

今 病院に求められるホスピタリティとは

～マグネットホスピタルの実現を目指して～

厚生労働白書にて「医療はサービス業」と定義されてかなりの時間が経ちましたが、まだまだ“接客レベル”を向上させる取り組みで終始している医療業界・・・。

患者様からの評判を高め、自病院のブランドを確立するには、“ホスピタリティ”ある対応が必須です。ホスピタリティ向上の取り組みを実施し、大きな成果につなげている事例を通し、貴病院の課題解決の“処方箋”をご提供いたします



会費：無料／募集100名様

2013年2月2日(土)

13:30(受付開始13:00)～16:30
会場：JTB本社ビル20F大ホール

セミナー内容

※講演タイトルは変更になる場合もございます

■13:30～14:45

『サービスからホスピタリティへ』 亀田病院の取組事例

医療法人鉄蕉会 亀田総合病院院長 亀田信介 様

■15:00～16:00

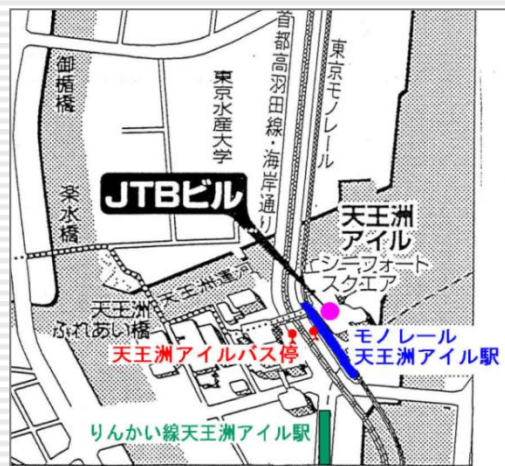
『異業種から学ぶ お客様満足度No1を目指して』

株式会社メイン 講師統括責任者 兼 大手通信会社
CS 向上プロジェクト推進責任者 安東世恵子 様

■16:00～16:30

『患者様との“絆”を深める6つのレベル』

株式会社JTBコーポレートソリューションズ
執行役員 兼 札幌・仙台・福岡 外事業部長 上田泰志



※品川区東品川2-3-11
※東京モノレール天王洲アイル駅 徒歩1分
りんかい線 天王洲アイル駅 徒歩5分
※当日は、ビル2Fより入館頂き、20Fにおあがりください

セミナーのお申込み・お問い合わせは、営業担当者又は下記までご連絡ください。

(株)JTB法人東京 営業推進本部 TEL : 03-5909-4052

E-mail : hospitaldesk@bwt.jtb.jp

FAX : 03-5909-8054

担当：小林敏明

セミナー主催：(株)JTB法人東京 (株)JTBコーポレートソリューションズ (株)JTB関東
(JTB法人東京は2013年1月1日 株式会社JTBコーポレートセールスへ社名変更予定)

■ 患者様の満足度を高め、ブランドを構築するための、JTBのホスピタリティメソッド

患者様が感じる価値を**6つのレベル/29の要因**で「見える化」。長年の経験と実際の患者様のお声を元に策定した独自のメソッドを医療機関向けにカスタマイズ致しました。

情緒的要因	レベル6	記憶に残る感動サービス	期待超越	期待をはるかに上回る素晴らしいサービス・対応してくれる
			うれしい驚き	予想外のうれしい驚きを与えてくれる
			先読み	必要な事を先回りして考えて、きめ細かく準備・対応してくれる
			個別配慮	こちらの個別事情や情報をよく把握して、特別な配慮してくれる
			仲間意識	同じ仲間のような気持ちになれる対応してくれる
			洞察・察知	言葉にしない不安やニーズを上手に汲み取ってくれる
	レベル5	共感できる心地よさ	共感	医療に対する取り組み姿勢やサービスの考え方に、賛同できる
			踏み込み	こちらの立場に立って、踏み込んだ対応してくれる
			リピーター重視	定期的に受診していることを覚えており、配慮してくれる
			親密さ	治療・診療の対応やコミュニケーションを通じて、親密さを感じる
			加重提案	こちらの依頼に答えてくれるだけでなく、新しい治療方針やより良い治療方針を考え、提案してくれる
			快適さ	自分に合った、しつくりくる治療や対応してくれる
レベル4	組織としての信頼感	組織力	どの医師や看護師でも、期待通りの満足を与えてくれる	
		コンスタント	いつ来院しても、いつ受診しても期待通りの満足を与えてくれる	
		信頼感	対応・言動・印象に頼りがいがあり、安心して任せられる	
		臨機応変	計画以外の出来事に対して、柔軟に対応してくれる	
基本的要因	レベル3	お客様が期待する品質	アフターフォロー	治療・診療後のこちらの状態を気にかけて、必要な対応もしてもらえる
			コスト管理	治療費が高額にならないよう、こちらの予算を把握して、その中で最適な対応を考えてくれる
			的確	こちらの希望や要望に合った対応してくれる
			計画的	治療方針や段取りについて、計画的に対応してくれる
	レベル2	お客様対応の基礎	情報提供	治療・診療の際に、十分な情報の提供や案内してくれる
			約束遵守	約束したことを守ってくれる
			迅速	迅速な対応してくれる
			正確	正確な対応してくれる
	レベル1	ビジネスマナー	ヒアリング	こちらの健康状態や症状、治療などに対する希望や要望をしっかり聞いてくれる
			お礼・お詫び	気遣いの言葉や、お礼やお詫び、挨拶をしっかりしてくれる
			笑顔	気持ちよい笑顔で接してくれる
			言葉づかい	失礼のない言葉づかいで接してくれる
		服装・身だしなみ	気持ちよい服装や身だしなみで接してくれる	

《お申し込み書》

病院名	フリガナ	TEL	
住所	〒	FAX	
		Mail	

受講者様氏名	フリガナ	所属部署	
		役職	
受講者様氏名	フリガナ	所属部署	
		役職	

◆お申込受付後、申込書受領のご連絡をいたします。
1週間以内にご連絡が届かない場合は、お手数お掛けいたしますが、ご連絡ください。

【個人情報の取扱について】

- ・ご記入いただく個人情報は上記サービスのご案内ならびに弊社からの教育研修に関する情報のご提供にのみ利用いたします。
- ・ご記入の個人情報については、当該講師へ提供いたします。
- ・個人情報の開示・訂正・削除等の請求については、下記問い合わせ先までご連絡ください。

セミナーに関するお問い合わせやご質問は、下記までご連絡ください。

株式会社 JTB法人東京 営業推進本部 担当: 小林敏明

Mail: hospitaldesk@bwt.jtb.jp TEL: 03-5909-4052 FAX: 03-5909-8054

(JTB法人東京は2013年1月1日に株式会社JTBコーポレートセールスへ会社名変更予定)