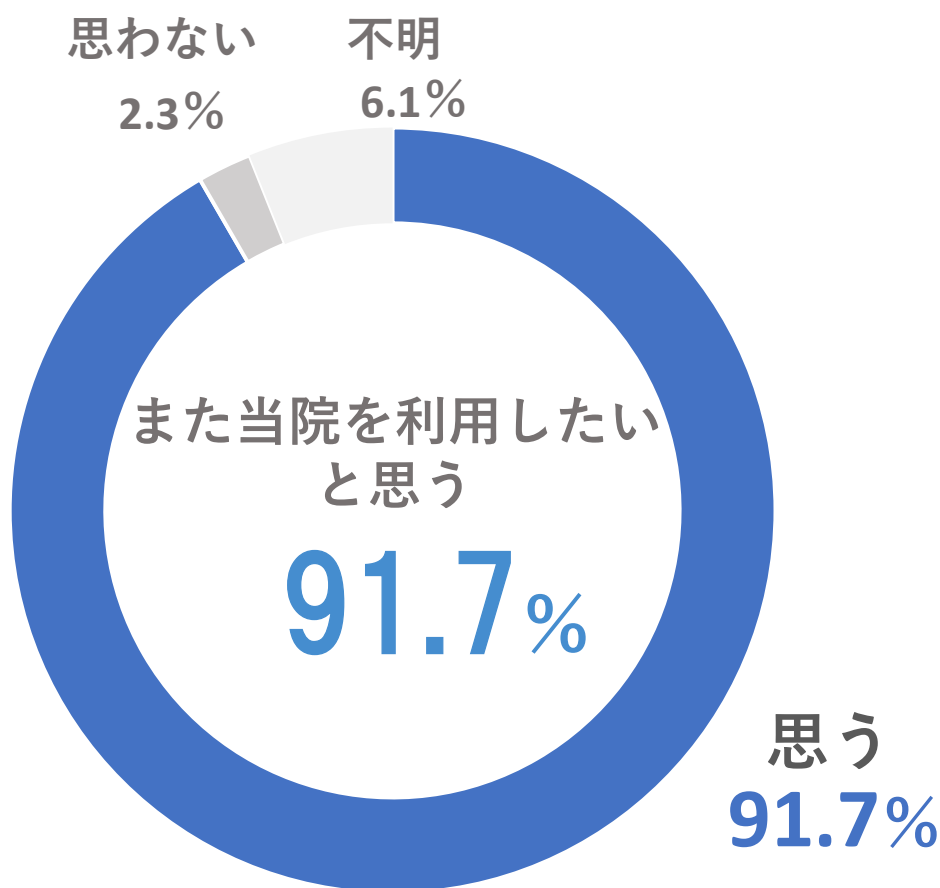


## お客様満足度調査についてのご報告

2023年2月1日～6月30日の間のお客様満足度に関するアンケート結果についてご報告させていただきます。  
ご協力いただき誠にありがとうございました。  
アンケート結果ならびに皆様からいただいた貴重なご意見をお知らせいたします。

