

“お客様感動”を実現する接遇力とスタッフの活躍推進を目指して 医療関連事業「2025 年度 接遇コンテスト」を開催

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）では、人財育成とサービス品質向上施策の一環として 2025 年 10 月 20 日（月）に「2025 年度 接遇コンテスト」を開催しました。



■ 過去最多 1,106 名が参加

2021 年に始まった本コンテストは、今年で 5 回目の開催を迎えました。医療機関の窓口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来庁様への接遇力を競う「自治体窓口部門」^(※1)の 2 部門で実施しました。

今年度は、日々接遇力の向上に真摯に取り組む社員の中から、昨年度の応募数 885 件を大きく上回る 1,106 名が参加し、最終的に全国から選抜されたファイナリスト 18 名^(※2)がロールプレイング形式で接遇力を競いました。本社大会当日は、厳正な審査の結果、グランプリ 2 名、準グランプリ 6 名が選出されました。また、ファイナリストのロールプレイ動画を事前に撮影し、全業務社員が視聴・評価・投票を行う「スタッフ選考」を通じ、特別賞 2 名も選出されました。

※1：自治体窓口部門は 2023 年より実施し 3 回目の開催

※2：ファイナリストは 18 名だが、本社大会は 1 名欠席につき 17 名での実施

■ ニチイの接遇コンテスト 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

医療関連部門では、ファイナリストが 200 床以上の病院の初診受付担当者となり、初めて受診する患者様に対して、紹介状の取り扱いや選定療養費制度の仕組み等、国や医療機関で定められた制度背景をふまえ、患者様に合わせた説明を行い、患者様が納得してかかりつけのクリニックへ相談できるよう促す対応のロールプレイを実施しました。



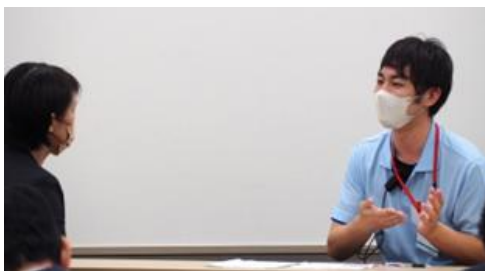
② 審査基準

身だしなみや表情だけでなく、「紹介状の取り扱い」や「選定療養費制度」についても、患者様に必要な情報を選択し、適切なタイミング且つ簡潔に理解しやすい言葉で説明できているか、また患者様に寄り添い安心感を与える声かけや提案ができていないかを審査しました。

2. 自治体窓口部門

① ロールプレイ内容

自治体窓口部門では、ファイナリストが“市役所の顔”ともいえる市民課窓口担当者となり、年金事務所での手続きに必要な書類を求めらるお客様に対し、専門外の内容ではあるものの質問を重ね、必要な書類の確認や手続きの流れを引き出し、ご案内するロールプレイを実施しました。



② 審査基準

身だしなみや表情はもちろん、担当外の問い合わせにもお客様を不安にさせない声かけや、相手を尊重した説明、そして「またこの人に対応してもらいたい」と思わせるような安心・信頼感を与える応対ができていないかを審査しました。

■ 受賞を起点に、全社で広げる接遇力の輪

受賞者たちは、「現状に満足することなく、今後もさらなる接遇力の向上に努めてまいります」「コンテストで得たたくさんの学びをスタッフに共有し、所属現場だけでなく、同じエリアの接遇力向上に貢献してまいります」と、喜びとともに、さらなる成長への意欲と、地域全体の接遇力を高めていきたいという挑戦の想いを語りました。

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）、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、接遇スキルの高さを証明するオリジナルバッジが贈呈されました。受賞者たちは、そのバッジを胸に、日々医療機関や自治体で活躍しています。

今後もニチイグループでは、全国の契約医療機関・自治体において、当社が目指す接遇像「Heartful Action～ニチイ最高のおもてなし～」を体現し、一つでも多くの感動を来院・来庁される皆様に提供できるよう、努めてまいります。

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

【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 6,000 件の医療機関へのサービス提供、約 1,900 か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。