

[特別企画2]

「優秀アイデア賞 受賞演題」
 検診医の接遇態度改善による顧客満足度向上

神藤成利

愛知県赤十字血液センター

はじめに

平成28年1月に行われた接遇に関する顧客満足度調査で、検診医に対する満足度のみが非常に低いという結果でした。

検診医の接遇については、SOPの中に記載があるものの十分周知されていません。また、医師は普段の自分の診療スタイルで検診を実施しており、接遇に対する意識や関心がない傾向があります。

改善の必要性を感じ、基本的な笑顔・挨拶の徹底から開始することとしました。

満足度調査の実施期間は平成28年1月4日～1月31日、愛知県内当時9カ所の献血ルームで行い、献血者全員を対象としました。

実施方法は、献血後の休憩時間を利用して、ご了解の得られた方に無記名でご協力いただきました。

アンケートの回答数は10,469名で、回答率は80.1%でした。

解析方法は、それぞれの評価を得点として、項目ごとに標準偏差を算出し、ポートフォリオ分析

を行いました。

また、その結果は、全ルームに掲示して、献血者にフィードバックするとともに、それぞれの部門で挙がった問題点を、改善点として対応しました。

アンケートの内容は、性別、年代、献血回数を基礎データとして、「1. 受付担当者の対応」「2. 問診(医師)担当者の対応」など質問があり、それぞれ5～1の5段階で満足度を評価しました。

それぞれの項目で、「挨拶・言葉づかい」「身だしなみ」「説明の分かりやすさ」「自由記載」を聞きました。

今回は、この「2. 問診(医師)担当者の対応」に対する質問となります。

アンケートは、それ以外にも、「3. 事前検査(看護師)担当者の対応」「4. 採血(看護師)担当者の対応」「5. 全般的な職員の対応」を聞きました。

ここでポートフォリオ分析について、簡単に説明します(図1)。

重要度を横軸に、満足度を縦軸にして、それぞれの項目から標準偏差を出し、グラフ化し、評価

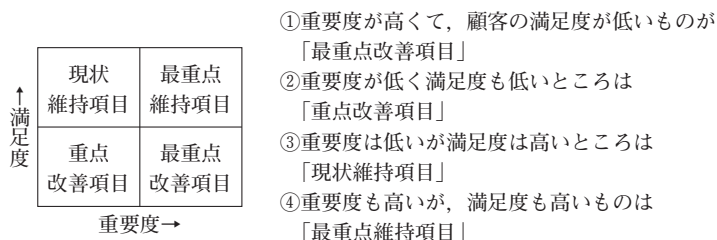


図1 ポートフォリオ分析

します。

右下の部分が、重要度が高くて、顧客の満足度が低いものであり、「最重点改善項目」となります。

左下の部分が、重要度が低く、満足度も低いところで「重点改善項目」となります。

左上は、重要度は低いが満足度は高いところで「現状維持項目」となります。

右上は重要度も、満足度も高く、「最重点維持項目」となります。

実際にそれぞれの項目から標準偏差を出し、各ルーム別のポートフォリオ分析を行い、グラフ化すると、すべてのルームで、問診医師担当者が左下の重点改善項目に入っていました(図2)。

これに危機感を感じ、検診医に対して、アンケート結果の報告と接遇に関する注意喚起を行うこととしました。

また、挨拶・笑顔チェックを励行させるために、具体的には全問診室に手鏡を配備し、身だしなみの徹底を促す張り紙を行うとともに、挨拶の練習や笑顔ができたかのチェックリストを作成し、自己評価していただきました。

この対応は、今回アンケートの対象ではない、献血バスの検診医へも徹底しました。

アンケート結果をふまえ、「検診医に対する結果報告と注意喚起文書」を検診医宛に通知文を出しました。

アンケートの自由記載欄に書かれていた具体的

な内容も明記し通知しました。

たとえば、

①挨拶がない、会話がななどのコミュニケーション不足を指摘されたもの。

②声が小さい、機械的などの相手に伝わっていないもの。

③無愛想、笑顔がないなどの医師の態度に関するもの。

④汚い、臭いなど身嗜み、清潔感等に関するもの。などです。

また、検診医への「お願い」も通知しました。

内容は、「挨拶の徹底」、「献血への労い」、「お礼」、「笑顔での対応」等のお願いです。

この「お願い」部分は、文章だけではなく、「検診医の心得」として掲示物として、問診室内に掲示して注意喚起を行いました。

「検診医の心得」は、

①挨拶をしっかりとしましょう。

②献血への労いをしましょう。

③無言での対応は厳禁です！

④お礼と次への案内をお願いします。

⑤献血をご遠慮いただく際には、丁寧な説明をお願いします。

⑥献血者の目を見て、笑顔で対応しましょう。

「笑顔チェックで気持ちよい接遇を！」です。

「笑顔・身嗜み・発声練習チェックリスト」を作り、問診業務の開始時に、手鏡で「笑顔チェック」、

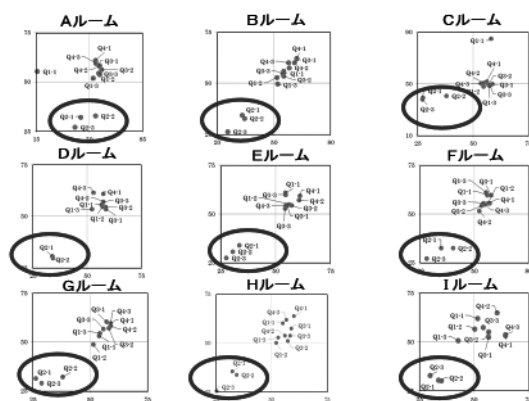


図2 ポートフォリオ分析結果(ルーム別)

「身だしなみチェック」、「発声練習」を行っていた
だき、それをチェックしていただいています。

実際に行っているかの確認まではしていません
が、チェック率はほぼ100%となっています。

今年の1月に、同様のアンケートを行い、1年
間で改善されているかを検討しました。平成28
年に実施した時より、「やや満足」の割合はあまり
変わらないものの、「満足」がどの項目でも4%近
く増え、「やや不満」、「不満」が明らかに減って
おり、検診医の接遇が改善していることが分か
ります。

まとめ

献血ルームにおける顧客満足度調査を行い、検
診医における改善が必要と判断されたため、医務

課として取り組みました。

挨拶や笑顔の徹底を周知し、問診室に手鏡を備
えることで、笑顔チェックを行い、毎回医師にチ
ェックしていただきました。

一時期、数名の医師から苦情をいただきました
が、その後も献血者からのクレームがあったため、
再度その旨を通知して徹底を行いました。

1年後に再度行った満足度調査では、検診医へ
の満足度はすべての項目で有意に改善が見られ
ました。

今後も、満足度調査を定期的に行い、問題点を
確認しながら、少しでも献血者が気持ちよく献
血ができるような、医師の接遇について努力を続
けていきたいと思っています。