

## ■カスタマーリレーション室

### 1. 2017年度の目標及び方針

基本方針『全ての人に心を込めて、最高の笑顔で、目配り・気配り・心配りを！』のもと、以下の目標を立て、「接客向上」と「業務効率化」に取り組む。また、接客委員会・業務改善委員会・リスクマネージャー委員会を確立し、積極的な活動を行うことにより、患者さま・ご家族・来院される全ての方に信頼されるインフォメーション・コンシェルジュとしての体制を強化する。

1. 目の前の方だけでなく、全ての方にアイコンタクトやお声掛けの心配りを致しましょう。
2. 心に寄り添い、同じ方向を見ることによりご安心いただきましょう。
3. 思いやりを持って、気持ちを分かち合い、豊かな心で対応致しましょう。
4. 5Sを意識し環境を整え、事故の軽減と業務効率化を図りましょう。

### 2. 2016年度の目標評価

- ・目標『患者さま・ご家族さま・来院される全ての方に、きめ細やかな対応を心がけ、他部門との連携を深め、信頼されるインフォメーション・コンシェルジュとしての体制強化』について、日々「今日の接客ポイント」を立てた事により、個人が意識を持ち、来院される方へ積極的にきめ細やかな対応が出来た。更に委員会運営を確立し、言葉遣いに注意を払い、心に寄り添う事の出来るインフォメーション・コンシェルジュを目指す。
- ・『必要最低限の物品管理、業務の効率向上、ミス・事故防止、スペースの有効活用を実現』について、委員会運営を確立し引き続き業務効率化を目指す。

