

2025年度医療接客オンラインセミナー

内容・講師（敬称略）

【職員が元気にならなきゃ本当の接客じゃない】

1. 職員が疲弊する接客をするのか、職員が元気になる接客をするのか
2. 95%が医業赤字の激震の時代！ これまでの接客は通用しない
3. 本当の接客は、やればやるほど職員が元気になる

【患者さんの心に響き「この病院は別格だ！」と言われる秘訣】

4. ホスピタリティで「別格だ」と言われる！「伝説の病院」になる方法
5. ケーススタディ 医療現場で起こった「心に響く接客」事例
6. 接客教育やルールづくりをしないほど、「心に響く接客」が実現する
7. 「自分が実践したいから実践する」心理的安全性の作り方

【心に響く接客が、現場から次々に生まれるようになる方程式】

8. リッツカールトン、ディズニーに並ぶ「伝説の病院」になる方法
9. 最短最速で、現場からこれまでにない意見が飛び出すようになる
10. まず離職が止まり、次に接客が向上する

講師

自律進化組織研究所

三好 章樹

（概要）

人々の価値観が多様になり、「こうすれば患者さんから喜ばれる」という接客の正解がわかりにくい時代となりました。また、職員の義務感や使命感に訴えておこなっても、良い接客にはなりません。

そこで本講では、職員の方々が「こういう接客なら、ぜひ実践したい」「接客にはお金では買えない体験がある」と感じられる医療接客の本質を明らかにします。