

ポスター③

CS 向上委員会の研修活動について

CS 向上委員会

○入澤将人（武蔵小杉店）

加藤香里（田端店） 林裕子（第二女子医大通り店）

小口聡久（川崎田町店） 小塚貴子（尾久ミキ薬局）

加藤希実（ミキ調剤薬局） 小島かおり（若松町）

【目的】

ミキ薬局をご利用になられる患者（お客）様がどの店舗でも居心地の良い、快適な接遇を受けられることが大切であると考えます。そこで CS 向上委員会は研修を通じて、社員の接遇に対する意識を高めることにより、患者（お客）様にとって快適な店舗となるよう運営に寄与することを目的とします。

【方法】

新人研修、中途研修、フォローアップ研修

【結果】

新人研修のアンケートより

・電話対応の研修後は電話がとるのが怖くなりました。先週ちょうどクレームがあり、こちらもちょうど意見を曲げず（火花は飛びませんでした）どうしたら良いかわからなくなる場面がありました。でも次何があっても相手を怒らせずに済みそうです。「声の笑顔」が印象的でした。職場の雰囲気も良くなると思うので常に心掛けたいと思います。

・これまで学生の頃には勉強することがなかった「マナー」について学ぶことが出来て良かったです。この研修を受けることで日頃ふとした時に起こる気の緩みが改善できました。もう少しで新人ではなくなりますが、これからも礼儀正しく心がけ、患者さんにも会社の先輩にも良い印象を持っていただけるように努め、後輩に良いお手本になれるように気を引き締めたいと思います。

中途研修のアンケートより

- ・患者様へ与える印象の大切さを学ぶ事ができました。
- ・一人一人の心掛けで、薬局の印象が大きく変わると感じました。
- ・ゲームをした事で分かりやすく、楽しく学べた。終わった後で「こういう意味だったのか」と理解できた。
- ・業務上欠かせない内容なので、今後気をつけようと思った。

【考察】

研修を受けることで接遇に対する意識が変わったことがアンケートから読み取れ、継続して行う必要性を感じました。今後は経験年数にかかわらず、全社員への研修を行うべきと考えます。