

提案型ビジネス

公益社団法人埼玉県診療放射線技師会
会長 田中 宏



「受け身型ビジネスから提案型ビジネスへ」世間のサービス業において、今や提案型ビジネスとは当たり前のビジネススタイルである。いつごろから、この言葉が世の中で使われるようになったかは定かでないが、平成2年ごろのバブル崩壊後、よく耳にするようになったと記憶している。つまり、今から20年以上も前のことだ。

受け身型ビジネスとはその名の通り、顧客にオーダーされた事のみを行うだけのビジネススタイルである。しかし、サービスを受けた後になって顧客から、「なんだ、他にもっと良いプランがあったじゃないか。それを先に知っていれば」という意見が上がることを少なからず耳にした。いわゆるイエスマンのビジネススタイルである。事実、私も顧客として同様の後悔をしている。当時は景気の良い時代であったからこそ、受け身型ビジネススタイルでも生き残れたのであろう。その後、バブル崩壊という経済危機が訪れ、ビジネススタイルは生き残るために変化していったのである。

ここで一つ問題がある。それは、提案型ビジネスは誰もが提供できるわけではないということである。提案はしているものの、顧客の要望に対して的外れな提案も少なくない。顧客を満足させるにはそれなりの能力が必要だ。①顧客が求めるサービスを聴き取るコミュニケーション能力 ②顧客

の求めるサービスを察知する能力 ③技術的、体制的に何をどのレベルまで提供できるかという自分を知る能力 ④技術的、体制的に限界があれば、それに対する対応能力 ⑤④の対応策では顧客が満足できない場合は、顧客の要望に対応出来る者を紹介できるネットワーク構築能力 ⑥相手に選択しやすいように分かりやすく説明をするための根拠とプレゼン能力。

私たち診療放射線技師にとって顧客とは、主治医、そして患者、協働する他の医療スタッフである。主治医は検査オーダーを出す際、少なからず、悩んだり迷ったりすることがある。この時、検査を担当する診療放射線技師のスキルが問われる。患者の主訴や状態を考慮し、主治医と相談をし、時には提案をする。そのためには、機器の精度管理、検査技術の精度管理、一つの疾患について他モダリティーの精度に関する知識、それらの精度を管理するための読影能力、画像診断に基づいた治療方針の決定方法。そして、患者の予後に関する知識。これらの知識があつて診療放射線技師における提案型ビジネスが可能になる。

平成22年に出された「読影の補助」と「検査の相談」に関する医政局長通達では、読影ばかりが大きく取り上げられているが、実は「検査の相談」のほうが大切な目標だと思っている。これこそが、新しいチーム医療を実現するために、私たち診療放射線技師に求められるスキルだからである。