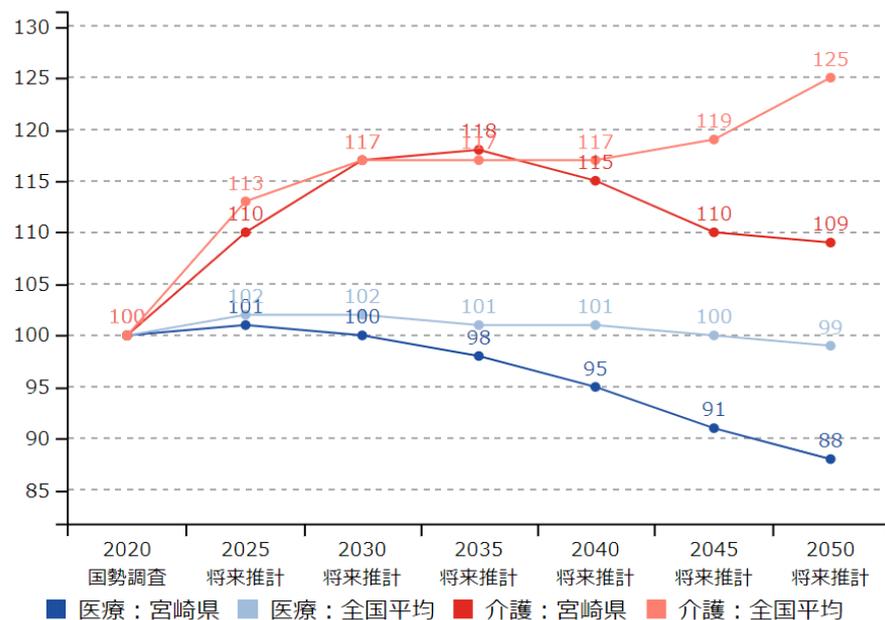
2022年末：九州地域42,291人前年比較：480人減

■ 透析施設を取り巻く環境～宮崎県 医療介護需要予測

❖ 将来推計人口（人）



❖ 医療介護需要予測指数（2020年実績＝100）



将来推計人口は減少

医療需要：2025年がピーク
介護需要：2035年がピーク

■ 現状と推計から

近隣施設との競争が激化？
組織存続の危機？



競争優位性

- ・ ブランドイメージ
- ・ サービスの充実 など

■ 本質サービスと表層サービス

本質サービス

顧客が支払う対価に対して
当然受けうると期待するサービス
➔ 治療技術・病状説明など医療そのもの

