



—ミステリーショッパー—

目標と効果

昨今の医療介護施設では、選ばれる施設になるため、「接客」「マナー」など質の高いサービスが求められています。

- 最近、新患が減った
- ご利用者様からクレームがあった
- スタッフの対応に不安がある
- 自院を客観視したい
- キャンセルが増えている
- 他院と比較して自院の特徴を知りたい

院長・事務長様が目の届かない点をプロのリサーチャーが患者視点で、貴院の実態をご報告いたします。

サービス概要

最初の接点となる予約時の電話対応から、診療終了までの一連の流れ、患者様、ご家族、ご利用者様の視点でチェックポイントとリサーチ表を使用し調査し、貴院の接客・マナーに関する課題がどこにあるのかを、調査を通じて明らかにいたします。

サービス内容

ポイント	チェックポイント
予約時の電話対応	最初の第一印象と言える「予約時の電話対応」。その対応で、病院に対するイメージ、評価が決定されます。 言葉づかいはもちろん、声のトーン、話すスピード、転送の仕方、周囲の音など細かいチェックリストで評価いたします。
受付・待ち時間の対応	受付・待ち時間は、施設で最も接客が求められ、そのクオリティを向上させることで集客に繋がります。マニュアル一辺倒なサービスでは他施設との差別化にならず価値がありません。One to Oneコミュニケーションが求められています
業務中の対応	内部のスタッフでは気づきにくい業務中のスタッフの何気ない行動。普段の業務に追われ、一生懸命に業務をこなしているスタッフがお客様からクレームの対象になることもあります。全スタッフが施設の顔ということを忘れない姿勢が大切です。
レポート	予約時の電話対応から、診療終了までの一連の流れ、患者様、ご家族、ご利用者様の視点でチェックポイントとリサーチ表を使用し調査。貴院の接客・マナーに関する課題をレポートにまとめ、アクションプランを作成します。
単位	費用

1施設

1式 50,000円 (税込) ※診療費・交通費は別途請求させていただきます