

患者様に寄り添う接遇を目指して

株式会社ファルマ
阿部 千佳子

なぜ接遇向上を目指したか

民医連職員は「患者様の立場に立った」、
患者様や地域の方々に寄り添う医療、運動が
求められている



まず私たち自身が患者様や地域の方
に信頼される人物であることが必要

接遇向上への取り組み

- **ファルマ事務委員会主催接遇セミナー**
- **入職時接遇研修**
- **社外接遇セミナーへの参加**
- **電話応対コンクールへの参加**
- **接遇関連の資格の取得(もしもし検定) 等**

ファルマ事務委員会主催接遇セミナー (年1回以上開催)

2008年度



2012年度

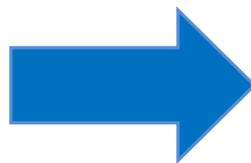


電話応対コンクール



2009年から参加。個人の取り組みではなく、
職場や会社全体で取り組んでいる

地区大会



県大会



取り組みの結果

- 職員間や外部の方への挨拶が積極的に
- 職員の接遇に対する姿勢の変化
- 利用者様のアンケートからも職員の印象の向上や信頼が高まった様子が見られた

考察

初めは事務職員を対象として研修等を行っていたが、現在では薬剤師の入職時にも新人研修を行うなど、職種にこだわらず接遇研修に参加している

接遇について考える機会を増やしたことで日常的に自分の応対について考える職員が増えた

まとめ

私たちの薬局を利用される患者様の中には経済的に困窮している方やその他にも多くの悩みを抱えている方がいる

困難を抱えた方に
心を開いてもらうためにも

•全職員が患者様から信頼を寄せてもらうことが大事

•そのためにも一人一人の思いやりの態度や心、言葉遣いを接遇面からも学習し続ける

•民医連の保険薬局として
患者様、地域の方々がいつでも相談できる
「選ばれた薬局」になるよう全職員で取り組む



ありがとうございました