表層サービス

必ずしも当然とは思わないが、
あるに越したことはない
期待するサービスのこと
➔ 接遇・雰囲気・居住性・温度・湿度など
医療そのものを支えるもの

引用：H13年度医療施設経営安定化推進事業（厚生労働省）
患者満足度調査導入による病院の経営改善に係る調査研究報告書

医療における表層サービス

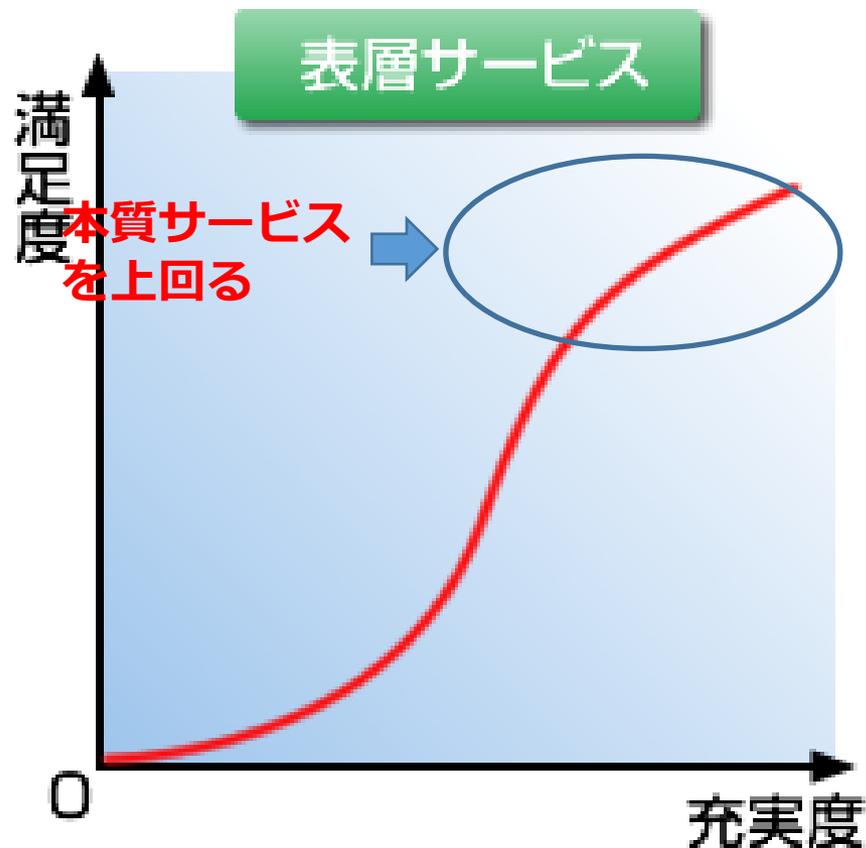
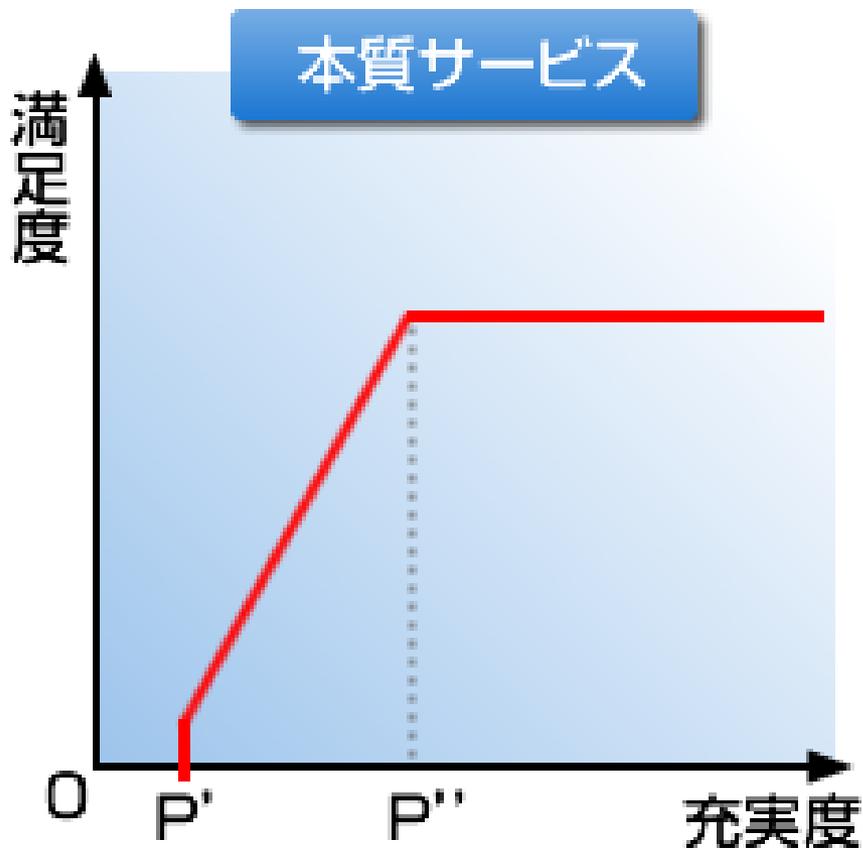
【前提】

医療機関は、一般的企業と異なり営利を目的としていない
しかし、施設の維持費や高額な医療機器の購入・人材の確保等の投資にはコストが掛かる
これを補うためには、収益が必要となる

