

接遇キャンペーン実施しました

当院では毎年、職員自身で接遇の自己チェックを実施しています。今年度も前年度の評価の中で得点の低い傾向にある項目について、さらなる向上を目指し、接遇キャンペーンとして取り組みました。

令和2年度 得点の低い傾向にあった項目

1. お待たせする際、待ち時間等を説明している
2. 業務に追われていても話す口調は穏やかである
3. 説明は相手の理解に応じてゆっくり分かりやすく行っている



【取り組み後の自己評価】

評価点数

1 : 殆どできない (20%) 2 : あまりできない (40%) 3 : まあまあできる (60%)
4 : 概ねできる (80%) 5 : 完璧にできる (100%)

項目	昨年度	今年度
お待たせする際、待ち時間または理由など目安を説明している	3.3	3.7
業務に追われていても話す口調は穏やかである	3.6	3.8
説明は相手の理解に応じてゆっくり分かりやすく行っている	3.7	3.8

前年度、低い傾向にあった評価3項目は、接遇キャンペーンで意識化したことで、0.1~0.4ポイント点数が向上した。

また、51項目すべてで3.5ポイント以上となった。

特に身だしなみに関する17項目では、全体平均が4.2ポイントと高い評価となった。

今後も接遇キャンペーンを継続して低得点項目の底上げを図り、サービスの向上に取り組んでいきます。