



にいつ眼科医事科職員

# 接遇研修

2021.3.9

2021.3.16



## 医事科職員を対象に接遇研修を行いました

- 昨年10月に行った患者様満足度アンケートの結果を受けて、今年、医事科職員の電話対応の接遇強化を目的に行いました。
- 医事科職員も、受付や会計中の電話対応など通常業務をしながらの電話対応は、早口になったり、十分に話がお聴きできなかったり、悩みがありました。



組織人としての基本的行動のルールから改めての講義をしていただきました。

改めて、報告・連絡・相談の本当の重要性や、意義を学びました。



第1弾は、敬語を勉強し直し。宿題もありました。社会人になって改めて宿題に苦戦しました。

第2弾は、実践のロールプレイでした。



## 研修を受けて気が付いたこと、学んだ事

- 当たり前できていると思っていたのに、できていなかった。
- 今まで思っていた疑問が分かった。
- 決して雑に対応していたつもりはないが、できていなかった。
- 指摘されて初めてわかることもあった。
- 混んでくると雑になりがち。気を付けたい。
- 基礎が大切だと思った。
- 言葉遣いがいいと、隣で聞いていても気持ちがいい。
- 気がつかないうちに早口になっていた。「間」が大切。

これからさらにがんばります！！



親切・丁寧・笑顔

皆さまが少しでも気持ちよく、受診できますように頑張ります。お気付きの点がありましたら、ご教授お願い致します。