

メディカルスタディ協会関西 医院開業勉強会

2012年度 同時改定を踏まえた開業準備

これから介護事業への展開をお考えの開業医様も大歓迎！

参加無料

4月15日(日)

時間 13:00~17:30 (受付12:30~)
会場 梅田スカイビル タワーエント36階
大阪市北区大淀中1丁目1-88 参加者は公共交通機関をご利用下さい。

時間	テーマ	講師
第1部 13:00~13:45	診療報酬新点数 運用の実際	大阪府保険医協会 事務局 奥村 慶雄
第2部 13:50~14:35	開業医のおこなう介護サービス ~介護報酬改定を踏まえて~	医療法人真芳会 理事長 林 真二
第3部 14:40~15:10	今後取り込むべき在宅医療について ~地域で必要とされる老人ホームとは~	株式会社日健マネジメント 副社長 谷本 昇司 株式会社日健マネジメント 介護福祉士 山本 陽子
休憩/場所移動		
第4部 15:40~16:10	同時改定を踏まえた 医療・在宅・介護の連携 【各テーマ毎に分かれた、フリー質問タイム(分科会)】 ~ご興味のある講師へ自由にご質問下さい~	講師① 大阪府保険医協会 事務局 奥村 慶雄 講師② 医療法人真芳会 理事長 林 真二 講師③ 株式会社日健マネジメント 副社長 谷本 昇司
16:10~17:30	講演終了後 出展企業ブース相談	

同時開催 開業サポートスタッフがすべて集合!
開業ワンストップ展示会、同時開催!!

セミナー主催・お問い合わせ先 目付せ、病院、医療、歯科医療、福祉のエキスパート!
一般社団法人メディカルスタディ協会 関西事務局
大阪市中央区南本町2-6-8 メルパコ本町ビル4F
TEL:06-6252-6055 FAX:06-6252-6066

2012年度 同時改訂を踏まえた開業準備

医療、介護の業界への研修サービスを充実するためメディカルスタディ協会(MSS)の会員になりました♪
毎月の定例会&懇親会で皆さまと親睦を深めてます◎

そんなMSSが主催する4/15のセミナーでの司会者に任命されました!何度か前でお話をする機会があったので、しゃべり技術を認めてくださったのかな(笑)

介護&医療現場の皆さま、事業展開をお考えの皆さま周りに関係の方がいらっしゃればお声がけください!

私の脳みそはイマイチついていっていませんが。。。
ご専門の方にとっては興味深い内容だと思います☆

ちなみに、MSSの7月定例会ではセミナーを担当することになりました。詳細はMSSのHPでどうぞ。

主催:一般社団法人 メディカルスタディ協会
<http://www.kokoronochikara.com/>



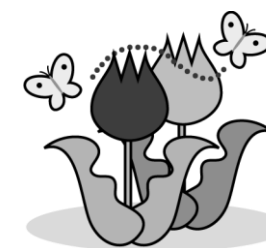
接遇コンサルタント磯貝和美の

Confort 成長日記

2012年3月号 [Vol.24]

TOPICS

- ❁ 待ちに待った春休みのはじまり、はじまり~♪
- ❁ 今月のコンフォルト動向
- ❁ 磯貝和美のオススメ本
- ❁ 接遇コンサルタントの豆知識
- ❁ コンフォルトインフォメーション
- ❁ 編集後記



待ちに待った春休みのはじまり、はじまり~♪



2012年3月16日
元気いっぱい卒園式を迎えました!

グングン大きくなるお兄ちゃんに
追いつけるようにがんばれ~☆



春光うらかな季節が

やってまいりました

今月号も最後までお付き合いいただきありがとうございます。
花粉症で目と鼻がかゆいですが、春の訪れだと思えると嬉しいです。
3月に入ってから何度も春服にチャレンジしましたが寒さに負けました。
そろそろ本格的に春物へ衣替えしても大丈夫でしょうか。
とは言え、朝夕は冷える日も多いので体調には気をつけようね!!

編集
後記



〒542-0081 大阪市中央区南船場2丁目10-27 KAZU.IT BLDG 6F

Tel:06-6281-5666/Fax:06-6120-5551/Mail:info@cs-confort.co.jp/URL:http://cs-confort.co.jp

『接遇コンサルタント磯貝和美の Confort 成長日記』 ブログ版 <http://ameblo.jp/confort323/>



幸運を呼び込む言葉のスタイリスト
鈴木淑美さん

元日経新聞記者！鈴木淑美さんのインタビュー記事が完成！

鈴木さんと初めてお会いしたのはクッキングフジタのホームパーティ。周りの方のお話を聴くときの傾聴力がハンパない！何者ですか？！？
経歴を伺ってナットク、ナットク。元日経新聞の記者さんだったのです。翻訳家としてもご活躍の鈴木さんは、まさに言葉（文字）のプロ！

自己紹介よりも他者紹介の方がホントのところが伝わる☆と言うことでHPなどで使えるPR文をインタビュー記事で作っていただきました♪

ひとひといに「一生ものの研修」を ※こちらは抜粋版です。完全版はブログにて

—「いまどきの若い者は」とよくいいますが、じっさい接遇研修をなさっていて、反応はどうですか。



「みな素直ですね。始まる前は『マナー研修って何なん？』っていう顔をしています。じきに身を乗り出して話を聞いてくれます。私、受講生さんのモード切り替えスイッチを押して、やる気を出させるのには自信があります（笑）。きれいごとのルールを教えるのではなく、現場の現実をわかったうえで、納得してもらいながら話を進めるんです。たとえばホテルなどは24時間お客さまの期待にこたえなければならぬ仕事ですが、お客さまが快適にすごしてくださったなら自分も気持ちがいいでしょう、そのためにはどうしたらいい？と順を追って考えてもらいます。以前は強制的に『こうしなさい』と教えていましたが、いまは自然に気づきを促すスタイル。受講生さんからも『やってみたら面白かった』という感想が増えました」

