

サービスの質の向上の取り組みについて

昨年度実施させていただきました弊法人のアンケート「お客様の声をお聞かせください」の結果を踏まえ、今年度より下記の通り、質の向上のために職員の育成に取り組んで参ります。

その第1弾として、5月14日から外部専門講師を招き、法人内研修をスタートしました。皆様に愛される続ける法人を目指し、全職員一丸となり更なる自己研鑽をして参ります。

実施時期	研修名	目的	対象
5月～6月	顧客満足度向上	介護業界の現状を知り、変化の必要性を理解する	全職員
6月～7月	接客マナー力向上	顧客満足度向上につながる接客マナーの基本の再確認する	全職員
9月～10月	コミュニケーション力向上	利用者様とのコミュニケーションの重要性を理解する	全職員
10月～11月	クレーム対応力向上	クレーム対応の基礎を再確認する	全職員

【H27年5月14日 顧客満足度向上研修 研修風景より】



（みんなで、私たちの目指す「利用者様にとって居心地の良い施設像」について考えました！）