

「集配営業員の接遇」に関するアンケート 集計報告

営業課

はじめに

平成31年に引き続き、日々訪問している集配営業員の接遇についてのアンケートに、率直なご意見やご感想を多数いただきました。以下に、その内容をご報告させていただきます。

<アンケート概要>

■アンケートの実施

実施期間：令和3年3月16日(火)

～令和3年3月30日(火)

回収方法：FAX

回答数：395施設 / 701施設

(回答率：56.3%)

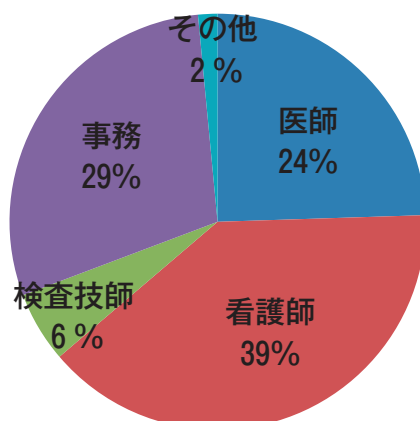
■前回調査

回答数：361施設 / 714施設

(回答率：50.5%)

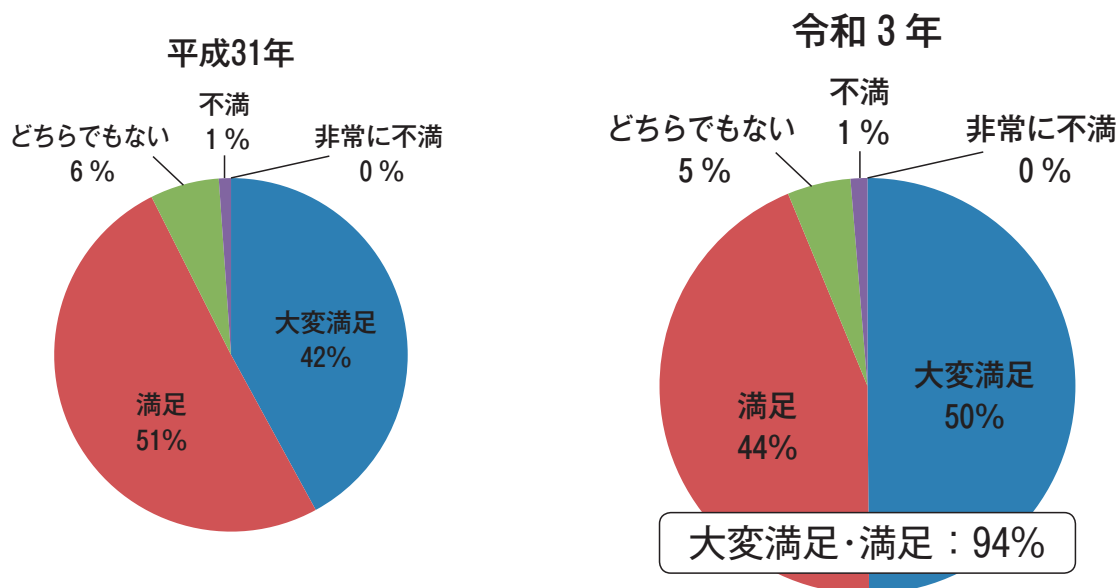
質問1 このアンケートを記入されているのはどなたですか？

令和3年



前回同様、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？



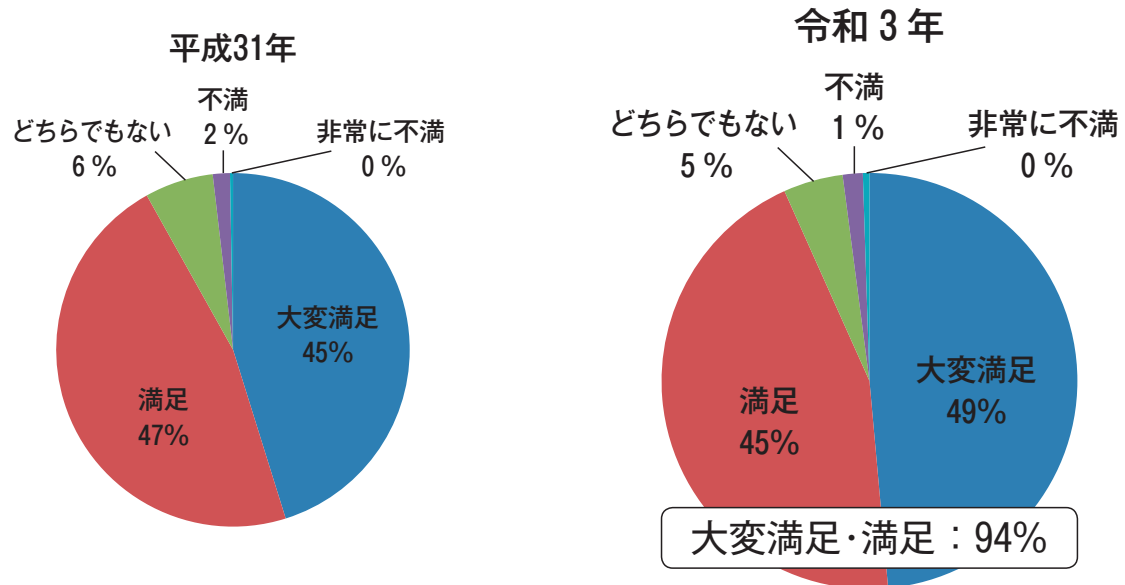
主なご意見（アンケートコメントから抜粋）

満足	不満足
<ul style="list-style-type: none"> ・挨拶もしっかりされて笑顔もあり、とても気持ち良く対応していただいています。 ・いつも穏やかな表情で気持ちの良い挨拶をしてくださいます。 ・統一された身だしなみで満足しています。 ・明るく元気に対応していただいています。 ・顔を見て挨拶してくれます。 ・来院時に近所のお散歩の園児さんたちにも挨拶されていて、とても和やかです。 ・礼儀正しく、明快な言動に好感がもてます。 	<ul style="list-style-type: none"> ・もう少し笑顔で対応してもらえると嬉しいです。 ・事務的な挨拶、表情の人がいます。 ・丁寧な方もいらっしゃれば、無愛想な方もいらっしゃいます。 ・集配に来られたときは声をかけていただくようお願いします。 ・挨拶はされますが、イラつきが感じられます。

営業課の朝礼は、集配営業員が向かい合っの挨拶からスタートします。今回のアンケート結果から、「元気で明るい声」、「笑顔」を意識して実践する必要があると感じました。また、毎週月曜日の朝礼では、「髪型」、「名札の着用」、「服装」、「足元（靴）」の4項目の身だしなみチェックをしています。

