

「集配営業員の接遇」に関するアンケート 結果報告

営業課集配営業係

日々訪問している集配営業員の接遇について、先生方やメディカルスタッフの皆様にはアンケートにお答えいただきました。以下に、その内容をご報告させていただきます。

■アンケートの実施

実施期間：平成31年 2月13日(水)
～平成31年 2月28日(木)

回収方法：FAX

回答数：361施設/714施設
(回答率：50.5%)

住所・医療機関名をご記入下さい。

住所：
医療機関名：

FAX 082-244-0403

2/28 までにご返信下さい。

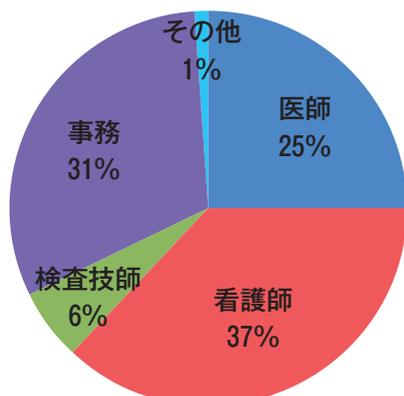
集配営業員の接遇に関するアンケート

※記入する番号を○で囲んでください。

1. 記入者はどなたですか。
 (1) 医師 (2) 看護師 (3) 検査技師 (4) 事務 (5) その他
2. 「挨拶」「表情(笑顔)」「身だしなみ」についてはいかがですか。
例) 挨拶は状況に合わせて、明るく、元気に、ハツキリと など
 (1) 大変満足 (2) 満足 (3) どちらでもない (4) 不満 (5) 非常に不満
<具体的に記入ください>
3. 「態度」「言葉遣い」についてはいかがですか。
例) 院内での立ち振る舞い など
 (1) 大変満足 (2) 満足 (3) どちらでもない (4) 不満 (5) 非常に不満
<具体的に記入ください>
4. 医療機関からのご質問に対する説明はいかがですか。
 (1) 大変満足 (2) 満足 (3) どちらでもない (4) 不満 (5) 非常に不満
<具体的に記入ください>
5. その他、ご意見、ご要望がございましたらご記入ください。

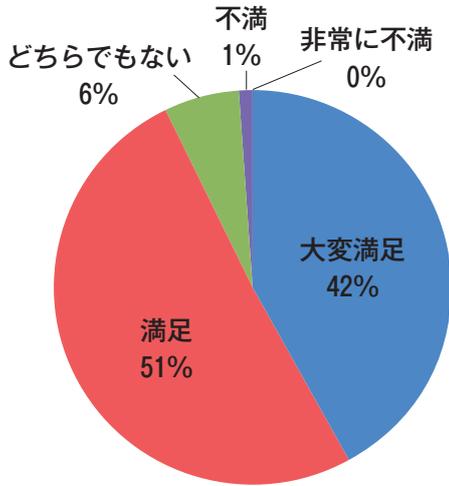
アンケートにご協力いただきありがとうございました。

質問 1 このアンケートを記入されているのはどなたですか？



会員の先生方をはじめ、集配営業員が毎日接している看護師、検査技師、事務の方より幅広くアンケートにお答えいただきました。

質問2 「挨拶」「表情(笑顔)」「身だしなみ」についてはいかがですか？



「大変満足」・「満足」の割合は93%と、大変良い評価をいただきました。

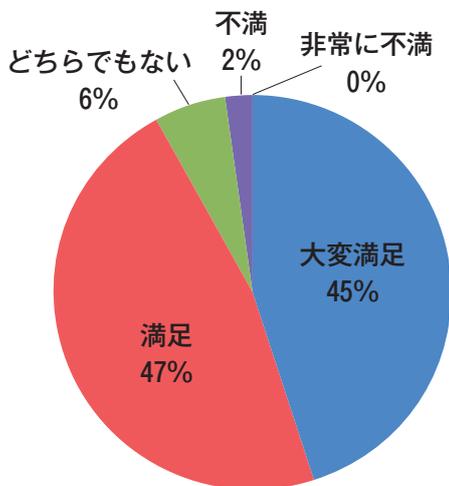
「身だしなみ」については、毎週月曜日に朝礼で身だしなみチェックを行っています。

また、笑顔があまりない集配営業員がいるとのご意見をいただきましたので、朝礼の挨拶では、笑顔をつくってからお互いで確認するようにしています。

主なご意見 (アンケートコメントから抜粋)