医療におけるサービスのあり方について

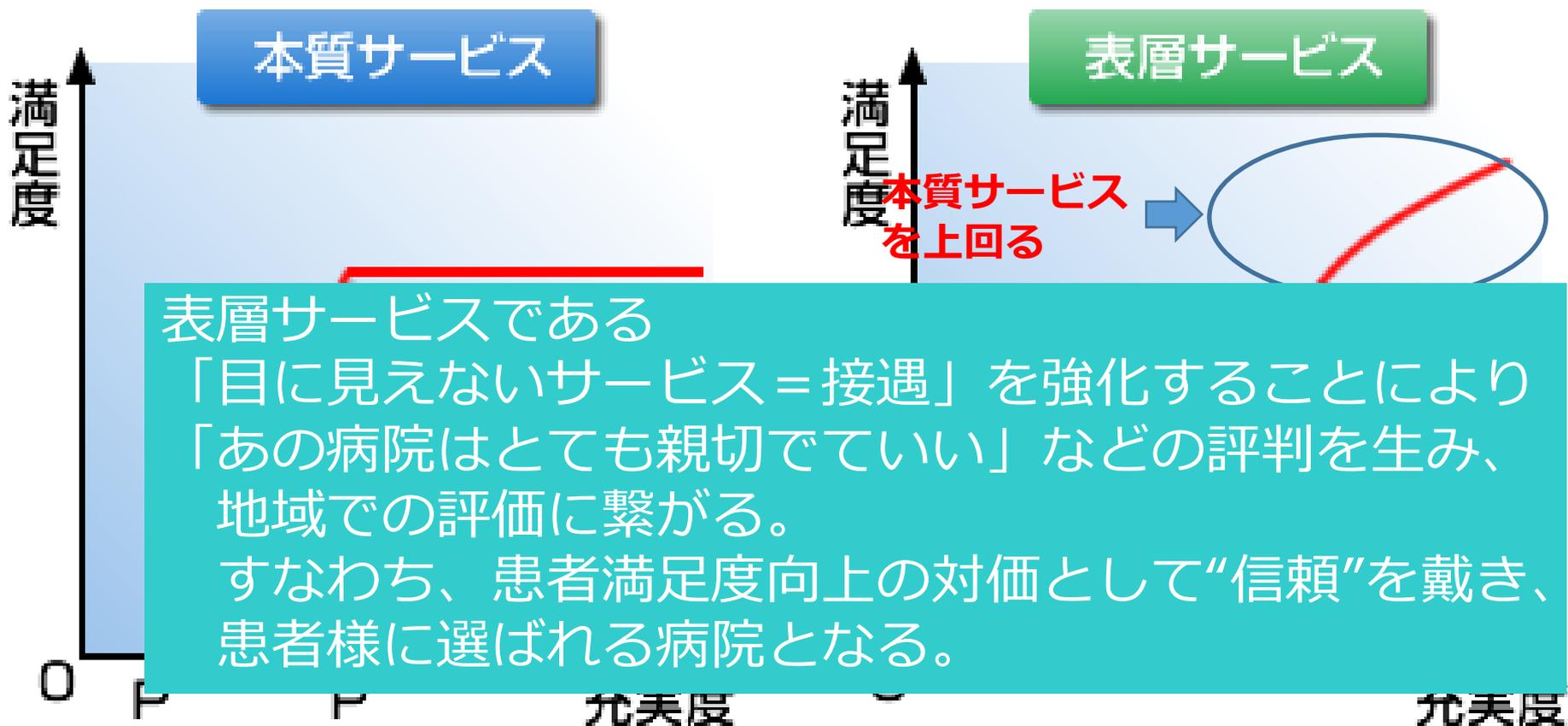
受診した料金を支払う患者様は、当然ながらサービスを求めているということは理解しておく必要
医療機関が提供するサービスは、医療技術の提供のほか、
「親切」「丁寧」「優しい」「温かい」「話しやすい」などの目に見えないサービスが存在する。
これが「表層サービス」と言われている。

