

あとがき

どこでもそうだろうが当院でも、「患者様」という言葉が使われるようになった頃からさまざまな接客研修が行われてきた。当初接客といえば一流ホテルや飛行機の客室乗務員というイメージだったのか、リッツカールトンやJALの関係者による研修が行われた。例えばリッツカールトンでは常連客の客室内の過ごし方の癖に合わせてソファとテレビの配置を微妙に変える等々の話を聞き、なるほどとは思ふものの、「ラグジュアリー世界の話を経験現場に？」という違和感を拭えなかった。最近はちょっと変わってきており、「おじぎは背筋を伸ばして45度」というような、表面的・枝葉末節・体育会的なものから、より現実的な現場の視点に立ったものになってきている。

医療以外の世界では従来から、この「表面的・枝葉末節・体育会的」な接客が「おもてなし」としてはびこり、近年逆にひどくなっているような気がする。東洋経済のオンラインで最近、「日本は『感情労働者』を搾取しすぎている」という記事を見かけた。感情労働とは、例えば、笑いたくないのに笑顔を見せるなど、自分が本来抱く感情とは別の感情を表出させなければならない労働のことで、ホテル従業員や客室乗務員などを典型とするが、こうした「おもてなし業」以外にも感情労働を求められる職種は広がっており、医療や介護の分野もその1つとされる。過度な感情労働の強制は労働者の精神や肉体に悪影響を及ぼして現場を疲弊させ、離職等により人手不足に拍車をかける。

マクドナルドの「スマイル0円」というのは、接客レベルを向上させようというスローガンのようなものであり、従業員に相応の報酬を支払い、笑顔で接客できる精神状態に維持するコストは0円ではありえない。「お客様は神様です」という故三波春夫さんのセリフもよく誤用されるが、ここでの客とはオーディエンスの意味であり、金を払うから偉いという意味ではない。

「こちらはお客様だぞ」という態度は巡り巡って、自分の顧客からの同じ態度で返ってくる。われわれも外の世界では「客」を過度に主張することなく、お互いを尊重し対等な立場でおおらかに振る舞いたいものである。(玉木 毅)

【編集委員】

石河 晃
戸倉 新樹
大山 学
阿部理一郎
玉木 毅
朝比奈昭彦

学会・研究会のお知らせ掲載

皮膚科関連学会・研究会のお知らせを無料で掲載いたします。開催期日(演題募集がある場合は締切日)の3か月前までに本誌編集室までお寄せください。

臨床皮膚科 (第72巻 第9号)

2018年8月1日発行(毎月1回1日発行)

定価：本体2,800円＋税

(2018年年間購読料(増刊号を含む13冊、送料弊社負担)
冊子版 38,520円＋税
冊子＋電子版/個人 43,520円＋税
電子版/個人 38,520円＋税

発行 株式会社 医学書院

代表者 金原 俊

〒113-8719 東京都文京区本郷 1-28-23

電話 編集室直通 (03)3817-5715(担当：小松原・今田)

販売部直通 (03)3817-5659

ファクシミリ (03)3815-7802

E-mail: rinshifu@igaku-shoin.co.jp

振替口座 00170-9-96693

印刷所 三美印刷(株) 電話 (03)3803-3131

広告申込所 (株)文京メディカル 電話 (03)3817-8036

- Published by IGAKU-SHOIN Ltd., 1-28-23 Hongo, Bunkyo-ku, Tokyo©2018, Printed in Japan.
- 本誌に掲載された著作物の複製権・翻訳権・上映権・譲渡権・貸与権・公衆送信権(送信可能化権を含む)は株式会社医学書院が保有します。
- 本誌を無断で複製する行為(複写、スキャン、デジタルデータ化など)は、「私的使用のための複製」など著作権法上の限られた例外を除き禁じられています。大学、病院、診療所、企業などにおいて、業務上使用する目的(診療、研究活動を含む)で上記の行為を行うことは、その使用範囲が内部的であっても、私的使用には該当せず、違法です。また私的使用に該当する場合であっても、代行業者等の第三者に依頼して上記の行為を行うことは違法となります。
- 【JCOPY】(出版者著作権管理機構 委託出版物)
本誌の無断複製は著作権法上の例外を除き禁じられています。複製される場合は、そのつど事前に、出版者著作権管理機構(電話 03-3513-6969, FAX 03-3513-6979, info@jcopy.or.jp)の許諾を得てください。
- 医学書院ホームページ(インターネット)は <http://www.igaku-shoin.co.jp> です。
- 「臨床皮膚科」URL <http://www.igaku-shoin.co.jp/mag/rinshifu/>
- 「臨床皮膚科」は株式会社医学書院の登録商標です。