### 3. 業務紹介

#### 1) 本部業務

①庶務業務（勤怠・物品管理等）、予算管理や病院見学業務 ②プラネットサポートセンター業務

#### 2) 院内サービス業務

①クリニックサービス業務（パブリックサービス業務）②病院サービス業務（インフォメーション業務・コンシェルジュ業務・サービスセンター業務）

#### 3) カスタマーソリューション業務

①マーケティング業務 ②診療科サポート業務

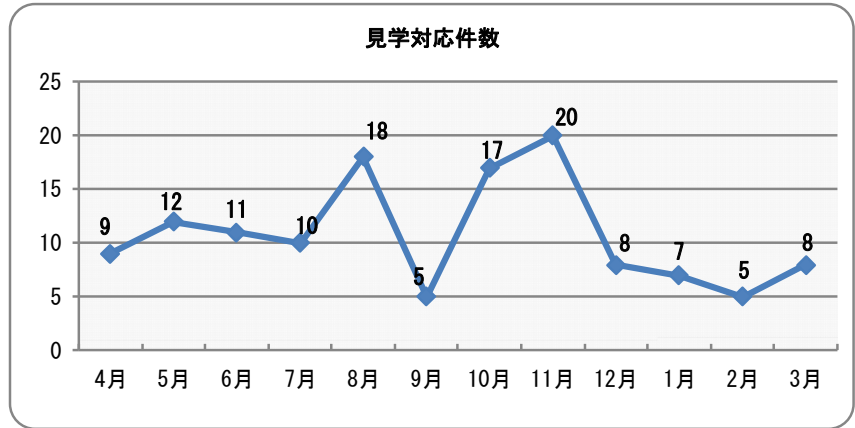
### 4. 年間活動内容と実績

#### 1) 本部業務実績

①病院見学業務

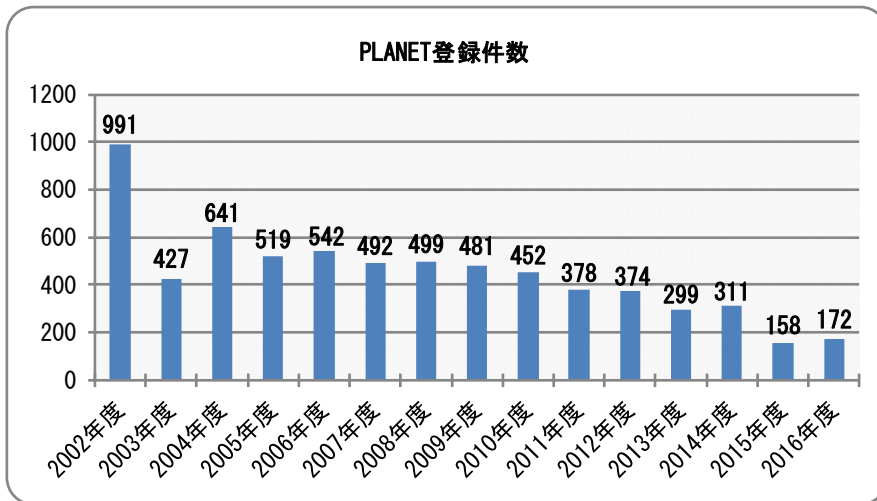
【見学対応件数】 130件（カスタマーリレーション室受付のみ）

月	件数	人数
4月	9	152
5月	12	194
6月	11	124
7月	10	63
8月	18	259
9月	5	25
10月	17	149
11月	20	404
12月	8	84
1月	7	93
2月	5	72
3月	8	110
計	130	1729

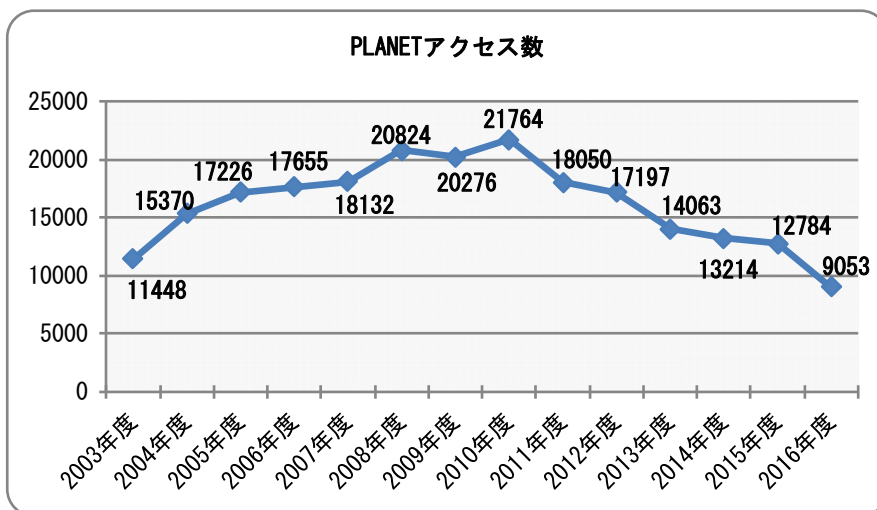


②PLANET 業務

【登録件数】



【アクセス数】



## 2) 院内サービス業務実績

### ① クリニックサービス業務

2016年度は目標として「サービスカウンターへのクレームを年間0件とする」ことを掲げ、結果年間1件のご意見を頂いた為、サービスの質の向上、業務改善に努めた。

② 来院者のサポートや入院患者さまへの療養環境の生活サービスを提供している。さまざまなご要望に応える為あらゆる手段を探り、固定概念にとらわれないチャレンジ精神を忘れず、日々患者さま満足度の向上を目指している。

