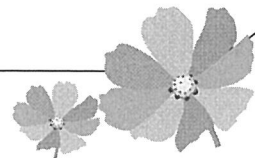


\*\*\*\*\*  
\* 今月退職する社員のご報告 \*  
\*\*\*\*\*



秋山みどり  
平成20年5月入社

この度、9月29日で永田会計を卒業することになりました。  
平成20年5月に入社して4年間と少し。  
振り返ってみると、この4年間は「あっという間に過ぎたな・・・」というのが正直な気持ちです。業務の難しさや多さに弱気になり、何度も逃げ出したい気持ちになりましたが、いつもまわりの方々に助けていただいて乗り越えることができました。永田会計に入社して、たくさんのお客様と出会い、その中で様々な技術を学び、身につけ、そして誰かの役に立つ喜びを感じることができ、一社会人として成長することができたと思います。  
4年間という短い間でしたが大変お世話になりました。ありがとうございました。



山田：4年間強、お疲れ様でした。仕事が早い！正確！要領がいい！報連相を忘れない！  
！全てにおいて、とっても優れた人財でした。  
まさに“人財！！”惜しい人を無くしました（泣）！！  
私は管理が不得手なので、そのフォローもしてくれて、秋山さん退社後どうなるのだろうと不安になっています。たまに、ストレス？か、胃が痛くなって、休むこともありましたが、幸せな結婚生活では、そのような事も無いでしょう！！お幸せに！！今までありがとうございました。

経営に役立つメールマガジン



永田経営グループでは、定期的に皆様のお役に立つような記事をメールマガジンでも発行しております。

経営、労務、税務、会計、マーケティング、業種別情報等様々な情報を提供させていただきます。

全て2、3分程度で読め、すぐ実践していただける内容ばかりです。ぜひ、ご覧ください。

なお、配信ご希望の方は、mm@nagatakaikai.co.jp 宛に、会社名、お名前を記載の上、空メールを送信してください。

パソコン用メールアドレスのみとなりますので、ご了承ください。

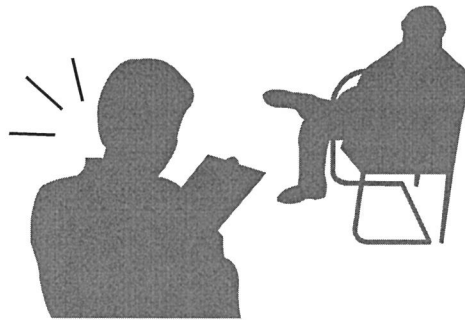
# 患者さんにわかりやすい説明をすることで 信頼関係が生まれ、増患につながる！



患者さんは医師にどんな点で不満を持つのでしょうか？特に挙げられるのは「説明内容に対する不満」です。最近の患者さんは、自分の病気や容態について詳しく知りたがる傾向にあります。これまで通りの説明では患者さんの不満は募る一方。病気についてわかりやすい説明をすることで、患者さんは満足し、信頼関係が生まれます。そうすると、新しい患者さんを紹介してくれる可能性が高まるでしょう。

## 専門用語を翻訳する気持ちで話す

では、どのようにすれば、患者さんにわかりやすく説明できるのか？簡単にいうと「専門用語を使わない」ことです。特に医業は専門用語が多く、うっかりすると患者さんにも同じ用語を使ってしまいがち。それを一つひとつ、普通の言葉に翻訳するような気持ちで置き換えて話してあげると、患者さんは自らの病気や容態について納得できます。



そして、さらに効果的なのは、患者さんにきちっとわかりやすく説明できるようになった段階で「当クリニックは患者さんの疑問にしっかりおこたえします」という姿勢をアナウンスすることです。パンフレットやホームページにその旨を掲載したり、待合室にスローガンとして掲げておくとよいでしょう。

スタッフも含めてクリニック全体で「わかりやすい説明」を徹底すれば、必ず患者さんは信頼を寄せます。普段患者さんに使っている言葉を、もう一度見直してみましょう。

