



社団法人 全国心理総合サポート協会
National Mental support association

NMSA

CS 研修 顧客満足を高める

顧客満足(CS)研修



1. CSとは（顧客満足）

1) 世の中が求める満足基準

①患者様とご家族の事前期待とは

②なぜ、今CSが大切なのか

2) CSとクレームとの関連性

①患者様とご家族の声を聞く ～現場はCS改善の宝庫

3) 患者様とご家族が医療機関に求めるサービスの現状

4) 情報化社会への対応

～世の中にはどのような医療機関情報があるのでしょうか？

5) 人間が仕事に求める「やりがい」とは

①顧客満足（CS）と自分

②人間の欲求段階を知る

③どうすれば患者様に安心してもらえるか？」を考えることが出発点

2. 接遇の基本

(1) 接遇の基本 ～第一印象と安心感 笑顔の重要性

(2) あいさつ 声掛け

(3) 電話での対応力

(4) ロールプレイング

3. 推進は一人ひとりから

「できる範囲」で「一人一人」が組織の代表として行動する

1) 自分のCS・接遇を考える

～個人から始める環境の変化

2) グループで始める環境の変化

～院内全体でのCSの向上

3) 次回までのアクションプラン作成