



(2012年9月取材)

代表取締役 **福岡 かつよ** × ゲスト **加納 竜**

加納 福岡社長は接遇のスペシャリストとして東京と鹿児島を拠点に全国で活躍しておられるとか。社長が独立されたのはいつごろですか。

福岡 2007年に当社を立ち上げました。社名には信頼、橋を架けるという意味が含まれており、縁あるすべての人・企業・病院のお客様、患者様に心に響く接遇を提供する“人財”育成を使命としています。社員研修の他にも、感動と満足を生み出すコンサルティングも柱の一つとして事業を展開しております。

加納 具体的にはどのような研修を？

行っています。病院は心身共に辛い思いをされている方をサポートする場所ですから、究極の接遇が求められます。ただ、そのことは現場のスタッフが一番理解していますし、すでに患者様の満足のために懸命に働いておられる。けれど、目の前に喫緊の仕事が多過ぎて思うように応対できないのが現状なのです。つまり、患者様への接し方そのものは、現場のスタッフが一番よく知っているのですよ。私は研修を通して、そうした現状の中でいかにして患者様に思いやりの気持ちを伝えるかというアドバイスや気づきを提

ラ・ポール(株)

【鹿児島オフィス】鹿児島県鹿児島市西千石町 14-2 米満ビル 4F

TEL 099-210-7255 FAX 099-210-7301

【東京オフィス】東京都千代田区内幸町 1-1-1 帝国ホテルタワー 15F

TEL 03-3507-5858 FAX 03-3507-5601

URL : <http://ra-pport.com/>

人と人が豊かにつながる接遇を求めて それぞれの現場に気づきを提供

福岡 もともと医療分野でスタートしたことから、今でも病院や介護施設をメインに、現場実践形式の研修を

提供しているに過ぎません。そもそも私は接遇とコミュニケーションについて皆様より少し勉強しただけ。現場が必要とする接遇の答えは、現場にあるのですよ。そのことを伝えていくのが、私の使命だと認識しています。

加納 医療の現場以外にも社長のアドバイスを必要とする場所は多そうですね。
福岡 お陰様でプライダルやホテルなどからも何件か依頼を受け、すでに実施しております。最終的には日本のおもてなしの心を世界に発信していきたい。当社が手掛ける仕事には、明確な形がありません。ですから、その瞬間、その瞬間を全力で取り組むというのが私の信念なんです。これからも、人と人が豊かにつながる接遇を目指し、それぞれの気づきを共に感じていければと思っています。