

演題 3 4

ディズニー接客研修の教育効果について

ひやまゆかり
檜山由香里 生江麻代 望月泰男 山藤賢
(昭和医療技術専門学校)

【はじめに】昨今、学生にとっては最初に触れる社会の現場である臨地実習先や、また就職後の職場において、接客の大切さが語られている。学生は、資格を取り、臨床検査技師として働いたその日より、学生扱いはされず、一人の医療従事者として、その接客能力が必要となる。それは、就職してから培うよりも、むしろ学生時代より身につけなければならないことであると考え、本校では複数の接客研修を取り入れている。今回は、その中でディズニー研修について、その教育効果の考察を含めて報告する。

【目的】顧客満足度が日本で一番といわれる、ディズニーにおけるホスピタリティーの精神を学ぶことにより、形だけでなく、医療人としての思いやりのある接客を学び、自分自身のものとする。またそのアンケート結果から、今後の方向性や課題について考察する。

【方法】昨年、本年の2年にわたり、第二学年において、3月に施行した。セミナーは、実際のディズニーが行っているオフィシャルなものであり、場所は東京ディズニーリゾート内で行った。内容は、社会人向けに行っている接客セミナーを、本校と講演側で話し合いながら臨床検査技師を目指す学生向けにアレンジしたものである。実演も含めた講義と、その後は、園内で講師をともなった現場見学および説明を受けるウォークスルーという2部構成になっている。解散後は各自がディズニーランド内で自由に楽しめる時間とした。

【結果】前年度のアンケート結果では、セミナーを受けて良かったという回答が100%であった。セミナーを受けて今後改善・心掛けていきたい点として、状況に応じた言葉遣い、礼儀正しい対応をとりたい、相手の立場に立って思いやりをもった行動をとりたいという意見があった。また、臨地実習後にセミナーの成果を確認したところ、活用できたという回答が63%、活用できなかった7%、どちらとも言えない30%であった。今年度も同様にセミナーを受けて良かったという回答が100%であった。

【考察】現場での接客の大切さは以前より言われており、現在も各教育施設にて、色々な形での取り組みや講習会が行われていることと思われる。本校においても、形としてのビジネスマナーを中心とした講習は他に数種実施している。では、なぜディズニーなのか、それが大切な部分である。ディズニーはお客様の満足度を表す顧客満足度（CS）のみならず、そこで働くスタッフの従業員満足度（ES）も高い施設として有名である。我々は医療従事者を育成している施設であるが、その根底になければならないホスピタリティーは、同業者から学ぶことが全てではなく、日本で一番と言われる施設で学ぶことにより、より一層、心に響くものがあると考え。我々が社会の場で比べられるのは、同じ臨床検査技師とだけではなく、同じ医療機関同士とだけでもなく、他のサービス業とも比較される。だからこそ思いのこもったサービスを信条とするディズニーから学べる事は多い。また学生にとっても、アンケート結果からも、自分達が興味あるディズニーで学ぶことにより、その受け入れ易さを感じられた。今後課題としては、実際の臨地実習などの現場に出た際に、この経験がどのように生かされるのか、自らがその部分の理解がまだ足りない学生もおり、その意味合いの伝え方などにはまだ工夫の余地があると考えている。これからも、教育効果の向上・改良に努めたい。