

みなさまの声

窓口職員の教育をしてください

1 番の番号札を持って窓口前の待合椅子の最前列にいるにもかかわらず、待っていることに気づかず、待たせたことへの謝罪もなく、気分を害しました。接遇ができるよう職員の教育をしてください。

当院より

窓口にいながらもパソコンでの事務作業に集中し、患者さんが窓口にいらしてお待ちいただいていることに気づかなかった事実を確認しました。窓口業務においては、窓口にいらっしゃる方への正確、迅速、丁寧な対応が何よりも大切であり、業務の在り方や接遇について改めて指導しました。

また、別の患者さんの対応中にもお待たせしている患者さんへ心配りができるよう、パソコンの向きや番号札の設置場所を変更し、お待ちの方が常に視界に入るようにしました。

今後、同様のことが起こらないよう、頂いたご意見を真摯に受け止め、信頼感と安心感を与えることのできる窓口を目指して、定期的に接遇研修を実施し改善に努めていきます。引き続き、どうぞよろしくお願い致します。