

## ニチイの接遇コンサルティングサービス

# ホスピタリティブランディング

良質な医療サービスを提供する上で欠かせない「接遇」。

「接遇」という形のないものを貴院のブランドへと育て上げるお手伝い。

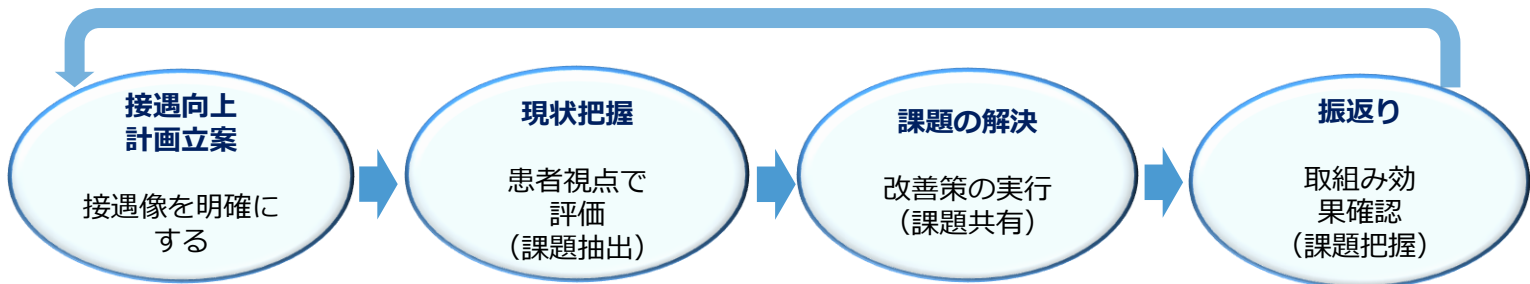
「接遇」をワンランクupさせて他院（他社）との差別化を実現しませんか？

このような医療機関様にお勧めです

- ・患者応対に対するクレームを減らしたい
- ・スタッフによる対応（接遇）の差を無くしたい
- ・患者満足度を向上させたい
- ・職員間のコミュニケーションを円滑にしたい

貴院の強みや課題の抽出から  
アフターフォローまで対応

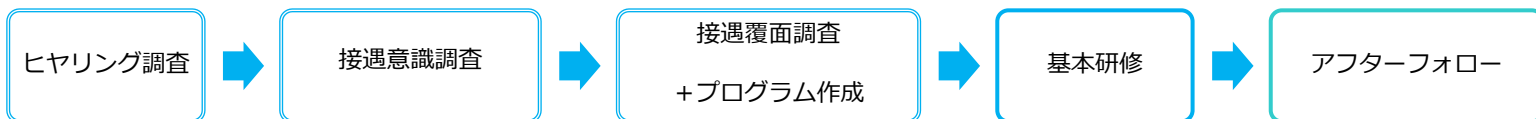
接遇力を向上させる風土を創る（「良い接遇」を習慣にするために）



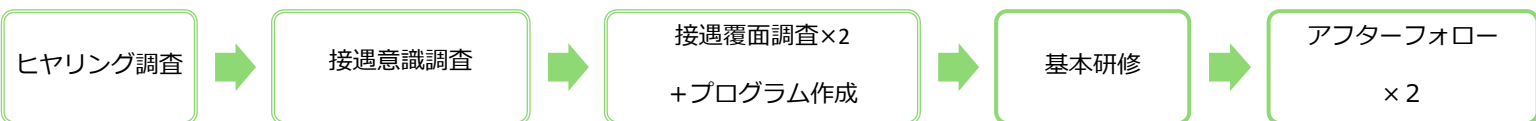
医療接遇に精通したブランディングアドバイザーが「調査結果」にもとづき、貴院向けにプログラムを作成します

## 基本プラン

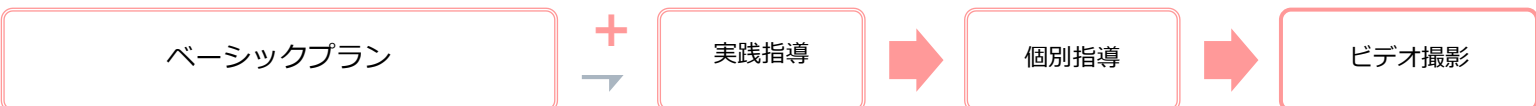
### ベーシックプラン



### ベーシック Plus



### プレミアムプラン



## 接遇課題の洗い出し・課題分析

### 実施内容例

- ・ヒアリング調査：目指す接遇像や改善したいことなど、ご依頼者や関連部署へ口頭で聞き取り
- ・クレーム内容の把握：クレームや投書によるご意見などについて原因と傾向を分析
- ・接遇意識調査アンケート：接遇に対する考えや課題意識などを調査シートに回答いただき集計・分析
- ・接遇覆盖面調査：患者さんを装った調査員による患者対応、職員間のコミュニケーション、院内環境の調査
- ・スタッフMTG：患者サービス向上委員会等への参加や対象スタッフ間での意見交換による課題把握