### また当院を利用したいと思えますか



おかげさまで多くの方に高評価をいただきました。  
実際のお客様の声とご指摘が多かった内容について一部回答をまとめましたのでご参照ください。

●お客様の声

実際にお客様よりいただいた文章の一部をご紹介します。

『とても綺麗で清潔感があり気持ち良かったです。』

『各担当の皆さん丁寧で気遣いも良かったです。』

『全てのスタッフのみなさんに優しく対応していただきました。』

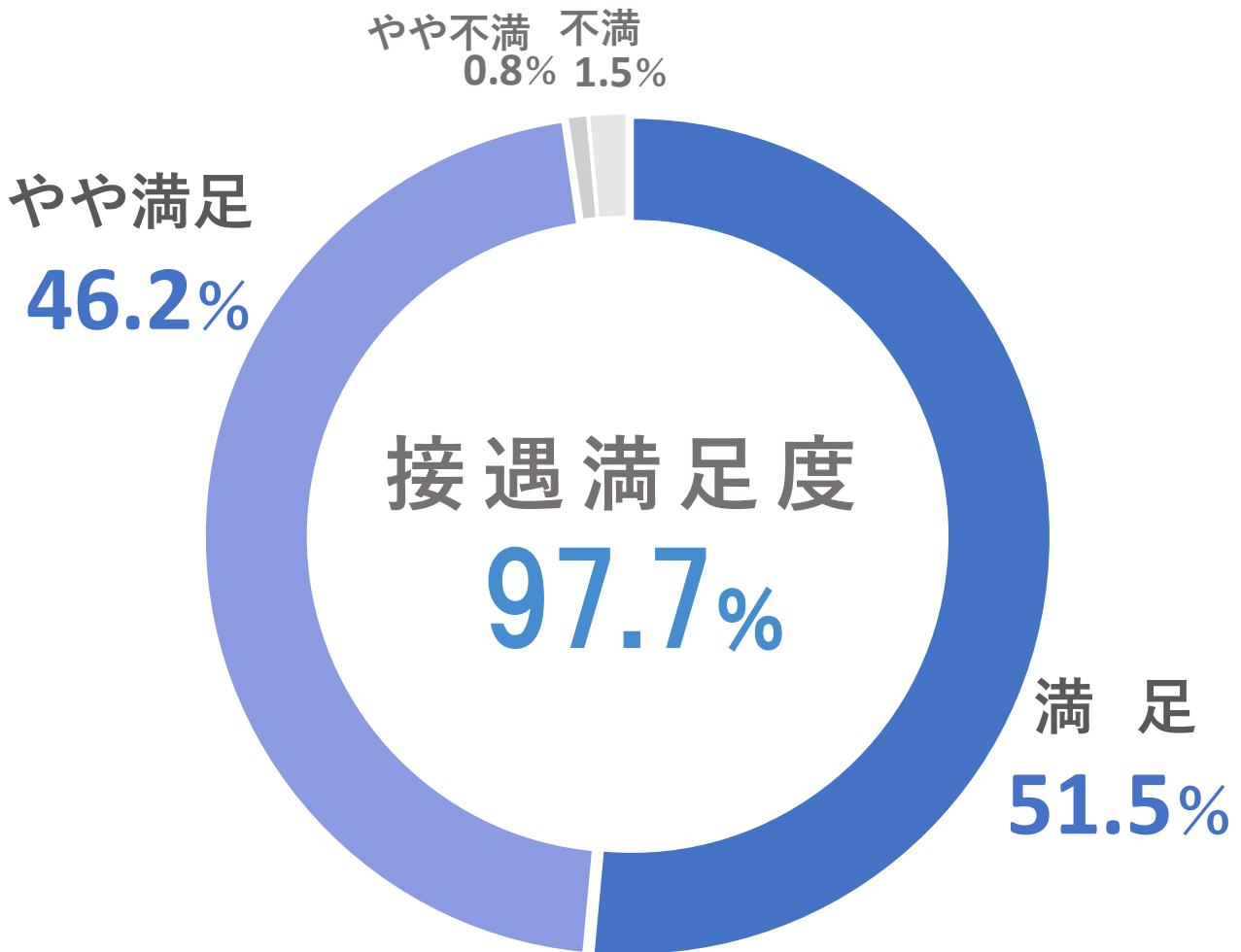
『毎年利用していますが、年々皆様の対応が良くなっていると感じます。気持ちよくすべてを終えられました。ありがとうございました。』

