

# 接遇コンサルティング「導入事例」のご紹介



## 施設概要・導入背景

標榜診療科：産婦人科

### (お悩み)

- ・女性同士のチェックが、なかなか出来ない。
- ・管理者より都度改善指導しているが、改善できないスタッフがいる。
- ・手が空いた際に、患者側へ出向いた対応を心掛けてほしい。

### (お客様ご要望)

- ・覆面調査で普段のスタッフ対応をみてほしい。



## 受講者の声

- ▶ 意識が変わるきっかけとなって良かったです。
- ▶ 自然に笑顔で患者様への対応が出来ていたのだろうか、と確認ができた。
- ▶ 今までの自分の行動を反省し、相手の目線で言葉遣いや表情、立ち居振る舞いを状況に合わせて心掛けたいと強く思いました。
- ▶ 笑顔とやさしい目、第一印象が大事なんですね。研修に参加して良かったです。ありがとうございました。
- ▶ 患者様の目線や気持ちを考えながら意識して声掛け対応したいと思います。とても参考になりました。



### 【調査の目的】

院内の現状を接遇・環境・業務運用の3つの視点から客観的に観察し、「患者様が求めていること」を洗い出す。問題点一つ一つに対し分析を行い、対策を検討し改善を図る。「院内全体で患者様に応えるべきこと」を実現する。

### 【調査項目】

事前ヒアリング内容を基に、チェックシートを用いセクション毎の環境及び接遇状況を確認。

- 基本的な挨拶  身だしなみ  電話対応  患者対応  環境チェック

### 【研修内容】

1. 印象を良くする最高の基本（身だしなみ・挨拶）。
2. いい表情と相手を思いやる対応（表情、立ち居振る舞い）。

## 成果・結果

- ・研修後すぐに取り組める指摘事項（環境改善、身だしなみ他）の改善を行った。
- ・スタッフ間で自発的に身だしなみの院内ルールを決めた。