満足	不満
<ul style="list-style-type: none"> ・皆さん大きな声で挨拶していただき感じが良い。 ・いつも丁寧に挨拶していただける。 ・身だしなみはいつも清潔感があり、挨拶も明るく好印象。 ・皆さん礼儀正しいので不快な思いをすることは無い。 	<ul style="list-style-type: none"> ・笑顔があまりない。 ・午後の集荷担当者が変更になり、もう少し業務に慣れていただけたら良い。

質問3 「態度」「言葉遣い」についてはいかがですか？



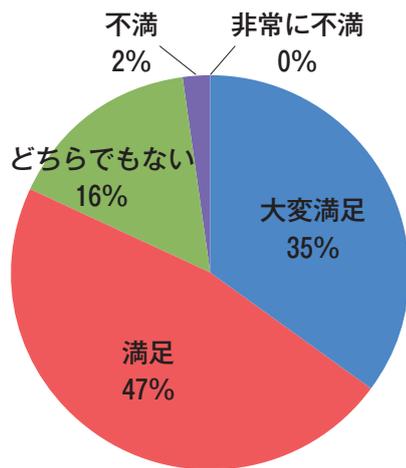
「大変満足」・「満足」の割合は92%で、ご意見のなかでは、「丁寧」「礼儀正しい」など、良い評価をいただきました。

一方、特定の集配営業員へのご意見については、個別に改善の指導を行っています。また、個人の特定が難しい場合は、朝礼にて展開し、全員で改善に努めてまいります。

主なご意見 (アンケートコメントから抜粋)

満足	不満足
<ul style="list-style-type: none"> ・丁寧な言葉遣いで接していただいている。 ・礼儀正しく好感が持てる。 ・診療を妨げることなく検体回収をしてくれる。 ・忙しくしていたら、進んで検体回収をしていただき、助けていただいている。 ・感じ良く、丁度良い会釈をしてくれる。 ・言葉に心がこもっている。 ・患者様の迷惑にならないよう、注意して廊下を歩いている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・検体の受付場所が、変更することがあるため、受付場所を案内するまでは待合室で待つてほしい。 ・患者対応ですぐに検体が提出できない時、イライラした態度をとられることがあった。

質問 4 医療機関からのご質問に対する説明はいかがですか？



「大変満足」・「満足」の割合は82%でした。
 「不満」の中に、「質問の意図が伝わらず回答されない場合がある。」とのご意見がありました。
 朝礼後に「1分間臨床検査まめ知識」の勉強会を実施しています。集配営業員へのご質問は多岐にわたりますので、講師は日替わりで検査科・システム管理課・品質保証室・営業推進係が交代で勉強会を担当しています。

主なご意見 (アンケートコメントから抜粋)

満足	不満足
<ul style="list-style-type: none"> ・丁寧に明確に分かりやすく教えていただける。 ・的確に答えてくれるので、こちらも正確な対応ができています。 ・検査項目の質問に対して、丁寧に対応していただける。 ・分かる範囲内で説明をいただける。詳しく知りたい場合の窓口を教えていただける。 ・検査内容、チェック項目の説明もよくしてくれる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・質問に丁寧に答えてくださる方と、全く対応してくださらない方がいて困るときがある。 ・質問したことが伝わらないことがある。

その他ご意見

- ・ 検体と依頼書の照合は正確に行ってほしい。(新人が一人で集配業務を開始したとき)
- ・ 再集荷の依頼をしたときも、いつも快く対応してもらい助かっている。
- ・ 指定した時間内に集荷に来てもらい、いつも大変助かっている。
- ・ 細かいところへの気遣いがあり、助かる。

おわりに

このたびは、「集配営業員の待遇」に関するアンケートにご協力いただきまして、ありがとうございます。日頃、集配営業員に接していただいているメディカルスタッフの皆様から具体的なご意見を多数いただきましたので、今後の待遇改善に役立てていきたいと考えております。

集配営業員の日頃の待遇に関しては、医療機関の皆様はどう評価いただいているか、アンケートを実施するまでは把握ができていませんでした。この度、アンケートを実施し、多くの医療機関より「大変満足」「満足」の評価をいただけたことは、とても励みになります。

一方、経験の浅い集配営業員に対しては、「検体照合の正確さ」について、いくつかご意見をいただいています。こちらに関しては、指導員が定期的に新人集配営業員に同行し、業務面と待遇面について指導してまいります。

引き続き、お気づきの点がございましたら、担当営業員までお申し付けください。

担当：中本 啓太（営業課営業推進係主任）

* ウェブページでもご覧いただけます。 <http://www.labo.city.hiroshima.med.or.jp/>