

訂正) P.6 教育講演 以下に訂正。

教育講演

14:30~15:30

「医療現場の接遇研修」

目代 久美子 先生 (元ANA客室乗務員, 現ANAビジネスソリューション株式会社講師)

司会: 小田 斉 おだクリニック日帰り手術外科 院長

訂正) P.10 教育講演抄録 以下に訂正。

◇教育講演 14:30~15:30

司会: 小田 斉

医療現場における接遇、おもてなしや人財育成のポイント

目代 久美子 先生 (元ANA客室乗務員, 現ANAビジネスソリューション株式会社講師)

医療現場もサービス業であるとの意識が医療業界全般に存在するようになり、医療機関も選ばれる時代になりました。皆様が接する患者様の多くは不安な気持ちで来院されるのではないのでしょうか。患者様の不安を取り除き、安心して治療を受けていただくには、そこで接するスタッフの方々の優しい表情、温かな言葉がけや心遣いなどが求められます。そこで、大切なのが「接遇」です。「接遇」とは、思いがけなく出会った方に対して、おもてなしの心で接することです。そして、「接遇」を心がけることで、患者様に不快な思いをさせることを未然に防ぐこともできるのです。この研修では、「接遇」の重要性を再認識していただき、「接遇」を伝えるために大切な「表情」「立ち居振舞い」「話し方、聴き方」を見直す機会となるよう実習も行います。講師の体験談も交え現場に即した内容でお伝えします。多くの方のご参加をお待ちしております。

目代 久美子(モクダイ クミコ)

略歴:ANA国内線、国際線のチーフパーサーとして皇室フライト、VIPフライトを担当され、退職後は研修事業会社の講師として新入社員研修から管理職研修まで幅広く担当、現在はANAビジネスソリューション株式会社の講師として活動中