News Release

報道関係各位

2026 年 11 月 18 日
株式会社ニチイ学館

過去最多 1,301 名が参加！
医療関連事業「2026 年度 ニチイグループ 接遇コンテスト」を開催
“Plus One のおもてなし”と個人情報保護をテーマに接遇力を競う

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 社長執行役員：中川 創太、以下「当社」）では、医療関連事業における人材育成とサービス品質向上施策の一環として、2026 年 10 月 19 日（月）に「2026 年度 ニチイグループ 接遇コンテスト」を開催しました。

医療機関や自治体の窓口では、患者様・お客様一人ひとりに寄り添った質の高い接遇が求められています。当社では、接遇をサービス品質の向上だけでなく、個人情報保護への対応強化も含め、安心・安全なサービス提供を支える重要な要素と位置づけ、人材育成の一環として本コンテストを実施しました。

6 回目を迎えた今年度は、昨年度比約 17%増となる過去最多の 1,301 名がエントリー。全国から選抜されたファイナリスト 18 名がロールプレイング形式で高い接遇力を競い合い、厳正な審査のもとグランプリ 2 名、準グランプリ 6 名、特別賞 2 名を選出・表彰いたしました。



■ **テーマは「Plus One のおもてなし（優しさ、温かさ、心地よさ、安心感）」と「個人情報保護につながる接遇」**

2021 年より開催している本コンテストは、医療機関における患者様への接遇力を競う「医療関連部門」、市役所など自治体の窓口におけるお客様への接遇力を競う「自治体窓口部門」※1の 2 部門で実施しております。

今年度は、「Plus One のおもてなし（優しさ、温かさ、心地よさ、安心感）」および「個人情報保護につながる接遇」をテーマに開催。単なるマナーの遵守にとどまらず、一人ひとりの患者様・お客様の心情や置かれた状況を自ら汲み取り、一歩踏み込んだサポートができる人材の育成を目指しています。

※1：自治体窓口部門は 2023 年より実施し 4 回目の開催

■ 「2026 年度 接遇コンテスト」 概要・審査のポイント

1. 医療関連部門

① ロールプレイ内容

計算受付窓口の担当者として、個人情報に配慮した本人確認や診察券・処方箋などの確認、会計案内を実施。患者様の状況や様子をくみ取り、手が不自由な患者様に必要なサポートを申し出るなど、一人ひとりの状況に応じた臨機応変な対応を行うロールプレイを実施しました。

② 審査基準

身だしなみや表情といった基本的な接遇マナーに加え、診察券や処方箋などの誤渡しを防ぐため、丁寧かつ確実な本人確認、相手を否定せず安心感や思いやりが伝わる応対ができているかを審査しました。また、患者様の身体の状態や様子を踏まえ、自ら気を配った行動ができているか、さらに予期せぬ場面でも慌てず、相手の気持ちに配慮した対応ができているかなども評価基準となりました。





2. 自治体窓口部門

① ロールプレイ内容

市役所の総合案内の担当者として、家族の施設入所に伴い困惑しながら来庁されたお客様の応対を実施。お客様に自ら声を掛け、必要な手続きや案内先を確認するとともに、お客様の事情や様子をくみ取り、身体障害者手帳の置き忘れにも気づいて声を掛けるなど、状況に応じた対応を行いました。

② 審査基準

礼儀正しい応対や相談しやすい雰囲気づくりといった基本的な接遇マナーに加え、お客様のご要望を的確にくみ取り、分かりやすく案内できているかを審査しました。また、急な施設入所に戸惑うお客様の心情に寄り添い、「お役に立ちたい」という思いを具体的な行動で表現できているか、身体障害者手帳の取り扱いに十分配慮するとともに、置き忘れなどの予期せぬ場面にも、相手の気持ちに配慮しながらさりげなく対応できているかなども評価基準となりました。





■　**挑戦から得た学びを、次の接遇へ　～コンテストを通じて全国へ接遇ノウハウを共有**

受賞者からは、「日頃から患者様に行っている接遇を自分らしく表現できた喜びとともに、コンテストを通じて新たな気づきや課題を得られた。今回の経験を今後の接遇に活かし、さらに成長していきたい」といった力強い決意が語られました。

なお、各ステージを勝ち上がった医療関連部門の全国 64 支店代表者（64 名）と、自治体窓口部門の東日本・西日本エリア代表者（6 名）の計 70 名には、高い接遇スキルの証としてオリジナルバッジが贈呈されました。また、ファイナリストのロールプレイ動画を全国の現場スタッフへ共有し、視聴・評価・投票を行う「スタッフ選考」では、5,000 人以上の投票により、特別賞 2 名が選出されるなど、挑戦の成果を組織全体で共有・賞賛する取り組みも行っています。

■　**ニチイ学館　代表取締役社長　社長執行役員　中川 創太　総評**

接遇コンテストへの挑戦は、自分や周囲の接遇を見つめ直し、より良い実践を考える機会です。参加を決めた時から「もっとできることはないか」という意識が生まれ、行動や日々の習慣が変わっていくことに、このコンテストの大きな意義があると考えています。

AI の活用が進む時代だからこそ、相手の状況や気持ちに気づき、寄り添い、自ら行動する力がますます重要になります。温かな笑顔や気遣い、優しい一言といった一つひとつの接遇が、受付からお帰りになるまでの印象をつくり、医療機関や自治体への信頼にもつながっていきます。

接遇に決まった答えやゴールはありません。大会で得た学びを参加者個人にとどめず、広く共有することが、組織全体の接遇力を高めるうえで大切です。また、お客様からいただく感謝やお褒めの言葉は、自身の成長や仕事へのやりがいにもつながります。一人ひとりが互いの経験や学びを共有しながら、よりよい接遇を追求し続けていくことを期待しています。

今後も、当社が目指す接遇像「Heartful Action～ニチイ最高のおもてなし～」を一人ひとりが実践し、お客様や地域社会の期待を超えるサービスをお届けできるよう、ニチイグループ全体で接遇力・サービス品質の向上に努めてまいります。

＜株式会社ニチイ学館　会社概要＞

「お客様・地域社会からダントツに愛され、尊敬されるニチイグループに成る」をビジョンに掲げ、医療関連事業・介護事業・保育事業を中心に、日本全国、各地域の人に寄り添い、人々の暮らしを支える事業を展開しております。約 6,000 件の医療機関へのサービス提供、約 1,900 カ所の介護事業所運営の他、人材養成では 50 年以上にわたり、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。

社　　名：株式会社ニチイ学館（NICHIIGAKKAN CO., LTD.）
創　　業：1968 年 12 月
設　　立：1973 年 8 月
所 在 地：東京都千代田区神田駿河台 4-6 御茶ノ水ソラシティ
代 表 者：代表取締役社長 社長執行役員 中川 創太
事業内容：医療関連事業、介護事業、保育事業、ヘルスケア事業
公式サイト：https://www.nichiigakkan.co.jp/

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/service/biz/bpo_1.html?utm_source=PR&utm_medium=ONLINE&utm_campaign=k58