## 接遇課題の改善・ワンランクアップ

### 接遇研修例

- ・接遇の基本：医療接遇の考え方、医療サービスとは、医療接遇の重要性、ホスピタリティとはなど
- ・接遇マナー：基本5項目（身だしなみ・挨拶・表情・姿勢・動作・言葉づかい、話し方）、第一印象など
- ・コミュニケーションスキル：「聴く力」伝える力、共感力、相手軸のコミュニケーション
- ・クレーム対処法：初動対応の重要性、クレーム対応の基本、悪質クレマー対応、
- ・アンガーマネジメント：怒りのコントロール
- ・コーチング：自発的行動を促すコミュニケーションスキル
- ・ロールプレイ、ロジカルシンキング、ブレインストーミングなど

## 取り組みの習慣化・接遇意識の継続

### 結果のご報告・ご提案例

- ・調査結果報告書：課題や評価を研修内でフィードバック（報告書の提出）
- ・取り組み提案：患者サービス向上委員会、ミーティング等で取り組みの方法のご提案
- ・接遇通信の発行：接遇意識の継続を図るため、調査結果と振り返りチェックシート記載の通信発行
- ・接遇マニュアル作成・監修：接遇基準（身だしなみや患者対応についての基本）の統一

STEP①

ヒアリング  
調査

STEP②

意識調査  
アンケート

STEP③

接遇調査

STEP④

接遇研修

STEP⑤

アフター  
フォロー

プラン	人数	期間	備考
ベーシック	20名程度	1～3か月	①～⑤の実施
ベーシックplus	20名程度	3か月～6か月	①～⑤の実施 ※④アフターフォローを2回繰り返す
プレミアム	5名程度	2か月～3か月	①～⑤の実施 ※個別指導あり

※料金は対象人数や研修の所要時間、アドバイザーの訪問回数により算出します。お気軽にお問合せください  
※ご要望に合わせ実施内容をカスタマイズすることも可能です

# Hospitality Branding

貴院が目指す「接遇像」を実現するお手伝いをいたします。対象人数や課題などニーズに即したプランをご提供いたします。

また、ご要望に応じサービス内容をカスタマイズすることが可能です

顧客のご要望に沿ってプランを作成し「接遇の取り組み」をトータルサポート

## ベーシックプラン（例：看護部からのご依頼）

## アフターフォロー

・ヒアリング調査により「ベーシックプラン」を実施期間3カ月でご提案

・接遇意識調査アンケートの実施  
・接遇調査（覆面）を実施

調査結果を踏まえた研修を実施

研修から1か月以内に再度、接遇調査を実施。改善した点や新たな課題を踏まえディスカッション・ロープレを取り入れた研修を実施

研修会場の手配やゆとりをもって取り組みを実施できるよう期間を3カ月と設定

全看護師対象にアンケートを実施。外来・病棟の患者応対場面の接遇マナー等を調査

調査結果報告書の提出

接遇調査のフィードバックおよび今後も接遇力向上を目指し、どのように取り組んでいくか研修内で意見交換を実施

対象人数やご予算に合わせて自由にカスタマイズできます

例①：接遇マナーが身についているのか、他院と比べ接遇力が高いのか知りたい（病院：全体）

接遇覆面調査



接遇覆面調査結果報告



接遇セミナー（接遇基本マナー）のご依頼

※接遇セミナーのみのご依頼も承っております

例②：新入職員に医療機関で働く心構えとビジネスマナーを教えたい（総合病院：新入職員）

病院理念に基づいた接遇の基本研修



接遇覆面調査（全体）



接遇覆面調査結果報告

例③：全職員の接遇意識を高め継続させたい（病院：全体）

接遇意識調査アンケート



接遇カワランクアップ研修



調査結果を踏まえた指導者向けコミュニケーションスキル研修



チェックシート付接遇通信発行

例④：スタッフ一人ひとりに個別指導をして欲しい（クリニック：事務員）

接遇覆面調査



調査結果を踏まえた接遇の基本研修



ロールプレイングによる接遇指導コミュニケーションスキルアップ研修



例⑤：医療施設と介護施設の2施設で、それぞれの現場に合わせた接遇ポイントを教えて欲しい（病院・介護施設の全職種）

接遇意識調査アンケート



調査結果を踏まえた医療接遇のポイント研修



調査結果を踏まえた介護現場の接遇ポイント研修



接遇意識調査結果報告

例⑥：全職員の接遇力を向上させるため、全員が参加できるよう数回に分けて同じ接遇研修をして欲しい（総合病院：全体）

接遇覆面調査



調査結果を踏まえた接遇オンライン研修×3回



接遇覆面調査結果報告書

接遇力upを目指した取り組みのご相談はお問い合わせください