

接客ケーススタディ その「一言」が 心をつかむ!

業界・業種を問わず、「接客」は重要なコミュニケーションです。ここでは、お客さまとの言葉を中心としたコミュニケーションを通じて、満足度アップやリピートにつなげる接客事例を紹介していきます。

今月の一言 安心をつくる言葉



病院の受付スタッフの場合

Case -事例-

相手がどう思うか考えずに対応してしまう



Study -解決策-

気持ちに目を向けた一言が、安心への入口に

病院の受付は、患者さまが最初に訪れる場所であり、不安や緊張を生じやすいところでもあります。だからこそ受付スタッフには、**相手の立場や気持ちを想像しながら対応する姿勢**が求められます。

「暑い中お越しいただきありがとうございます」「体調はいかがですか?無理なさらずにお待ちくださいね。こうした声かけは、単なるあいさつではなく、相手の状況に目を向けた結果、生まれる言葉です。相手を「知る」とは、年齢や症状を詳しく把握することではなく、その人が**今どんな気持ちでここにいるのか**を感じ

取ろうとすることだと言えるでしょう。

受付でのやり取りは短い時間ですが、表情や様子を見て言葉を選ぶことで、「気にかけてもらえている」「分かってもらえた」という安心感につながります。その安心感は診察前の緊張をやわらげ、やがて病院全体への信頼へと広がっていきます。また、相手を知らうとする姿勢は、患者さまだけでなく、付き添いのご家族にも伝わります。一人ひとりに向き合う、その積み重ねこそが「**ここなら安心して通える**」と感じてもらえる病院づくりの土台となるのです。



あなたの会社で使える、「一言」ヒント

ドライバーの仕事は、荷物を運ぶだけでなく、人と向き合う仕事でもあります。取引先や荷受け先で「今日は大変そうですね」「無理しすぎないでくださいね」と声をかけることで、単なる配達する人ではなく、「自分を気にかけてくれている人」という印象が生まれます。

相手を知るとは、詳しい事情を聞くことではなく、**表情や状況に目を向ける姿勢を示すこと**。短い時間でも、ひと言の気づかいが現場の空気を和らげ、仕事をスムーズにします。あいさつにプラス一言。その積み重ねが、あなたの印象を確実に高めていきます。

ポイント!

- 相手の表情や状況を見て伝えることで、よりよい人間関係を育む。
- 「あいさつ+一言」の積み重ねが、好印象を生む。

仲亀 彩 (なかがめ あや)

接客講師・接客コンサルタント。15歳から飲食店で接客業をはじめ、様々なホテルや店舗で接客業に従事。接客したお客様は、30万人を超える。28歳で世界最大のホテルグループのウェスティンホテル東京の鉄板焼カウンターシェフとして、これまでに海外スターや著名人、エグゼクティブ、王族を接客する。現在は研修講師、都内会員制施設の運営マネジメントとして実績を重ねている。接客研修を受けた店舗や企業は、売上が半年で1.5倍、2年で3倍以上となっている。著書に「リピート率80%心をつかむ接客術」海外のお客様の心もつかむファンをつくる接客術」他。