

2018年3月入職

ながおじょう
長尾 譲



「ほんの数分の密度」を、もっともっと高めていく

善仁会に入職してから「ありがとう」が増えた

放射線技師がお客さまと関わる時間は、ほんの数分です。入職一年目の頃、指導者から「放射線技師は第一印象が勝負」と教わりましたが、本当にその通りだと思います。お客さまからの第一印象があまり良いものではない場合、不安を抱かれたりされ、スムーズな検査ができない可能性があります。それはお客さまにとってプラスにならないので、言葉遣いや話し方、表情、身なり、仕草などに常に気を配っています。

今までの出来事で印象に残っているのは、「今日検査をしてくれた人はとても親切だった。また担当してほしい」とお客さまからお褒めの言葉をいただいたことです。この言葉のおかげで、お客さまに対して真摯に向き合うことを忘れずに今日も頑張っています。

私は途中で善仁会グループに入職したのですが、以前働いていた病院と比べると、グループ全体としてサービスの質を重視していると感じています。前職では、質を追求することよりも量をこなすことが優先されていましたが、善仁会グループは質にも重きを置いているため、お客さまから「ありがとう」を言われることが増えました。思いやりエキスパートに選ばれている先輩は、お客さまから感謝の手紙をもらったこともあるそうです。私もその先輩のような技師になりたいと思い、研修で学んだ思いやり行動を実践しながら、「ほんの数分の密度」をもっともっと高めていきたいと思っています。



言葉が一方向的ではなく、双方向になった



思いやりエキスパートのような制度は、前職の病院には、ありませんでした。業務とは別にサービスの質を高められる機会があるのは、善仁会グループならではのメリットだと思います。思いやりエキスパートへの推薦を受けたときは、せっかくチャンスを得ることができたのだから、全力で頑張ろうと思いました。

研修を経て変わったと思うのが、意図の伝え方です。プライベートでもそうですが、自分が言葉に込めた意味と、相手の受け取り方にズレが生じることは往々にして起こります。そこで、相手の解釈のせいにするのではなく、自分の伝え方を疑うようになったのは大きな変化です。「相手はこの場面でこの発言をどう受け取るか」を意識するようになったことで、言葉が一方向的ではなく、双方向になりました。話すときのニュアンスも柔らかくなった自覚があり、研修を受けてよかったと改めて感じています。

日々精進!!

知識を深めスキルを磨き
お客さまに質の高い医療を
提供します。

長尾 譲