

接遇マナーはなぜ必要？



新入社員研修のカリキュラムには、必ずと言っていいほど「接遇マナー研修」が組み込まれています。

なぜ、「接遇マナー」が必要なのでしょう？

お客様や取引先と接する時、「接遇マナー」を無視して、ふくれっ面で横柄な態度、相手を見下したような態度、面倒くさそうな声などで対応すると、相手はどのように感じるでしょう。

不快に感じたり、不安になったり、心配になったり、時には傷つくこともあるでしょう。その結果『不満』となり、苦情やクレームへと繋がったり、競合先に乗り換えられるということも起きます。

一方で、「接遇マナー」を重視して、明るい表情、丁寧な対応、優しい声で優しい対応などをすると、相手は、安心して心を開いていると話をしてくださる、抱いていた不安・心配が解消される、心地良さから幸せ・喜びを感じる、信頼が生まれる、感動するなどでしょうか。その結果『満足』し、サービスや商品の購入に繋がったり、継続利用に繋がるでしょう。

私の母の事例を紹介します。母は現在90歳、要介護1で、4年前に左ひざの手術、3年前に脳梗塞を発症し、病院と介護施設を転々としました。脳梗塞発症後、リハビリのおかげで大きな後遺症も残らず、介護施設で生活をしているのですが、この3年間でコロナ禍にもかかわらず、介護施設を2回移り、3つ目の施設でお世話になっています。

いずれも本人の希望で移ったのですが、理由は介護スタッフの「接し方・話し方」でした。特に夜間は1人のスタッフが関わってくださるので、今夜は〇〇さんだから安心して休める、今夜は△△さんだから心配などと、毎日電話で言っていました。夜間排泄時の見守りや声掛け、何か頼みたいときの頼みやすさなど、よく見ているようです。本人も我慢はしていますが、限界がくると、「もう駄目、どこか別のところに移りたい」と言い出し、ケアマネージャーと相談し施設を探してもらいました。

今のところ「ここは、皆さんとても優しい」と満足しているようですが、このままうまくいくよう祈る日々です。

母の介護施設での生活の質は、スタッフの対応(接遇力)が大きく影響しています。介護施設・介護事業所のご入居者・ご利用者は認知症の進行している方も多く、対応について不満を言う方は多くはないでしょうが、「入浴拒否」など介護への拒否は、日ごろのスタッフの対応への反応ということもあります。

スタッフ研修の中で傾聴のコツをお伝えし練習をした後で、介護現場でご入居者・ご利用者と向き合うとき、たった一分間でよいので、笑顔で優しい声でしっかりと向き合い話を聞くことを続けてみてください、そして、それを継続した時の反応の変化を次の研修で報告をしてくださいとお願いすることがあります。実践してくださった方の報告では、「入浴拒否」をしていた方が、「あんたが言うなら仕方ないね」と言って、入浴して下さるようになったり、そのスタッフを見かけると笑顔で手をふってくださるようになったりと、大きな変化が現れたそうです。

スタッフは「入浴拒否」など介護への拒否は、ご入居者・ご利用者の問題と考えているところがありますが、実はスタッフの接し方への反応であったということに気づくことに繋がります。

「介護の仕事は、介護を通して、ご入居者・ご利用者に幸せな時間を提供する仕事」だと認識し、接遇マナーを大切に、温かく、優しい心で接してほしいものです。

介護業界以外の方もこれを読んでいただいていると思いますが、他の業種においても「接遇マナー」を大切にされた対応が、顧客満足度を高め、新たな顧客を得たり、リピーターを増やすことの一助になると思います。

垣内 イスズ

