

報道関係各位

医療関連

## 接遇コンサルティングサービス 4月より開始！ 「ホスピタリティブランディング」

～接遇力向上で「選ばれる医療機関」へ～

株式会社ニチイ学館（東京都千代田区、代表取締役会長兼社長 寺田明彦、以下ニチイ）は、医療機関や企業等の職員や社員に対して、接遇に関する意識調査や接遇覆盖面調査、研修などを行い、接遇力の向上を総合的にサポートする、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」を平成 28 年 4 月より開始いたします。

ニチイはこれまで、医師や看護師など医療機関の職員を対象に『接遇セミナー』を開催し、よりよい患者サービスの提供を目指す医療機関をサポートしてまいりました。接遇力向上に対する意識の高まりや、「セミナーを継続して受けたい」「自院の接遇の現状を客観的に知りたい」「接遇力を向上させ、他院と差別化を図りたい」など、医療機関からの継続した接遇研修を望む声を受け、この度ニチイでは、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」を開始することとなりました。

本サービスは、ニチイ独自のカリキュラムを受講した『ブランディングアドバイザー』を中心に、課題調査・改善提案・研修・指導などを実施し、医療機関の接遇力向上を総合的にサポートいたします。

ニチイは今後も、患者（顧客）目線に立った商品・サービスの開発により、「顧客満足度向上」など様々な課題解決に取り組む医療機関（企業）をサポートしてまいります。



【接遇研修の様子】

### ◆サービスの流れ◆ （ベーシックプランの場合）

5つのステップに分けて、課題抽出からアフターフォローまでトータルで行います。

①ヒヤリング

②接遇意識調査

③接遇覆盖面調査  
+プログラム作成

④基本研修+α

⑤アフター  
フォロー

医療機関(企業)へのヒヤリングを通じ、潜在的な問題を明確化

調査シートにより、職員(社員)の接遇に対して弊害となる考えを分析

患者(顧客)への対応を、ブランディングアドバイザーが覆盖面調査を行い、職員(社員)の接遇レベルを確認。調査結果を踏まえ、プログラムのご提案

ご要望に応じて研修内容を策定。約90分間の研修を実施

研修終了後、2週間以内に接遇力をチェック。スタッフミーティングを実施し、改善案などをアドバイス

## ◆サービスプラン◆

プラン名	実施内容
ベーシック	ヒヤリング ⇒ 接遇意識調査 ⇒ 接遇覆面調査 ⇒基本研修+α ⇒ アフターフォロー
ベーシック Plus	ベーシックプラン + 接遇チェック (2回) ⇒ 基本研修+α (2回) ⇒アフターフォロー (2回)
プレミアム ~少人数プラン~	ベーシックプラン + プレミアムレッスン 【個別指導 (実践・面接)】 ※対象は5名となっています。
オプションサービス	患者さんの声リサーチ

◆「ホスピタリティブランディング」の詳細はこちら◆

<http://www.nichiigakkan.co.jp/service/medical/service/totalservice/hospitality.html> (ニチイのオフィシャルサイト)

## ◆ニチイの医療関連サービスとは◆

1968年の創業以来、医療機関における医事業務受託事業を中心に、経営支援サービスや調査分析サービスなど、幅広いサービスを展開。医師や看護師など医療機関の職員を対象とした、診療報酬関連セミナーやリスクマネジメントセミナーなど充実した各種セミナーも開催し、全国約1万件の医療機関のパートナーとして、「経営効率化」「患者満足度向上」など様々な経営課題の解決に向け、経営をトータルサポートしています。

## ◆接遇セミナー

接遇を患者サービスの一環ととらえ、患者満足度の向上を目指す医療機関をサポート。

病院・診療所での事例を盛り込んだ実践的内容で、基礎編から応用編まで医療機関のご要望に応じて、プログラムを展開しています。医療機関の職員ほか、企業の社員に対しても行っています。

## 【本件に関する一般の方のお問い合わせ】

医療関連事業本部 事業部 研修指導課  
TEL : 03-3291-6917 FAX:03-3291-5640  
E-mail:ms-kenshuu@nichiigakkan.co.jp

## 【マスコミの方のお問い合わせ】

経営企画本部 広報部 広報課【担当：龍居・深堀】  
TEL : 03-3291-3954 FAX : 03-3291-6864  
E-mail:kouhouka@nichiigakkan.co.jp