温かいお言葉の数々ありがとうございました。

感謝のお言葉やスタッフへのメッセージは仕事をする上での励みとさせていただきます。

今後も、お客様にとって安心して快適な健診施設を目指し日々精進してまいります。

# 接遇



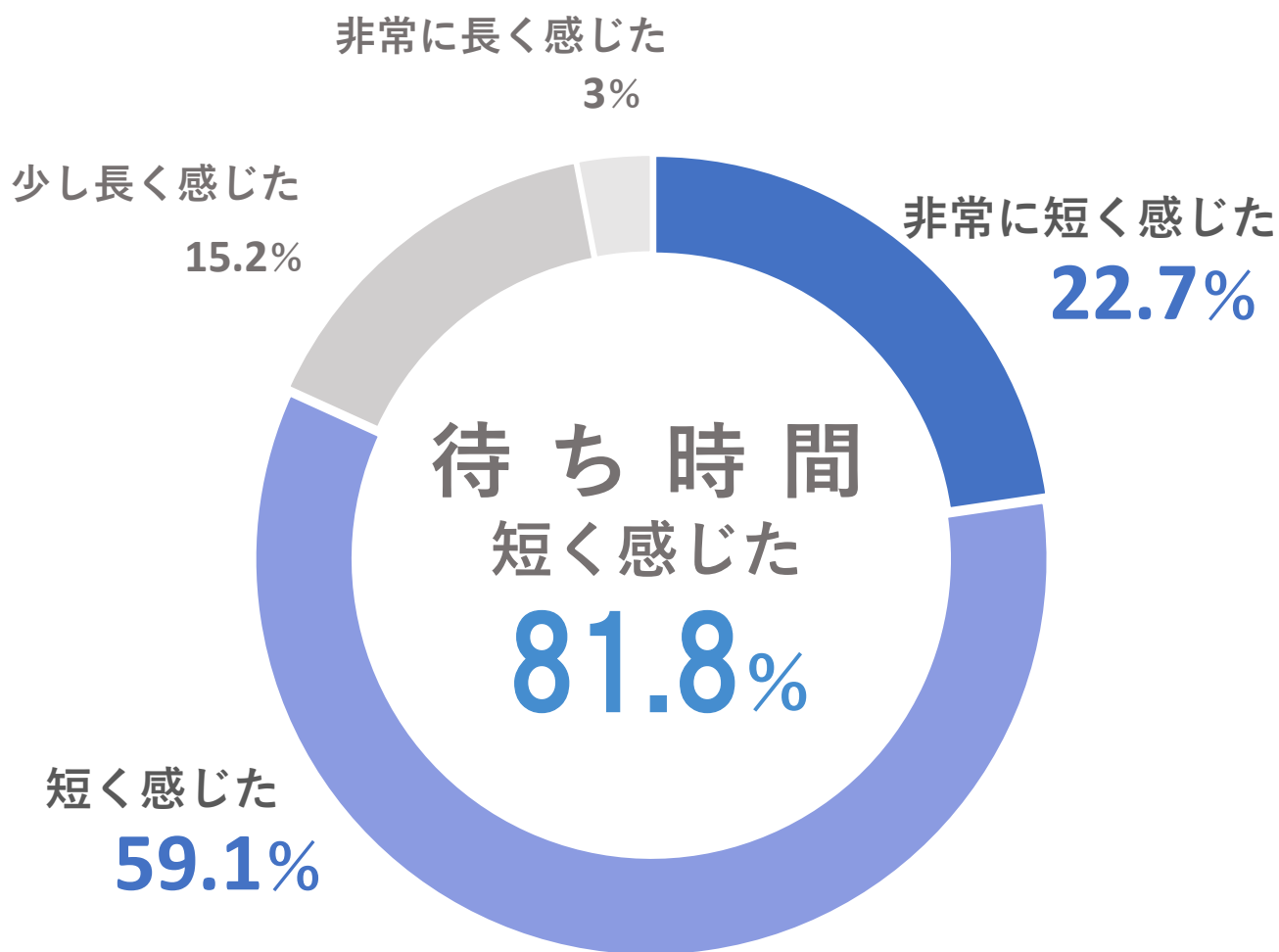
## ○接遇について

おかげさまで今回多くのお客様に高評価をいただきました。当施設では定期的に接遇研修を実施し、お客様に寄り添える接遇を心がけております。

しかしながら、ご期待に添えなかった部分につきましてはご不快な思いをおかけし申し訳ございませんでした。

この度のご意見をスタッフ一同真摯に受け止め、今後も接遇向上への取り組みを続けてまいります。

# 待ち時間



### ○待ち時間に関する取り組み

待ち時間を少なく検査にご案内できるよう努めておりますが、お待たせしたお客様につきましては誠に申し訳ありませんでした。

待ち時間を少しでも短くできますように、以下の業務の改善に取り組んでおります。

- ・受付までの時間短縮のために、来院前に入力ができるWEB問診システムの導入
- ・受付での集中を避けるために、30分毎の予約時間の設定
- ・各検査の状況がわかるシステムの構築による効率の良い検査の順番の実施
- ・平日の午後や1~4月の比較的空いている時期へのご案内
- ・適切な人員の配置等

ただし、各検査の所要時間が異なるためお客様のコース内容やご予約時間によっては次の検査への待ち時間が発生する可能性がございます。

### ●各検査へのご案内順について

今回各検査へのご案内順について多数ご指摘がございました。基本的には各検査の混雑状況やお客様のご予約時間などを考慮し各検査へご案内しておりますが、検査項目によっては他の検査項目への影響を考慮しあらかじめ実施する順番を決定しているものもございます。

(例：採血・腹部超音波検査・胃部検査等)

可能な限り次の検査や待ち時間についてお客様にお伝えできるよう気を配っておりますが、様々な要因によって各検査へのご案内の順番を変更させていただく可能性もございましたのでご理解・ご協力のほどよろしくお願いいたします。