特に、ご家族さま用宿泊施設の管理体制を整え、遠方から来院される方への提供がより可能となった。

部内では業務チェックリストを活用しスタッフの質の向上に努め、毎月の全体ミーティングで業務の問題点や変更事項の報告を行い、業務改善に努めた。

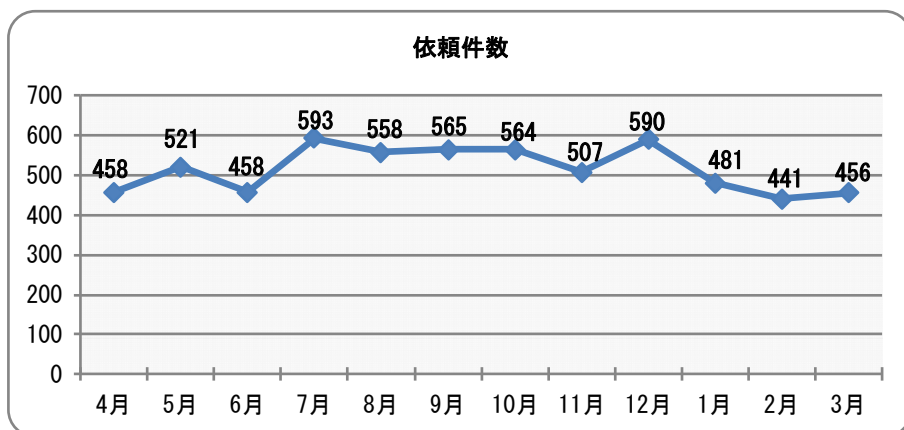
### 【入院患者さまサービス依頼件数】

全 6192 件

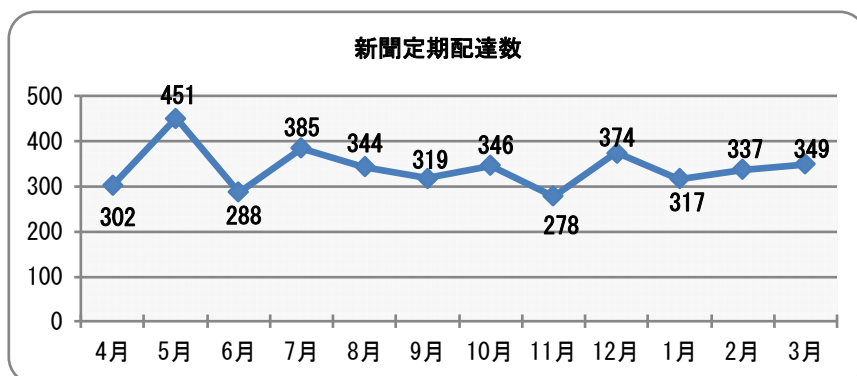
A・B・E棟 3425 件

Kタワー2767件(内TEL依頼件数 2611件:94.4%、ベッドサイド端末依頼件数 156件:5.6%)

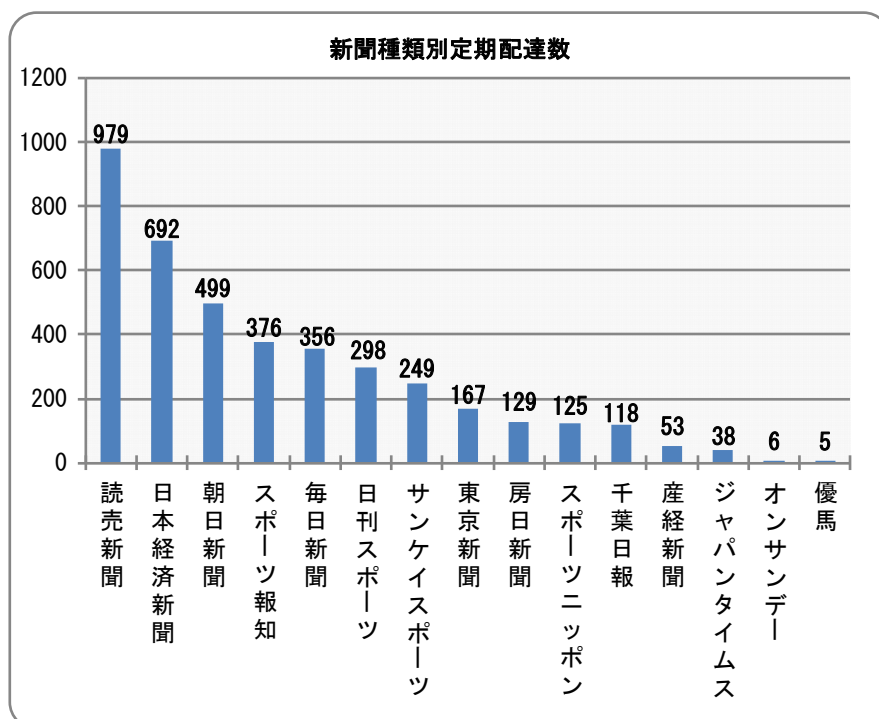
月	2016年												合計		
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	2017年					
	1月	2月	3月												
院内買物	296	325	317	399	370	382	395	350	428	336	262	306	4,166		
院外買物	7	4	3	3	2	6	5	5	3	8	9	4	59		
TV・床頭台・修理	26	21	24	17	16	19	25	25	13	20	20	20	246		
新聞(定期配達)	12	23	8	9	11	8	13	11	7	8	10	2	122		
ランドリー	56	70	54	96	94	102	80	68	87	62	88	83	940		
マッサージ	2	0	1	0	1	1	0	1	3	4	2	1	16		
ハレオ・FH	10	8	3	15	11	5	6	3	6	13	10	8	98		
研修C・他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
宅急便	4	9	3	3	5	5	1	5	5	4	6	4	54		
両替	23	31	29	25	34	25	26	24	20	19	22	22	300		
その他	22	30	16	26	14	12	13	15	18	7	12	6	191		
計	458	521	458	593	558	565	564	507	590	481	441	456	6,192		



