

接客研修「導入事例」のご紹介

HUMAN ENVIRONMENT



施設概要・導入背景

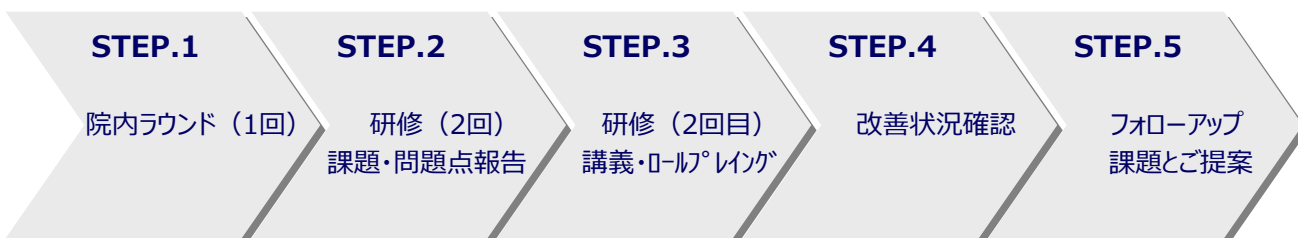
標榜診療科：内科、外科、整形外科

(お悩み)

- ・患者様から指摘があり接客の重要性を認識、危機感を抱いている。
- ・新人スタッフが環境に慣れる前に、基本的な接客、電話対応を身に付けさせたい。

(お客様ご要望)

- ・挨拶、言葉づかい、表情、患者様への接し方などスタッフの接客力を向上したい。
- ・現場に即した指導、アドバイスをしてほしい。
- ・院内の見回り等、チェックリストを活用し対応してほしい。



受講者の声

- ▶ 当たり前にしてきた業務も、仕草や言葉遣いなど至らないことが多く、目線を合わせたり、ひと言つけ加えるだけでもかなり印象が変わることに驚きました。
- ▶ 院内環境も改めて見ると改善出来ることが多く、もっと居心地の良い空間を作ろうと思いました。
- ▶ 電話での症状確認や先生への取り次ぎ方など、これから注意して業務にあたろうと思います。
- ▶ 医院の評判を少しでも上げ、患者様に信頼していただけるよう努力したい。
- ▶ 疑問に思わなかった点を第三者の目で指摘していただき「確かにそうだな」と思うことばかりでした。
- ▶ 口頭や文章だけでなく、患者様の目線に立ち実演を交えながら指導いただき大変よくわかりました。ありがとうございました。



【研修内容】

1. 院内ラウンド結果報告および講義。掲示物の更新、整理・整頓。医療安全対策の再検討。
2. プライバシー保護について法的根拠（個人情報保護法）のご説明。
3. 患者様の立場での体感。
4. ロールプレイング（電話対応、患者様呼び出し・誘導、治療器具装着、受付・会計対応など）。

成果・結果

- ・研修後すぐに取り組み始める指摘事項（整理整頓、身だしなみ他）の改善を行った。
- ・患者対応時の導線を考慮し、パソコンの設置位置を変更。業務見直しに繋がった。