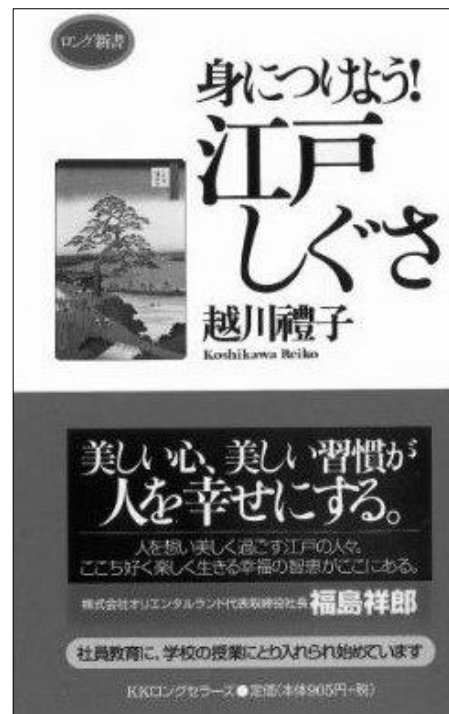


—晴れて株式会社を設立。いまのお話その動機につながっている？

「まさに、そうです。やりっぱなしでなく、研修後もきちんとフォローができるしくみをつくりたかったのです。研修をすればそのときはわかった気になりますが、じっさい現場でやってみたらいろいろわからないところも出てきます。そこまでちゃんと面倒をみたい、と。そこで会社（株式会社コンフォルト）を立ち上げました。当社では、〈七つのお約束〉を掲げています。その第一が、〈研修後もご相談は永久無料〉です。研修が終わって現場に戻ったら、やっぱりいろんな疑問が浮かびますよね。『こんな質問が出ました』とか『現場でこんなふうになっていますが、これでよかったですか？』などなど、いつでもお電話やメールをいただければ私がお答えします」

—では、担当者さんに「こうしたらいい研修ができる」というヒントを。

「まず、なぜ研修をしようと思ったか、どこまでやってほしいのか、動機とゴールを明確にいただくとプログラムを組みやすいです。お金をかけて研修をするのだからあれもこれもやってほしい、というのわかりますが、一回であまり詰め込みすぎると結局伝わりにくいですから。もうひとつは担当者さんと講師が同じ目線で研修に臨むことです。頼んだらおしまい、ではなく、一緒に研修を作り上げ、育てていく。担当者さんの思いを講師が言葉で伝える、と考えていただけたら嬉しいですね。そのほうがまちがいない成果も上がりますよ」



NPO法人 江戸しぐさ
<http://www.edoshigusa.org/>

江戸の町に250年の平和をもたらした「江戸しぐさ」

江戸商人たちが築いた「融合」「平和」のしぐさ、江戸しぐさ。講座にお邪魔したあと、もっと知りたくなったのでこちらの本を購入しました。江戸しぐさの第一人者、越川禮子さんの著書です。

傘かしげ、肩引き、こぶし腰うかせ、うかつあやまり etc 代表的な江戸しぐさ（＝相手を思いやる行動）が自然にできるか、それは商売にも大きく影響してくるのではないのでしょうか。

子は親の鏡、部下は上司の鏡。上に立つ人間（親&上司）が行動でお手本を示していますか？その結果が現代社会ですよ。

本書の「イキで素敵なおとなは瞬間的に体が動く」の言葉通り、子供たちに、部下たちに、イキなおとなの背中を見せたいですね。

来月号から「江戸しぐさ」のご紹介をしますので楽しみに！！

接遇コンサルタントの豆知識



苦情対応の心構え、お詫び&傾聴&心情理解に時間をかけましょう

今回は「クレーム」という言葉ではなく、あえて「苦情」という言葉を使ってお話を進めていきますね。苦情＝苦い感情、目の前のお客さまは何かしらの理由で「腹が立っている、イライラしている」わけですよ。

プライベートのケンカを思い浮かべてください。いま、皆さんは相手に対して腹が立っている状況です。皆さんの気持ちで一番大きなものは何でしょう…「アンタが悪いんやから謝ってよ！」ではないでしょうか。相手が謝らずに言い訳ばかりしてきたらどんな気分ですか？逆に、責めてこられたらどう感じるでしょうか。

お客さまへの苦情対応も同じなんです。お相手が最初に欲しいのは心のこもったお詫びの一言なんです！

最初にこちらがお詫びをするとあとから問題になる??それなら添える言葉に気を配ればよいのです。「〇〇様、ご不快な想いをさせてしまい申し訳ございません。よろしければ、お話をお聞かせ願えませんか。」何に対するお詫びなのかをしっかりと伝える（＝部分謝罪）ことを心がければ全く問題はありせん。

次にお客さまが求めていらっしゃることは何でしょう。ご自分の気持ちに当てはめて考えてみてくださいね。言い分を聴いてほしい、気持ちを受け止めてほしい、共感してほしい…『傾聴』と『心情理解』の段階です。

苦情対応の基本は「相手意識」と「真摯な態度」です。簡単そうで難しい、この2つを忘れないでくださいね。