

# 他業種からの 転職事情

入職2年の  
振り返りと  
これから

医療法人社団東山会 調布東山病院 ドック健診センター  
課長代行 横澤 賢

当院は、1982年開設の病床83床と透析ベッド66床を有する7対1急性期一般中小規模病院です。2012年には、受診者の増加により手狭になってきたため、新病院としての建て替え拡充を行うことになりました。また、調布市内および京王線沿線に人間ドックや健康診断を実施する施設が少ないことから、新病院2階フロアを1,500㎡のドック健診センターとして開設いたしました（写真、図表1）。

現状、開設6年目に当たる2017年末時点での年間利用者数は4万人を超え、センターの売り上げは7億2千万円ほどと急速に伸びています。

今回は、この急成長している当院へ私が他業種から転職してからの2年間の振り返り、仕事に対する考え方、未経験者ならではの視点、気づきなど、医療の知識とは関係がないかもしれないことも多々ありますが、ご報告します。

## 転職のきっかけ

私が当院に入職したのは2016年4月です。それまでの私は、紳士服業界で販売員として仕事をしていました。医療業界とは全く別の世界です。医療の知識など全然ありませんでした。日々、いかにお客さまに満足いただき、売り上げを上げるか。それを考え仕事をしてきました。

9年間在籍し、それなりの立場も与えられ、当時は充実した社会人生活を送っていました。そんな私が、



### 病院概要

名称：医療法人社団東山会 調布東山病院  
所在地：東京都調布市小島町2-32-17  
電話：042-481-5603  
病床数：一般83床、透析66床

写真 ドック健診受付



前職にて培ったスキル、立場を捨て、全くの異業種である医療業界に転職をするという選択は正解だったのでしょうか。

この業界に転職をした最初のきっかけは、父親からの一言でした。私の父は、他の病院ではありますが医療業界で仕事をしており、「調布東山病院で中途採用者を募集しているから、転職を考えてみては」との急な一言でした。

その当時は、「仕事を辞めたい」「転職をしたい」等の気持ちはなく、「転職活動を経験してもいいかな」くらいの気持ちでした。ただ、当時の私のような医療業界以外の人間からすると、この仕事の内容は全く想像が付きませんでした。特に健診センターで事務は何の仕事をしているのか、いざ転職活動を行うと興味が湧いてきました。

こんなあいまいな気持ちで転職活動を始めた私も、当院へ入職し2年が経過しました。私が現在こうして医療業界に身を置き、このように原稿を書いていることは、当時の私には想像もつきませんでした。

### 医療業界のイメージとギャップ

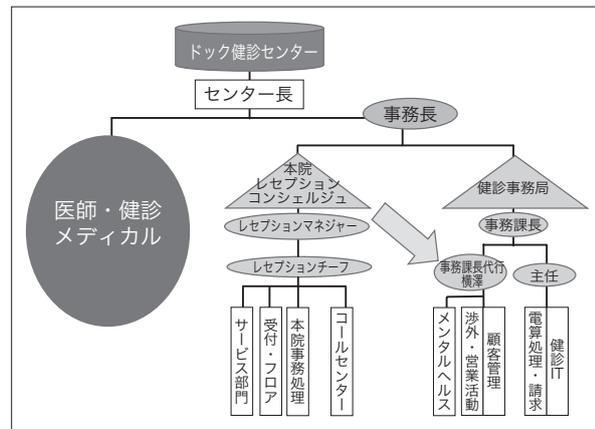
当院で仕事をするようになるまで、私の中での医療業界のイメージは、患者に診療をしてあげている、健康診断を受診させてあげているというような「上から目線での対応」でした。もちろん、そうではない医療機関も多くありますが、そう感じたことがある人は少なからずいらっしゃるかと思います。実際、面接で医療業界・病院のイメージを聞かれ、私は上記のようなイメージを持っていることを伝えました。

紳士服業界ではお客さまは、どこで買い物するかを自由に選ぶことができ、立地・商品・店舗の雰囲気等、気に入った店舗や販売員次第で顧客になります。店舗の立地・商品は、一販売員の力では変えることはできません。つまり販売員の力で顧客をつくる必要があります。販売するものも数万円～何十万円とします。金額以上の付加価値を与えて満足いただくために、待遇は重要であり研修のカリキュラムも多くありました。

健康診断も同様で、受診者は複数の医療機関から自由に選ぶことができます。私たちは、受診者に当院を選んでいただき、健康診断を受診いただく。そして、気に入っていただき、次年度も受診いただく。この方々からの口コミで受診者が増加していく。このサイクルが重要と考えます。口コミは、広告以上の力があります。ただし、良い情報だけでなく、悪い情報も簡単に広まってしまいます。

健康診断の金額は決して安いものではありません。

図表1 調布東山病院ドック健診センター組織図



特に人間ドックはなおさらです。お客さまという表現は正しくはないのかもしれませんが、医療機関においても、数ある医療機関から当院を選んでいただき、お金をいただいている以上はお客さまです。医療機関とはいえ、接客サービスは重要と考えます。