サービス充実度とCSの関係



引用：H13年度医療施設経営安定化推進事業(厚生労働省)
患者満足度調査導入による病院の経営改善に係る調査研究報告書

サービス充実度とCSの関係



引用：H13年度医療施設経営安定化推進事業(厚生労働省)
患者満足度調査導入による病院の経営改善に係る調査研究報告書

■ サステナブルな透析施設を目指して

昨今では、医療技術の提供（本質サービス）のみでは差別化を図る事は容易ではなく、競争力を持たなければ、安定した経営・存続が難しくなると予想される。

解決するには、本質サービスに接遇（表層サービス）を加えた「患者サービス」を提供しし「**患者満足度**」を向上させ、時代に打ち勝つ力を強化する取り組みが必要。

- 透析患者数は2022年末の統計結果で2,226人が減少
- これにより集患が難しくなる可能性があり経営面への影響が懸念されることから競争優位性を持つことが求められる
- よって、本質サービスの質向上に加え表層サービスである「接遇」を強化し接遇の“チカラ”を活かした医療を提供する
- 患者満足度が高ければ、患者様に求められる医療施設として存在し続けることが出来る

【接遇の“チカラ”がもたらす効果】

- ① 医療提供に関わる効果
- ② クレームに関わる効果
- ③ 経営面への効果

これ以外にも、組織内の円滑なコミュニケーションが図れることでの組織力の向上や、私生活や社会生活にもpositiveな効果があると考ええる。

**“接遇チカラ”は
個人（あなた）のもつチカラ**

Agenda

1

はじめに

2

接遇とは

3

接遇がもたらす効果

4

現場に潜む落とし穴

5

接遇教育

現場に潜む落とし穴

～信頼を失うリスク～

個人情報情報の漏洩 . . .

守秘義務の遵守 . . .

透析室の環境を考えると・・・

- ・ オープンカウンター
- ・ 隣接したベッド配置
- ・ 複数のスタッフに複数の患者様

**患者さまの情報を取り扱うとき
声の大きさ、話す場所はいかがでしょうか？**

透析室での雑談シーン 1

Ns1 : Bチームの〇〇さん、また透析時間延長だって、、、

Ns2 : えーまた？この前、先生に厳しく指導受けてたよねー

Ns1 : そうそう、この前も足がつって叫んでたでしょ、、、

Ns2 :ほんと、つらいのは自分なのにね

Ns1 : 自己管理はちゃんとやってほしいものだよね

Ns2 : ほら、また叫んでるよ、、、

Ns1 : いつも同じことの繰り返しで、嫌になるね

これを耳にした他の患者さまは何を思うでしょう？

透析室での雑談シーン2

Ns1 : Cチームの〇〇さん、すい臓がんだって、、、

Ns2 : えっ！ そういえば最近痩せてきてたよね、、、

Ns1 : まだ60代でお孫さんも小さいのに、、、

Ns2 : 確か会社経営もされてたよね。

Ns1 : 地元では有名な〇〇株式会社だったよね。

Ns2 : 治療がうまく行くと良いよね。

この情報を他の患者様が聞いていたら、、、

情報漏洩はどこでおきる？

- ・ 申し送りなどの情報共有や
患者様に関するスタッフ同士のディスカッションの場
- ・ 現場でのスタッフ同士の雑談
- ・ 院外における飲み会などの場
- ・ 通勤中の雑談 等々

など**様々なシーン**で情報漏洩のリスクは潜んでいる

【職業倫理】

看護師の倫理綱領（日本看護協会）【抜粋】

- 看護師は、対象となる人々との間に信頼関係を築き、その信頼関係に基づいて看護を提供する。
- 看護師は、**守秘義務を遵守し、個人情報保護に努める**とともに、これを他者と共有する場合は適切な判断のもとに行う。
- 看護師は、社会の人々の信頼を得るように、個人としての品行を常に高く維持する。

引用 公益社団法人 日本看護協会 URL: https://www.nurse.or.jp/nursing/rinri/rinri_yoko/index.html

