

ポスター②

CS向上委員会の事務研修について

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（河田町店）
小島 かおり（若松町店） 加藤 希実（ミキ調剤薬局）

【目的】

患者様サービスの質を上げ、業務をより円滑に行う
ために、事務職員のマナー向上および、全店舗同一水準の接遇を目指す。

【方法】

4月に全事務職員に対してマナーについての事前アンケートを実施。
事前アンケートの結果を受けて研修内容を決定。9月と10月に計2回実施。

実施内容

「身だしなみ」「言葉づかい」「クレーム対応」
「薬局コミュニケーション（ディスカッション）」

研修後に再度アンケートを実施。

【結果】

研修後のアンケート結果から

ほぼ全ての受講者が研修内容はどうでしたか？・業務に役立つか？ともに「とても良かった」、
「良かった」に回答。

他店舗の職員とディスカッションすることで、新たな発見ができたとの回答。

【考察】

言葉づかいやクレーム対応等すでに知っている事を研修することで、再認識した事務職員が多かった。

研修を行うことで自身を見つめ直す良い機会となったと考えられる。事務職員が一人という店舗が多く、事務職員同士で意見交換ができたことも、良かったと考える。

他のテーマでの研修を希望された事務職員もいるため、今後は違うテーマやレベルアップを考慮しながら定期的に研修を行えるように検討していく。