そしてこれらのことを実践していたのが、当院でした。今までの医療業界のイメージとは違う印象であったことが、私が当院への転職を決めた理由の1つでした。実際に入職し、現場で働いてみると、当院の「接客への取り組みの本気さ」を強く実感しました。スタッフ全員が受診者へのサービスを考え、取り組んでいることは、当院の急成長の理由の1つではないかと思います。

### 考え方次第

私が仕事において心掛けているのは、「何事も経験してみる。とりあえずやってみる」ことです。大したことではありませんが、どんな仕事もまず経験してみる。どんなに嫌な仕事を依頼されても、どのような内容の仕事でも、その仕事をする中で自分にとってプラスになることを常に考えるようにしています。プラスの気持ちで仕事に取り組むことで、行動は変わり結果も変わってくるはずですよ。やって無意味なことはない。経験は今後において、いつか役に立ち、必ずプラスになると考えます。当院に転職してからも、この考えは変わりません。また、この考えが間違っていなかったと今では思います。他業種からの転職。検査項目さえよく分からず、周りが何を話しているのか理解できませんでした。

図表2 入職当時と現在の業務内容・一日の流れ

時間	仕事内容
8:25	朝礼
8:30	フロア業務 (主に、受付やコールセンターの手伝い等)
12:15	休憩
13:00	契約関係・顧客管理・データベース作成 会議・健保や企業訪問等
16:50	終礼
17:00~	委員会活動や外来検討会等(月に数回)

入職当時の主な仕事内容
<ul style="list-style-type: none"> <li>・フロア業務</li> <li>・コールセンター</li> <li>・医療知識の習得</li> <li>・渉外活動(契約等)の手伝い</li> </ul>

↓

現在の主な仕事
<ul style="list-style-type: none"> <li>・フロア業務 (AMのみ)</li> <li>・コールセンター (AMのみ)</li> <li>・契約関係</li> <li>・顧客管理</li> <li>・渉外活動</li> <li>・契約健保さまデータベース作成</li> </ul>

当たり前ですが、検査項目などの医療用語が理解できないと仕事にならず、また会話もできないため、時間さえあればとにかく検査についての本を読んでいました。また、職場内で他の職員の会話から知らない医療用語などが聞こえてくると、そのつど調べていました。

それと同時に、健保や仲介業者、企業との契約書などにも目を通していました。病院と、企業・健保・仲介業者等との契約の仕組みについても、そもそも医療業界で企業や健保との契約があることすら、よく分からない状態でした。新卒でなく中途での入職であったため、すぐに戦力にならないことに悩むこともありましたが、0からのスタートであったため、すべてが新鮮であり、充実もしていました。

その後、受付業務やコールセンター、計測の手伝いなどの経験もしました。フロア業務に出ている男性スタッフは私1人だったので、不安はもちろんありました。しかし「何事も経験。とりあえずやってみる」の考えのもと業務を行いました。

これらの経験から、予約の取り方から健診当日の流れなども理解できました。また、コールセンターやフロア業務の方の業務量と大変さが理解できたことは、私にとって非常に大きなことでした。相手を知ることによってコミュニケーションが取りやすくなり、仕事の依頼がスムーズになりました。

すべての業務をマスターすることは難しいですが、他の担当者の仕事内容を多少なりとも把握し経験することは、同じ部署の一員として非常に重要であると考

えます。今後は健診後の結果作成や請求等の流れについても、経験し理解をしていきたいと思います。

## モットーは低姿勢

「職場において、どんな立場であっても常に低姿勢」これが私のモットーです。例えば担当者や他部署に仕事を依頼するとき、単純に自分の管轄ではないから担当者に仕事を振る、ではなく、その仕事を行っていただくことに感謝の気持ちを忘れないようにしています。当たり前のことですが、この気持ちを持って依頼することは非常に重要と考えます。これだけで、依頼の仕方・言葉なども自然と変わり、良い人間関係が築けます。職場内・外でも良い人間関係を築くことで、良い仕事ができるようになるはずですよ。

このような気持ちを持って人と接するように心掛けているからというわけではないですが、私は前職でも現職でも、たくさんの人と出会い仕事をしてきた中で、人間関係には恵まれていたと思います。

## つながりを大切に

今振り返ると、この業界、そして調布東山病院に転職した選択は正解だったと思います。当院に入職し約2年が経ちました。現在では健診事務局の課長代行として、主に渉外や顧客管理を行っています(図表2)。

現在でも午前中のみ受付やコールセンターで仕事をすることがありますが、この業務を行うことで現在のドック健診センターの現場の状況等を把握できます。また、現場とのコミュニケーションが取れ、スタッフの方々に自分を知っていただくことで、渉外の仕事をする際に予約枠の管理等、困ったときに相談がしやすくなりました。

今後は院内だけでなく、外部医療機関や契約機関等にも積極的に出向き、つながりを多くつくり、外部との良好な関係を築くことで、調布東山病院と自分自身の成長へとつなげていきたいと考えています。

そしてこれからも、チャンスがあればいかなる仕事にも挑戦していきたいと考えます。その経験が人とのつながりをつくり、新たな知識を得られることで必ず将来の自分の力になると信じています。M