臨床工学技士 倫理規定【抜粋】

- 臨床工学技士は、**業務上知り得た情報の秘密を守る**。
- 臨床工学技士は、**不当な報酬を求める等の法と人道に背く行為はしない**。

引用 公益社団法人 日本臨床工学技士会 URL: <https://ja-ces.or.jp/about-jaces/overview/rinri/>

【情報漏洩の罰則】

守秘義務違反は刑法の秘密漏示罪（ひみつろうじざい）

刑法134条（秘密漏示）第1項

医師、薬剤師、医薬品販売業者、助産師などの職にあった者が、正当な理由がないのに、その業務上取り扱ったことについて知り得た人の秘密を漏らしたときは、

6月以下の懲役又は10万円以下の罰金に処する。

民事では、名誉棄損など様々なリスクが考えられる。

- ・ 守秘義務を守ることは、医療者の当然の務めである
- ・ 業務上知りえた患者様の情報は、家族・友人であっても漏らしてはならない
- ・ 多くの透析室は、スタッフ同士の話し声が聞こえてしまう構造上、十分な配慮が必要である

Agenda

1

はじめに

2

接遇とは

3

接遇がもたらす効果

4

現場に潜む落とし穴

5

接遇教育

■ 挫折から学ぶ

教育推進委員会を中心として
年3回の接遇教育を実施してきたが・・・

お願いしたけど
まだかなあ・・・

忙しそうで声を
かけにくいわ

前の方が親身に
なってくれたわ

最近、声をかけて
くれないわ、、



■ 挫折から学ぶ

教育推進委員会を中心として年3回の接遇教育を実施してきたが・・・

～接遇の風化～

時間の経過に伴い・・・

- ・ 言葉遣いや姿勢などのマナー面
- ・ 多忙な業務によるコミュニケーション不足がみられるようになっていった。

■ 挫折から学ぶ

教育推進委員会を中心として年3回の接遇教育を

接遇教育の難しさに直面

- ・ 年3回程度の教育では浸透する事が不可能か？
- ・ どうすればみんなで取り組むことが出来るのか？
- ・ 継続する秘訣はあるのだろうか？

