

## 【 テーマ 】

接客マナー研修の成果と今後の活動について

## 【 発表者 】

小口 聡久、加藤 希実

## 【 平成 23 年度研修参加者 】

小野 裕子、小島 かおり、大島 良介、加藤 希実、小塚 貴子、小林 巧、玉木 茜、入澤 将人、遠藤 めぐみ、上村 理恵子、赤田 記子、池方 香里、小口 聡久

## 【 研修目的 】

昨年度より、患者サービススキルアップ研修に参加し、接客に対する考え方や対応を学んでいる。研修で得られた成果を一部のスタッフや店舗にとどめるのではなく、全店舗へと波及させ、接客レベルの統一を目的に取り組んでいる。その結果、どの店舗へ行っても、居心地の良い、快適な接客が受けられることが目標である。

## 【 研修内容 】

### ① 「シーン別患者接客検討表」を研修参加者各店舗にて実施

実施方法は様々であるが、店舗への掲示、項目ごとに朝礼で発表、または配布し各自で現状の確認。

### ② 研修参加者、参加者所属店店長へアンケートを実施

「シーン別患者接客検討表」を各店舗で実施したことによる店舗の変化について、店長および研修参加者にアンケートを実施した。

### ③ トレーナー活動で使用する「店舗サービスレベル向上シート」の作成

昨年度のシーン別患者接客検討表を基本として、トレーナー活動を行うことに適した内容へと議論し作成。

### ④ トレーナー活動を行うための準備

8月からトレーナー活動を実施（研修参加者の店舗を中心に）し、作成した店舗サービスレベル向上シートを実際に使用。その結果を踏まえ、トレーナー同士のシートの解釈の相違点を統一。また、内容の訂正や項目の追加によりシートの完成度を高めた。

## 【 研修の成果と今後 】

「シーン別患者接客検討表」実施半年後のアンケート結果から、社員と店長、社員同士でのコミュニケーションが増え、改善点の明確化・フィードバックしやすい環境となり店舗全体での接客に対する意識の向上がみられた。その反面、時間が経つにつれ意識が薄れてしまう事例もあった。多忙な業務の中でも常に患者様の目線で物事を考えることが必要であり、トレーナー活動を通して患者様の目線も含めた内容を伝えることが重要であると感じた。今後は、トレーナー活動が店舗へ反映され、患者様に再び選んでいただける店舗作りへとつなげたい。また、改善点の定着、浸透は時間を必要とするため、定期的に再確認し、意識の向上を図り、自分たちのサービスを確立することが大切である。その為には、定期的なトレーナー活動が有効であると考え、計画の立案、実行が必要である。