

CSニュース

CSとは Customer Satisfaction (顧客満足) の略語です。当法人では患者や利用者、そのご家族が顧客となります。

第40号 平成28年4月発行
接客委員会 編集

～ 接客点検表の評価項目について ～

平成28年度上半期接客点検表の評価項目を下記のとおりにしますので、4月分から①～③で自己評価をお願いします。点検表は5月に配布します。

- ① 接客目標「私たちは優しい態度で接します」を唱和していますか
- ② その時の感情(不機嫌・好き嫌い等)を出さずに相手に接していますか
- ③ 私語雑談なく業務に専念していますか

～ 意識調査アンケートを行います ～

前年も行いましたが、今年も接客に対するアンケートを実施します。内容は前年とほぼ同じですので、アンケート結果では職員自身の意識の変化を見たいと思います。

また、患者・利用者・ご家族へもアンケートを実施します。こちらも前年と比較したいと思います。結果はまたCSニュースでお知らせします。

皆さんへのアンケート用紙は、5月末の配布予定ですのでご協力をお願いします。

～ 標語コンテストを開催します ～

今年も接客に関する標語コンテストを開催します。今年テーマを決め、標語を募集します。テーマは「態度」に関連したものとします。受賞した方には、賞品贈呈と受賞作品の施設内掲示を行いますので、今年もたくさんの応募をお待ちしております！！

平成28年度が「私たちは優しい態度で接します」の接客目標で始まりました。日々気をつけて周りに接していきましょう。また、「私たちは笑顔で目を見て挨拶します」は、基本中の基本ですので、これからも心がけていきましょう！！