かみられるよつになつていった。

■ 挫折から学ぶ

“接遇”を
共通言語にすればいい！

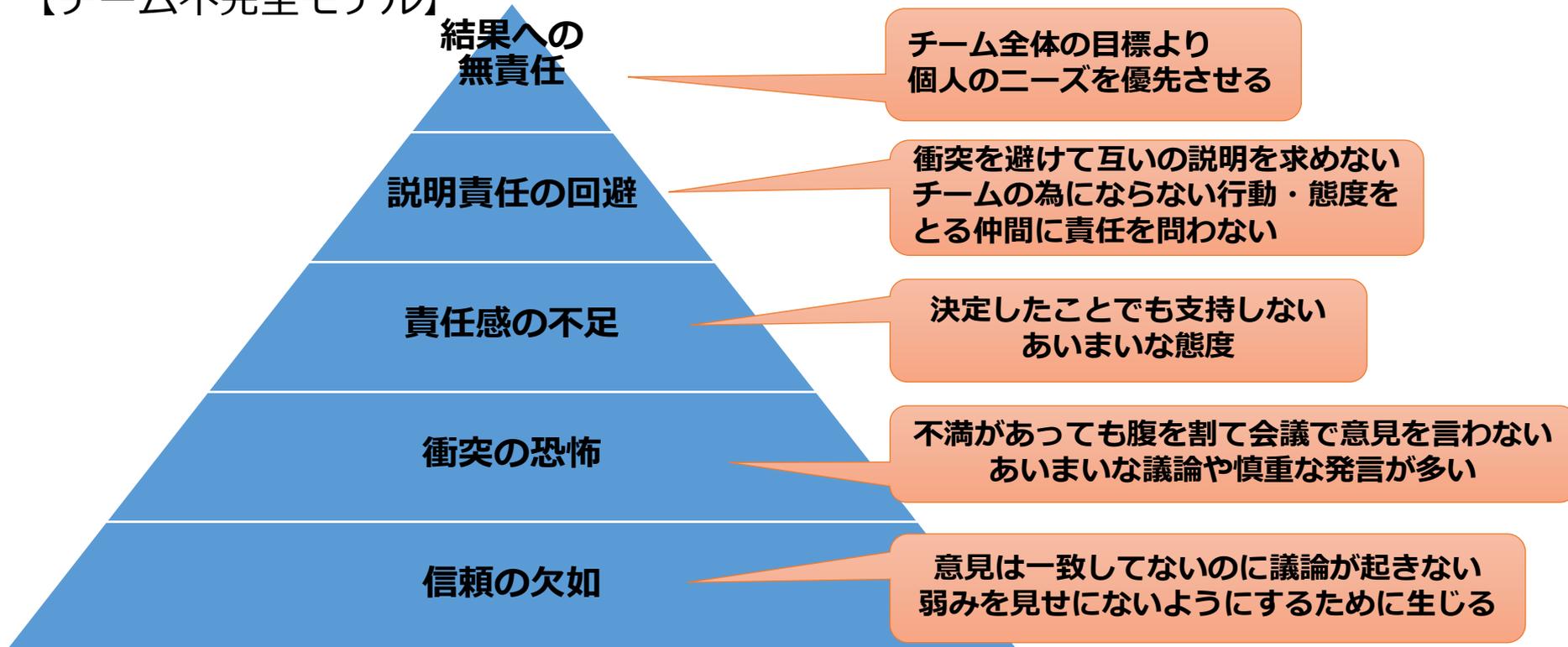


【接遇を共通言語とする為に①～現状を把握する～】

現状の組織がどのような状態なのか？を把握

➔上司と部下・同僚同士の信頼や責任の弱さによるチームの機能不全をみる

■レンシオー二の危ない組織の5症状より
【チーム不完全モデル】



【接遇を共通言語とする為に②～危機感を共有する】

■ 変革を成功させる八段階のプロセスより

	項目	内容
①	個人の危機感を高める	意識調査を実施し、今後の方向性を明確化し方針の設定と実務計画を作成する
②	改革推進チームをつくる	役職者を改革リーダーとして巻き込み、位置づけを明確化し、メンバー選定を行った後、研修を実施
③	適切なビジョンをつくる	プロジェクトごとの目標をチームで設定し、必要なプログラム等を設定し、目標とする
④	改革ビジョンを周知徹底する	改革の方向性を職場で周知徹底する
⑤	メンバーの主体的行動を促す	メンバーへのコーチングを実施
⑥	成果を活かしてさらなる改革を推進する	効果測定や検証を行い、成功事例を作る
⑦	成果を活かして、更なる改革を推進する	成功事例を組織に展開する
⑧	改革を職場風土に定着させる	上記を仕組みとしてシステム化する

すべての始まりは・・・

まずは危機感を抱かせ、問題意識を共有することから！！

【接遇を共通言語とする為に③～基準を作る～】

- STEP 1 : 組織・現場において“接遇”の必要性を共有
理念や職務心得、マナー心得などを活用
- STEP 2 : 目指す接遇モデルを作る
共通言語となるような基準を作る
- STEP 3 : 現状と基準の比較評価
ヒアリング・アンケートにて調査
- STEP 4 : 評価から改善点を抽出
接遇改善に向けてのディスカッション

理念と職務心得

1. いつき会グループの理念

温かなサービスを通じて社会貢献
心からEnjoy my life!

