

全国のニチイスタッフが接客スキルを競う「接客コンテスト」開催 「ニチイ最高のおもてなし」を体現する人材を発掘、接客意識・スキルの更なる向上へ 多様化・高度化する自治体業務をサポートする「自治体窓口部門」を新設

医療、介護、保育サービスなどを全国で提供する株式会社ニチイ学館（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：森 信介）は、11月27日（月）、全国の医療機関・自治体で勤務するスタッフが接客技能やコミュニケーションスキルを競う「接客コンテスト」を開催いたしました。3回目を迎える今年も、既存の医療関連部門に加え、自治体窓口部門を新設、全国の支店から総勢764名がエントリーしました。当日は各部門のファイナリスト合計18名が、接客にかける思いや意気込みを語るスピーチやロールプレイングを披露、厳正なる審査の結果、各賞を決定・表彰いたしました。



■「Heartful Action～ニチイ最高のおもてなし～」を体現すべく、接客スキルを競う

当社では、接客の質向上による患者や住民・職員の満足度向上、スタッフが目指すべきロールモデルの構築、スタッフの接客意識・スキル向上を目的に2021年より「接客コンテスト」を開催しています。コロナ禍にオンライン開催としてスタートし、3回目となる今年、初の集合型開催となりました。全国から総勢764名がエントリーし、当日は各支社・エリアの選考を通過したファイナリスト（医療関連部門12名、自治体窓口部門6名）がスピーチやロールプレイングを披露しました。

医療関連部門では、患者に信頼される接客、患者・家族の多様性への配慮といった接客マナーに加え、不安を取り除き安心感を与えるコミュニケーション、医療従事者として患者を第一に考え積極的にサポートする姿勢などを評価のポイントとし、グランプリ1名、準グランプリ5名、特別賞1名（全国のスタッフによる事前投票にて決定）が選出されました。

自治体窓口部門では、エリア選抜を経た6名のファイナリストが本社大会に出場、来庁者のニーズをくみ取った上での提案、安心感を与える接客などが評価ポイントとされ、グランプリ1名が選出されました。

両部門の受賞者は、いずれも当社が目指す接遇像「Heartful Action～ニチイ最高のおもてなし～」を体現するものとして設定された評価ポイントをもとに高く評価され、受賞に至りました。受賞者には、社長から表彰状が授与されるとともに、名誉ある賞に相応しい受賞バッジやガラス楯等の副賞が贈られました。

■新たに新設された自治体窓口部門、多様化・高度化する自治体業務を当社の接遇スキルで支援

既存の医療関連部門に加え、今年は自治体 BPO（ビジネス・プロセス・アウトソーシング）サービスで窓口業務を務めるスタッフの接遇スキルを競う「自治体窓口部門」が新設されました。当社では、自治体が行う幅広い住民サービスの支援、自治体職員の業務負担の軽減を実現するため、「自治体 BPO サービス」を展開、市民課や国保年金課、障がい福祉課をはじめとする窓口業務に対応しています。年々多様化・高度化する自治体の住民サービスを一括して受託、人材サービスのパイオニアとして培った当社のホスピタリティ溢れる接遇スキルを活用し、自治体職員の負荷増大等、自治体が抱える課題解決に寄与すべくサービスを提供しています。

今後も当社では、スタッフの接遇スキル向上により、来院・来庁される患者・住民の満足度を高め、病院・自治体の満足度・ブランド力向上に寄与していきたいと考えています。

■グランプリ受賞者のコメント

●医療関連部門（岩手県内総合病院 外来受付業務/診療報酬請求業務担当）

本日はこのような名誉ある賞をいただきまして、大変うれしく思います。

日々の私の努力を少し評価していただけたような気がしてうれしい気持ちになるとともに、今日参加された他のファイナリストの皆さまのロープレを見てまだまだ学ぶことがたくさんあるなと感じました。

これからも自分の技術に満足せずに、向上心を持って努めていきたいと思っております。

●自治体窓口部門（千葉県内市役所 窓口対応担当）

本日はこのような名誉ある賞をいただきまして、本当にありがとうございました。

今日観て聴いて感じたことを、少しでも職場の皆さんと共有できたらいいなと思っております。

どうもありがとうございました。

ニチイの医療関連サービスはこちら

（医療機関向けサービスサイト）

https://medi.nichiigakkan.co.jp/?utm_source=PR&utm_medium=ONLINE&utm_campaign=i1

（自治体 BPO サービスページ）

https://www.nichiigakkan.co.jp/bpo_1.html?utm_source=PR&utm_medium=ONLINE&utm_campaign=k17

【株式会社ニチイ学館会社概要】

医療関連事業・介護事業・保育事業を中心に、地域に根差した包括的サービスを全国で提供する総合生活支援企業。全国で約 8,000 件の医療機関へのサービス提供、約 1,900 の介護事業所運営の他、人材養成では約 50 年にわたり 200 万人以上の医療・介護分野のプロフェッショナルを輩出しています。

[U R L] https://www.nichiigakkan.co.jp/?utm_source=PR&utm_medium=ONLINE&utm_campaign=k16