【新聞定期配達数】



【新聞種類別定期配達数】

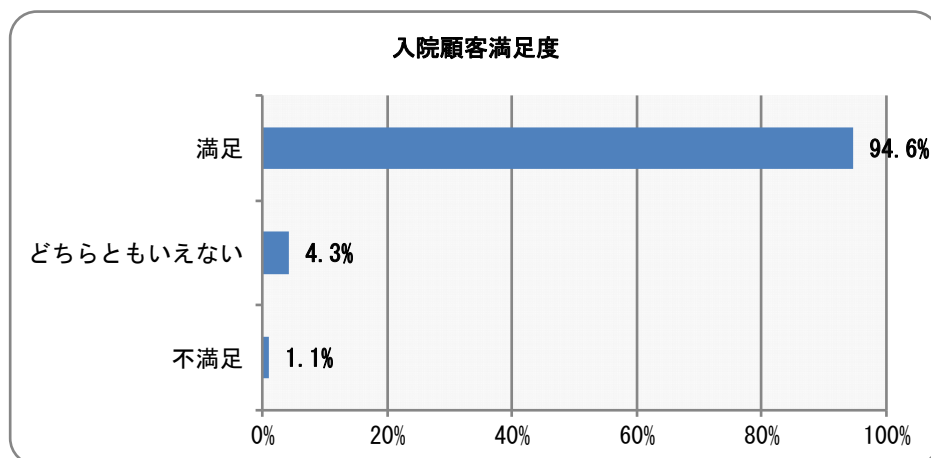


3) カスタマーソリューション業務実績

①マーケティング業務

診療圏分析として、患者数や診療圏の動向を知るため、新規患者数、外来患者数、入院患者数の動向分析、来院者の分布分析、新規事業の進捗分析を行った。また、顧客満足度調査では入院患者さまを対象としたアンケート調査（年1回11月目安）を行った。その結果を分析し、病院全体会議にて報告し、各部署の今後の対応をまとめ提出した。

## 【顧客満足度調査】



### ②診療科サポート業務

診療科からの見学依頼や講演会、市民フォーラム等のサポートを行った。

### 4)その他の関連業務実績

#### ①ボランティアコンサート・イベント開催

入院患者さま及びご家族さまその他を対象に、Kタワー1階ロビーにてコンサートやイベントを開催している。開催頻度や対象者について制限はない。コンサートの演奏曲目はクラシックが中心となっているが、特に制限はせず患者さまに喜んでいただける曲目を演奏して頂いている。今年度コンサート・イベントの開催は9回（2016/5/28ソプラノ&ピアノコンサート、7/2音楽コンサート、8/20ベル・フルート&ピアノデュオ、9/10院内コンサート～音の約束～、10/29ピアノロビーコンサート、11/12詩の朗読と音楽の集い、12/10職員クリスマスコンサート、2017/2/25春の訪れコンサート、3/18「kokoro」Happy Music!!）

#### ②日本乳房オンコプラスチックサージャリー学会 2016/10/6.7 ヒルトン東京ベイ

③市民フォーラムテーマ「冷蔵庫の中身であなたの体はできている」講師：食欲コンサルタント村山彩先生 2016/12/3 Kタワー13階ホライゾンホールにて46名参加し、翌日12/4職員ランニングクリニックに13名参加した。

文責：唐鎌 房子