2. 職務心得

温かな心で患者様に接する
各職場のルールを守り、和を保つ
職場内でのコミュニケーションを大切にする
多職種と連携協力を十分にとる
問題を見つけ解決し明るく楽しい職場をつくる
常に向上心を持ち目標達成に努める
専門職としての責任を果たす

いつき会役職者心得

勿論、自分の専門を磨く
E SなくしてC Sなし
ハウレンソウは一枚岩の原点
組織のための仕事が、結果的に自分に帰ってくる
心の壁をなくさなければ相手に何も伝わらない
小さな成功の積み重ねなくして、大きな成功はない
周りに刺激を振りまけ



ITSUKI

基本マナー心得

基本指針「すべては笑顔の挨拶から」

豊かな人間環境は、笑顔の挨拶から始まります。暗い挨拶では、その人はもちろんのこと、会社全体までも暗いイメージを抱かれてしまいます。まず笑顔の挨拶から相手の心を捉えましょう！

笑顔の挨拶（表情）

1. あいさつは、常に笑顔で積極的に
2. あいさつは、相手の目を見てゆっくりと
3. あいさつは、される前に自分から

思いやりの心（気持ち）

1. お客様の敬う心を忘れない
2. マナーの基本は身内から
3. 声かけは、信頼作りの第一歩

優しい対応（動作）

1. 話し上手よりも聞き上手
2. お客様ニーズに合わせた優しい対応
3. お客様の目線に合わせた心配り
4. 身だしなみは、清潔、上品、控えめで
5. 接遇は、きれいな言葉と姿勢から



【継続を目指す為に】

■内部的動機付けを重視するモチベーション3.0
～外部的動機付けから内部的動機付けへ～

①モチベーション1.0：生理的動機付け

生きる為、会社や組織を継続する為に頑張るという動機付け

②モチベーション2.0：外発的動機付け

義務・賞罰・認知・指示・命令などによる動機付け

●強制・指示・命令による外発的動機付けは、もっとも自発性の低い典型的な外発動機付け

●インセンティブ（金銭による報酬）による動機付けの7つの功罪

①内発的動機づけにならない、②費用対効果が悪化、③創造性を損なう、④短期的思考になる、⑤善良な人の意欲をそぐ、⑥押し込みセールスを誘発、⑦不法行為の温床に

●**自立性の高い外発的動機付けは内発的動機付けとほぼ同様の効果が見られる**→他者からの「褒められる」「認められる」

③モチベーション3.0：内発的動機付け（重要）

個人の好奇心・関心・才能に重点を置いて動機付けをする

■目的・目標意識（夢の実現、あるべき姿、キャリア意識）をもつ

→業務ごとのコンピテンシーの明確化 →例) キャリア支援への仕組みづくり

→例) キャリア評価システム

■非金銭的報酬の重視

→感謝と認知、仕事と生活の調和（WLB）、企業文化、成長の機会

労働環境の整備、仕事の進め方の明確化（お手本）

【継続を目指す為に】

■内部的動機付けを重視するモチベーション3.0
～外部的動機付けから内部的動機付けへ～

①モチベーシ

生きる為、

②モチベーシ

義務・賞罰・認知

●強制・指示・

●インセンティブ（金銭

行動を「誉める」「認める」ことが
継続するモチベーション維持に重要！

- ・上司や仲間からの承認行動
- ・良かった体験の共有など

動機付け

①内発的動機づけにならざるが、②外発的動機づけによる動機付けの7つの功罪
①内発的動機づけにならざるが、②外発的動機づけによる動機付けの7つの功罪
①内発的動機づけにならざるが、②外発的動機づけによる動機付けの7つの功罪

