

けい産婦人科クリニック

差別化を図るなら接遇面しかない

代表の伴さんがバースコンシェルジュとして働いていることを以前より耳にしていました。クリニック創業当時から「コンシェルジュを置く」という夢があり、伴さんがブライトンを起業されたタイミングでアプローチしました。

当院のスタッフは基本的な挨拶、マナーの面でできていないところがありましたが、サービス導入後は外部の人間（元CA、接客のプロ）が入ることにより緊張感が生まれました。受付はもとより、NSもプロの意見は聞きます。研修を続けていくにつれ、スタッフがだんだんと丁寧な言葉遣い、きちんとした姿勢、ホスピタリティをもった態度で患者様と接するようになっていきました。

周囲のクリニックを見ると、接遇に対する意識は様々ですが、医療でやれることはどこでもほぼ同じなので、差別化を図るなら接遇面しかないと思っています。

導入に関して現場を説得するには「看護師さんたちの負担も減る」といったところがポイントでしょうか。

コンシェルジュ
育成サービス
BCラボ 導入

けい産婦人科
クリニック院長

西迫 啓様

