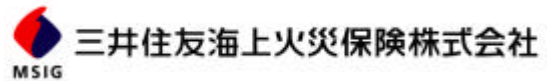


主催 :三井住友海上経営サポートセンター



「医療 介護福祉機関向け」 「リスクマネジメントとしての接遇訓練」セミナー開催のご案内

待ち時間に対する無頓着や会計時の説明不足が患者・家族からのクレームになっていませんか？
人不足により介護労働者の負担が重く施設利用者への対応が疎かになっていませんか？

患者は、心や身体が弱っているからこそ、「自分がどう扱われているのか」対応者の接遇に向けられる視線は普段より鋭くなっています。加齢により「食事・排泄・入浴」がままならず、介護施設に入居される方も同様です。ちょっとした対応場面にも、接遇次第で患者や入居者の「不」(不満足・不信・不快・不便...)を招き、利用者離反のリスクが潜んでいます。本セミナーでは、利用者満足を獲得し、クレームを未然に防ぐ対応について、事例を交え解説致します。

第1部 講演時間 14時00分～15時10分

「接遇とコミュニケーション」 ～より質の高い医療 介護サービスを目指して～

医療 介護サービスに求められる接遇・コミュニケーションとは
顧客満足とは
接遇・コミュニケーションの大前提
接遇・コミュニケーションの大切さ
インフォームド・コンセントについて 他

講師:株式会社インターリスク総研 中原 純一郎 氏

株式会社インターリスク総研 研究開発部
医療・開発チーム 上席コンサルタント
東京大学農学部農芸化学科卒
品質マネジメントシステム審査員補
食品安全マネジメントシステム審査員補
医療施設や介護施設のリスクマネジメントセミナー、
リスクマネージャー育成研修での講師経験を多数持ち、
介護施設のリスクマネジメント委員会コンサルタントを務め、多方面で活躍中。

第2部 講演時間 15時20分～17時00分

医療 介護関係者のための リスクマネジメントとしての接遇強化講座 ～リスクを招かない 拡げない～

・「不」を排除しリスク回避を図る
・クレームに備える「聴く話す」スキルとは
・「予測」「準備」でできるリスクマネジメントとは
医療 介護施設で苦情になりやすい事例から考える対応のあり方 他

講師:株式会社ネットワーク21 手塚 里美 氏

株式会社ネットワーク21 アソシエイト講師
中央大学文学部卒
接客・接遇研修、リーダー育成、新人から中堅社員のビジネスマナーから後輩指導、就職対策講座等
昭和62年より幅広く活躍する。
明快かつ説得力のある話し方で、座学より実技中心の研修をモットーとする。
著書:会社ルールとマナー71
「仕事の基本71のポイント」(共著:大和出版)等

三井住友海上では、専門の税理士・社会保険労務士等と提携し、企業経営に役立つ情報をお届けしています。

日時 : 平成20年7月15日(火) 14:00～17:00 (13:30開場)

場所 : 三井住友海上火災保険株式会社 駿河台ビル 14階会議室
東京都千代田区神田駿河台3-9

参加費 : 無料

定員 : 60名 (定員オーバーの場合は別途ご連絡いたします。)

申込み : 申込書にご記入のうえ、FAXにてお申込みください。
折り返しのご連絡はいたしません。当日、会場にて申込FAX(控え)、お名刺をご提示ください。

申込締切 : 平成20年7月10日(木)



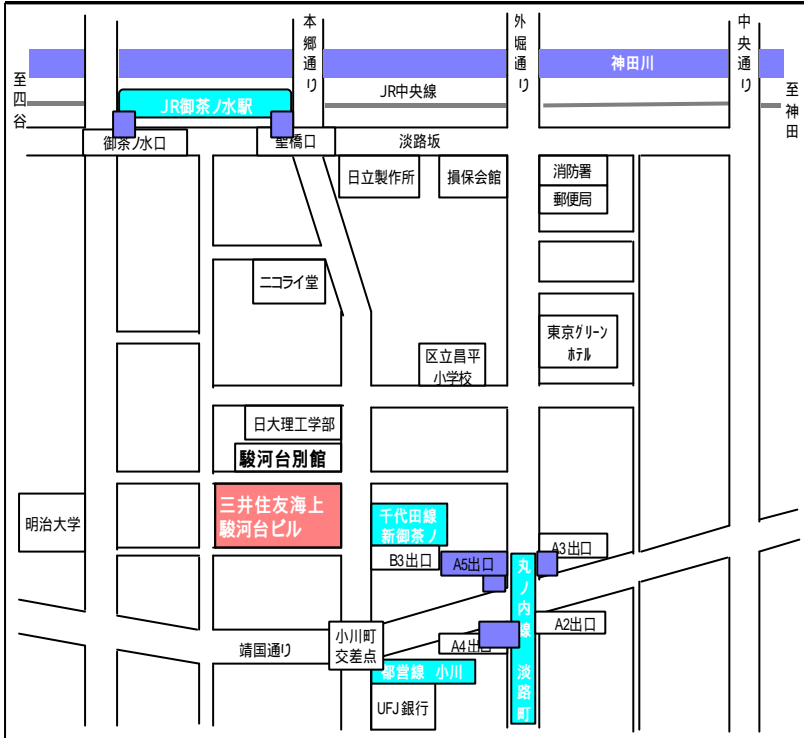
「医療 介護福祉機関向け」

「リスクマネジメントとしての接遇訓練」セミナー 7/15(火)参加申込書

FAX:03-3259-7402

三井住友海上火災保険(株) 法人営業推進部 法人開発室 行

三井住友海上経営サポートセンター 行



【場所】

三井住友海上火災保険(株)
駿河台ビル
東京都千代田区神田駿河台3-9

【最寄り駅】

- ・JR: 御茶ノ水駅下車 聖橋口より徒歩5分
- ・地下鉄: 千代田線 新御茶ノ水駅下車
- ・地下鉄: 都営新宿線 小川町駅下車
- ・地下鉄: 丸の内線 淡路町駅下車 B3出口徒歩2分

【お問い合わせ先】

三井住友海上火災保険(株)
法人営業推進部 法人開発室
三井住友海上経営サポートセンター
担当 富永、岡田、清水

連絡先: TEL 03-3259-6721

貴社名 (業種)	所在地
様 (業種)	〒
TEL	FAX
-	-

【出席者】

お名前	ご所属 役職
様	
様	

【三井住友海上経営サポートセンター】

担当部課	部支店	課支社	担当

【お願い】

本申込書にご記入いただいたお客さまの情報は、弊社ならびに弊社グループが今後開催するセミナーのご案内や当セミナーに関連する保険商品・サービス等のご案内のために利用させていただいております。 08-接-05