●自立性の高い外発的動機付けは内発的動機付けとほぼ同様の
効果が見られる⇒他者からの「褒められる」「認められる」

③モチベーション3.0：内発的動機付け（重要）

個人の好奇心・関心・才能に重点を置いて動機付けをする

■目的・目標意識（夢の実現、あるべき姿、キャリア意識）をもつ

→業務ごとのコンピテンシーの明確化

→例) キャリア支援への仕組みづくり

→例) キャリア評価システム

■非金銭的報酬の重視

→感謝と認知、仕事と生活の調和（WLB）、企業文化、成長の機会

労働環境の整備、仕事の進め方の明確化（お手本）

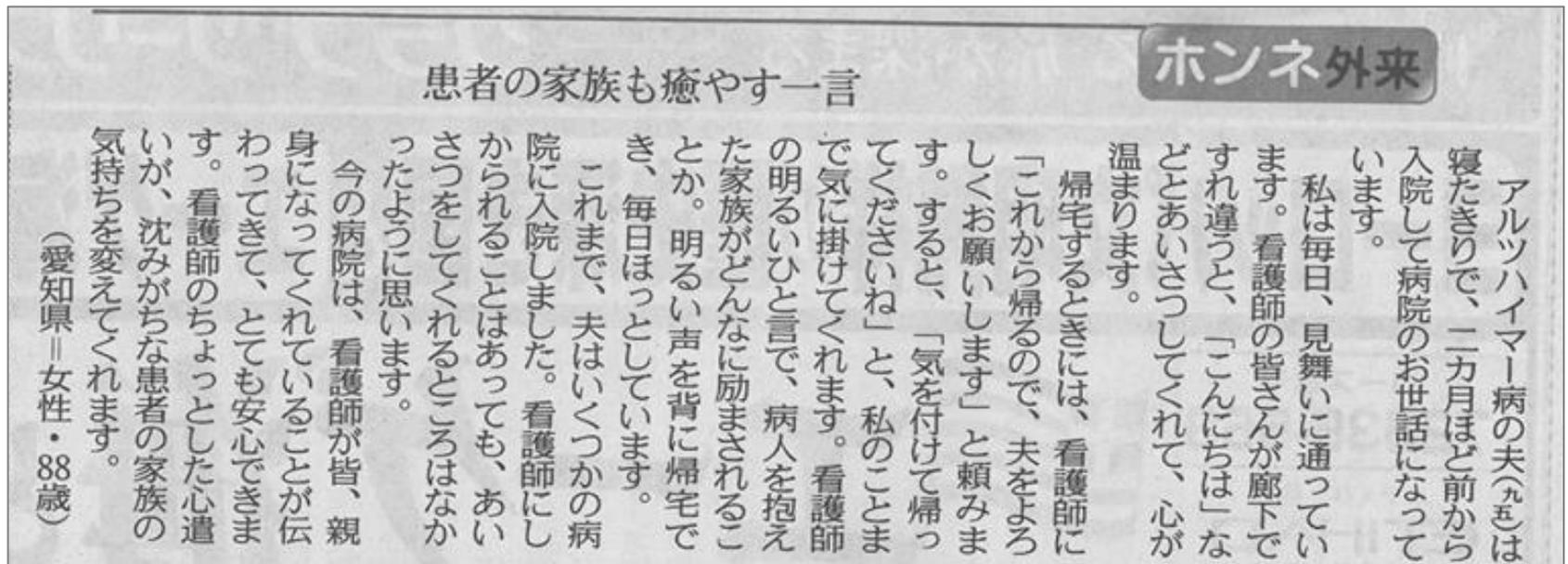
■ 挫折から学ぶ

【継続できなかつた原因から・・・】

- **接遇の必要性が共有不足であった**
 - ➡すべての職員と向かい合い理解を求めた
(必要性の共有・危機感の共有)
- **継続する為のスタッフへの承認行動が不足であった**
 - ➡承認する事で、スタッフの頑張りを繋げていった
(誉める・認める事でモチベーションを維持)
 - ➡自主性が芽生える！

現在では・・・

- ・年間紹介数：約80名
- ・新聞の地方欄へ感謝のお言葉を投稿頂きました



引用：中日新聞社 3月22日発行朝刊より

- ・ 目的が共有されていない教育（伝える）では接遇教育は浸透継続しない
- ・ 接遇の必要性を共有理解（言語）とする
- ・ 法人理念等を活かした接遇基準を設ける
- ・ 次に、取り組みを継続するため、モチベーションが維持できるように日常的な承認行動を実施する
- ・ 最後に、良かった体験を皆で共有し接遇の効果をも成功体験として共感する

ご清聴ありがとうございました