不満足なご意見については、訪問時の状況を確認したうえで、担当者に個別の指導を行いました。

質問3 「態度」「言葉遣い」についてはいかがですか？



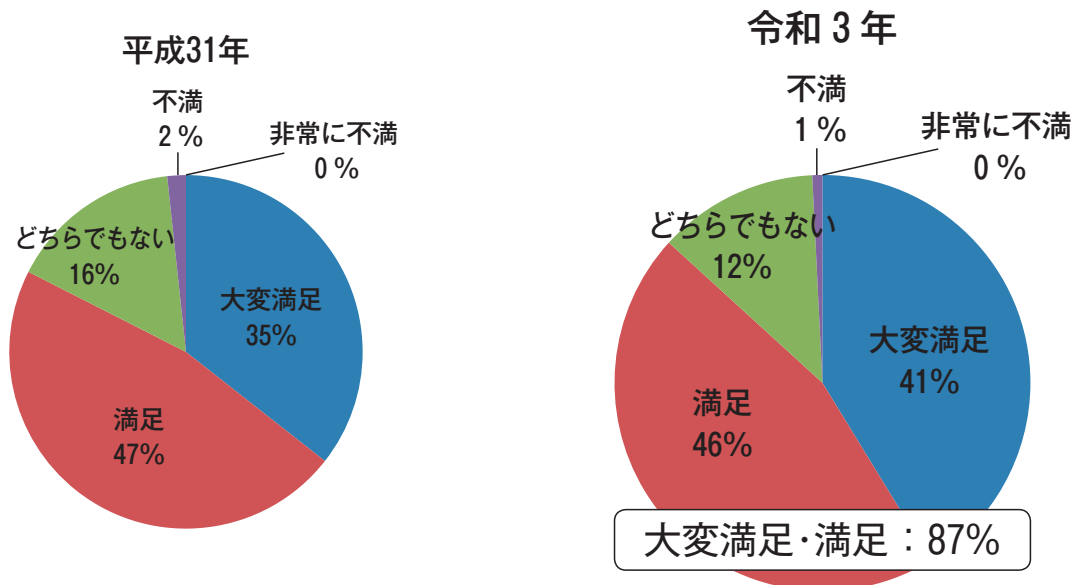
主なご意見（アンケートコメントから抜粋）

満足	不満足
<ul style="list-style-type: none"> ・患者様の邪魔にならないように気をつけていただいています。 ・物の受け渡し等とても丁寧で、こちらからも声をかけやすいです。 ・再集荷をお願いしても、嫌そうな態度などなく対応してくださり、有難いです。 ・検査項目のチェックミスも、ナースステーションの状況を見て声をかけていただき、大変満足しています。 ・急な要望にも丁寧に応えていただいています。 ・礼儀正しく、明快な言動に好感がもてます。 	<ul style="list-style-type: none"> ・訪問が丁度休憩時間中なので、穏やかに静かに動作してほしいです。 ・あきらかに急がすような態度で待たれます。 ・優しく丁寧に物を扱ってほしいです。 ・受付の正面に立たれ、患者様が来ても動かないです。 ・目も合わさない人がいます。

「態度」「言葉遣い」は、所内においても不適切な言動が見受けられた場合には個別に指導を行ない、本人の行動が改善された場合は周囲の評価も含めて定期面談の際にフィードバックしています。

今回、ご意見をいただいた医療機関様には、詳しい状況をお聞きし、該当の集配営業員へ個別に指導いたしました。

質問4 医療機関様からのご質問に対する説明はいかがですか？



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"> ・お尋ねしたことには出来るだけ迅速に対応してくださっていることがよく分かります。 ・すぐに分からないことでも、後から調べて教えていただけるのが良いです。 ・分からない所があれば担当者やセンターに連絡をすぐしてくださるので助かります。 ・その場ですぐスマートフォンで調べてくださるので、早い対応が来ています。 	<ul style="list-style-type: none"> ・質問に的確に返事が得られず、反対に質問されることがあり、困ります。 ・分からない時はそれなりの対応をしていただけるとありがたいです。

集配営業員もご質問に対して正確に回答できるよう、「検査項目の概要」、「システム関連」、「臨床検査センターインフォメーション」に関する勉強会【1分間臨床検査まめ知識】を今後も定期的実施して、臨床検査に関連した知識の向上に努めていきます。

また、ご質問いただいた内容に対して明確に回答できない場合は、検査科や営業課管理職に相談して対応するよう指導していますので、ご相談ください。

質問5 その他、ご意見、ご要望

主なご意見（アンケートコメントから抜粋）

- ・ 患者様対応中に来られた際、手渡しではなくカウンターに置いて帰られることがあるため、改善していただければと思います。（個人情報を含むものなので）
- ・ 集荷の時に受付の前にある消毒液で手のアルコールをしていただきたいです。
- ・ 集配時間が遅れる時は、電話連絡よろしく申し上げます。
- ・ 通常の検体を回収していただいた後に再び回収を依頼することがあります。気持ちよく対応して下さるのでとても助かっております。
- ・ 物資や集配時間など適切に対応していただいて助かります。
- ・ 遅い時間でもご対応していただいているので感謝しております。
- ・ 検査内容等、よくお電話で問合せさせていただきますが対応されるスタッフの方もいつも丁寧に教えてくださり助かっております。
- ・ SARS-COV2のPCR検体の回収に非常に柔軟なご対応をいただき感謝しています。
- ・ 長い期間、同じ方が来られるので安心できる。たびたび人が変わると入って来られる際に警戒してしまうと思うので同じ人をお願いしたいです。

おわりに

このたびは、「集配営業員の接遇」に関するアンケートにご協力いただき、誠にありがとうございました。

前回のアンケート結果と比較して、今回も多く医療機関様より「大変満足」「満足」の評価をいただけたことは、職員の励みと自信になります。

なお、これまでの取組みの成果を評価していただいている一方で、潜在化している課題やご要望を掘り起こすためには、引き続きアンケートの実施は効果的であると考えております。ご指摘いただいた課題は、今後の接遇改善に重要な資源として大切に役立てさせていただきます。接遇満足度を更に上げられるよう努力してまいりますので、温かいご指導よろしくお願い申し上げます。

お気づきの点がございましたら、お気軽に担当営業員までお申し付けください。

担当：中本 啓太（営業課課長）

*ウェブサイトでもご覧いただけます。 <http://www.labo.city.hiroshima.med.or.jp/>