

平成30年3月吉日

報道各位

ポシビリテ  
代表 柳沢 可奈

## 元国際線客室乗務員による医療現場でのホスピタリティ教育について

ホスピタリティ・マナーの人財教育をしているポシビリテでは、元日本航空 国際線客室乗務員である代表・講師の柳沢可奈が、医療業界に特化してホスピタリティ教育を行っている。

東京五輪招致の滝川クリステルさんのスピーチで、大変注目を浴びた「おもてなし」。

医療業界の中でも、特に歯科医院は、コンビニの1.5倍の数があると言われるように、毎月次々と新しいクリニックができ、大変競争が激しい業界でもある。最近では、外観がホテルのような歯科医院も多い。ただ、働いているスタッフのホスピタリティがないと、患者さんは「また来よう」「安心できる」とは思わない。実際に、「患者がクリニックに求めるもの」を問うアンケート調査で技術よりも接遇に関する回答が上回っていた。技術はあって当たり前、大切なのは共感や傾聴を取り入れた気持ちを表現することだ。

これからの時代は、患者さんと医療従事者、どちらかが上の立場ということではなく、患者さんの理想となるゴールに向かって双方が努力する姿勢、つまり、サービス業（主従関係）ではなく、ホスピタリティ業としての心の歩み寄りが大事だと考えている。

今年6月開業の歯科医院でのホスピタリティ研修は4月6日（金）に行われる。



※一方的な受け身の研修でなく、ワークやロールプレイングを取り入れ、楽しく行っている。

<問い合わせ先> ポシビリテ  
〒454-0097 名古屋市中川区万場2-202  
090-7307-2510 (柳沢) cana@possibilite-manners.com  
<http://possibilite-manners.com>