●WEB問診システムについて

当院では受付時の混雑解消のため事前にお客様ご自身に問診情報を入力して頂くWEB問診システムを導入しております。

添付資料の案内にそってご自身のスマートフォンやパソコンで問診情報の入力ができます。

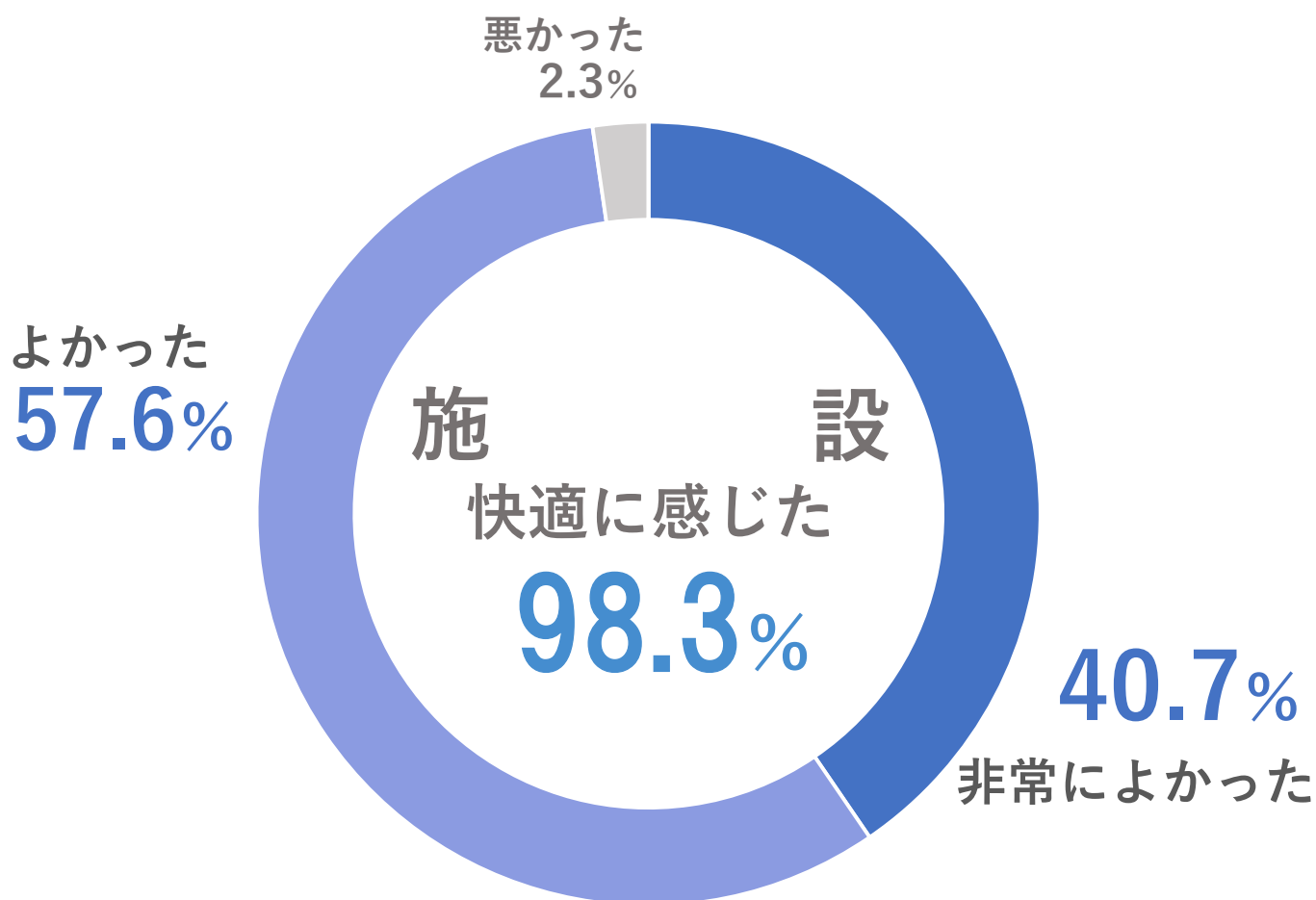
事前の入力のご協力をお願い致します。

\*また、当院のWEB問診システム以外のお客様の企業指定の問診等の記入書類につきましてはお客様ご本人による記入をお願いしております。

お手数ですがご理解・ご協力のほどよろしく願いいたします。

今後も皆様方のご意見などを参考に、お客様1人1人に寄り添い少しでも待ち時間が少ない快適な健診を目指して努力してまいります。

## 施設



### ○室温について

施設内が寒く感じたといくつかご指摘をいただきました。館内で室温調節が行き届かない場所もあるかと存じます。お手数をおかけしますが、検査着の上から上着を羽織っていただくなどご自身での調節をお願いいたします。

○エレベーター利用時の混雑について

今回お客様からエレベーター利用時の待ち時間について多数ご指摘をいただきました。

エレベーター利用時にお待たせしたお客様にいたしましては、ご不便をおかけし申し訳ございませんでした。

当院のエレベーターにつきましては3階の高齢者施設の方も利用されるため時間帯によっては混雑や待ち時間が発生しております。

大変ご迷惑をおかけしますがご理解・ご協力の程よろしく申し上げます。

以上アンケート結果をご報告いたしました。

今後も当院をご受診いただく皆さまに総合的な健康サポートを提供できますよう豊富なオプション検査、キャンペーン（不定期）等を取り揃えて皆様のお越しをお待ち申し上げております。