

患者様 利用者様と心を繋ぐ！ おもてなし道[®]医療接客研修

おもてなしの心技体を学び、おもてなしの心を高めます。

- 医療サービス提供者として、好感度の高いおもてなしを実践することによって、患者様・利用者様の満足度を高めます。
- 患者様・利用者様とのコミュニケーション力向上を目指し、様々な応対シーンを想定したロールプレイングやワークで実践的に学びます。

研修を通して自己の問題点を明確にし、目標を設定、改善に繋がります。

家族介護の経験から生まれた、患者様の気持ちに寄り添うおもてなしのスペシャリストが、あなたの医療接客をレベルアップ。この研修では、患者様・ご家族を含む利用者様に心から信頼されるための医療接客を、座学とワークを組み合わせ実践的に学びます。現場での顧客満足度向上に貢献し、より良い医療を提供するため、明日からすぐに活かせる具体的な行動目標も確立します。

講師



山田 千穂子 氏
 株式会社おもてなし道
 代表取締役

人財育成コンサルタント、おもてなし道[®]大学学長。損保ジャパン支店長秘書経験後、講師歴30年で受講者2万人以上。「おもてなし」を生き方として捉え、おもてなし道[®]を提唱。丁寧な指導で研修実施先のおもてなし力を向上させ、組織の活性化、業績向上に貢献している。おもてなし道の心技体・心理学をベースにした納得感のある研修が好評。新入社員研修やビジネスマナー、コミュニケーション研修を得意とし、家族介護の経験から患者様視点での医療・介護分野の医療接客研修も実施。認定SP（模擬患者）としてOSCEにも協力している。

主な内容

- 1. 医療接客は患者様・利用者様へのおもてなし**
 - ・ おもてなしとは何か
 - ・ おもてなしとマナー・サービス・ホスピタリティの違い
 - ・ おもてなし道[®]とは
- 2. 医療現場の顧客満足**
 - ・ 医療現場に求められるもの 【ワーク】
 - ・ 本体サービスと付帯サービス
 - ・ CSと期待値 患者様・利用者様の次行動
- 3. 患者様・利用者様から信頼される！好感度の高い応対**
 - ・ 第一印象の重要性
 - ・ 信頼される4つの壁
 - ・ 第一印象セルフチェック 【実践 動画でチェック】
- 4. 安心・信頼を生むコミュニケーション**
 - ・ 患者様・利用者様の心理
 - ・ おもてなしの心を表す応対話法 【ワーク】
 - ・ シーンで学ぶコミュニケーション 【実践】
 - ・ 受付・物の受け渡し・説明・ご案内・会計・高齢者様への配慮・ご家族への対応
 - ・ シーン別避けたい言葉・好ましい言葉 【ワーク】
- 5. 明日からの行動目標**
 - ・ 明日からのおもてなし宣言 【実践】

2025年 2月20日(木)

13:00～16:00

会場 稲毛セミナールーム

受講料 会員：5,500円 消費税込（資料代含）
 一般：16,500円 消費税込（資料代含）

定員 30名

※申込者が10名未満の場合は、中止とさせていただきます



お申込方法のご案内

01 

弊社ホームページ、セミナー予定表からお申込みください。

ちばぎん総研 セミナー  検索 <https://www.crinet.co.jp/seminar/>



02 

お申込後、確認メールを配信（自動配信）いたしますので「@crinet.co.jp」からのメールが受信できるように設定をお願いいたします。

※確認メールが届かない場合、お申込みが当社に届いていない場合が想定されますので、お手数ですが当社へ別途ご確認ください。

03 

受講票、請求書をご連絡担当者宛にご郵送いたします。

※お申込者が10名未満の場合は、中止とさせていただきます場合がございます。ご了承ください。

受講料のお支払方法

自動引落契約のある会員の方

セミナー開催月の翌月5日に、ご契約口座（会費支払口座）より所定金額を引き落としいたします。

請求書を連絡担当者宛にご郵送します。

※領収書が必要な方は別途ご連絡ください。

自動引落契約のない会員及び一般の方

請求書をご郵送いたしますので、開催日前日までに指定口座へお振込みください（振込手数料はご負担願います）。

※領収書は発行いたしません。「振込金受取書」を領収書としてご使用ください。

注意事項

- ✓ **講演の録音、録画はご遠慮願います。**
- ✓ 開催当日のキャンセルは受講料を頂戴いたします。ご了承ください。
- ✓ 37.5度以上の熱のある方や具合の悪い方は、受講をご遠慮ください。

お問い合わせ先

株式会社ちばぎん総合研究所
経営コンサル第二部

TEL: 043-351-7430

ホームページ: <https://www.crinet.co.jp/>

稲毛セミナールーム案内図



駐車場はございません。お車でのご来場はご遠慮ください。



弊社ホームページからメールマガジンにご登録いただくと、いち早くセミナーの予定をお届けします！ぜひご登録ください。

<https://www.crinet.co.jp/mailmagazine/>

