

講演 4

覆面調査で課題を可視化 — 患者満足度向上への施策につなげる —

私は航空会社で客室乗務員として勤務した経験を基に、これまで10年以上にわたって、医療機関の「覆面調査」を実施してきました。医療スタッフの皆さんが、患者さんのために地道な努力を積み重ねていることはよく存じています。しかしながら、皆さんの思いやりや優しさがもっとダイレクトに伝わる方法があると思います。本講演では、接遇のプロとして、患者さんと信頼関係を築くための具体策についてお話しいたします。

キーワード

覆面調査, 関係の質, コミュニケーション,
身だしなみ, 笑顔, ホスピタリティ,
組織の成功循環モデル



さかきばら よう こ
榊原 陽子

株式会社マザーリーフ 代表取締役／
愛知淑徳大学 非常勤講師

語句解説

講演 1

講演 2

講演 3

講演 4

講演を
終えて

最新
トピックス

徒然なる
ままに。