

2024年12月24日

報道関係者各位

株式会社日本ビジネスデータプロセッシングセンター

日本一の応対接遇を目指し、「日本データ応対ランキング」を今年も開催。医療機関での応対接遇力向上を、チームでも個人でも！

質の高いサービス提供ができる人材を育成。日本データブランドで医療機関に貢献！



株式会社日本ビジネスデータプロセッシングセンター（本社：神戸市中央区、代表取締役社長：池智太郎、以下当社）は、医療関連部門で12年にわたり取り組む「応対ランキング」を今年も開催し、2024年12月20日（金）に結果発表と授賞式を執り行いました。

当社は「心に寄り添い、安心を届ける温かな応対接遇」を理想に掲げ、当社が医療事務などを受託している医療機関の現場でチーム一丸となって応対接遇スキル向上に取り組み、年に一度、その取り組みを「応対ランキング」で審査・表彰しています。当社役員、医療関連部門 部長や応対接遇チームだけではなく、日本航空株式会社（JAL）のビジネスサポートアドバイザーを審査員に迎え、厳正なる審査の結果、今年も名古屋市立大学病院グループが第1位に、神鋼記念病院グループが第2位に輝きました。また、個人の応対接遇スキルを競う「応対接遇コンテスト」も実施。同審査員による審査の結果、名古屋市立大学病院で従事する当社入社3年目の社員が最優秀賞を、大阪府済生会中津病院で従事する入社4年目の社員が奨励賞を、神鋼記念病院で勤務する入社2年目の社員がJAL賞を受賞しました。

12年続く伝統ある日本データの「応対ランキング」とは

1. チームで取り組む！「応対ランキング」

受託先病院の当社チームごとに応対リーダーを選出し、年間を通して応対活動を実施しています。年度初め（9月）に発表される当社医療関連部門の年度方針と各医療機関の方針を鑑み、チームごとにクレド（行動規範）を考案。クレドに沿った具体的な活動へと落とし込み、チーム一丸となり約1年取り組みます。年度末（8月）には取り組み報告を資料と動画にまとめ提出し、一次審査を実施。今年も一次審査を通過した5つのチームの受託先病院に当社代表取締役社長をはじめ役員が赴き、コロナ以降初めて病院モニタリングを実施し、最終審査をしました。

■受託先病院でのチームの取り組み内容

応対リーダーによる院内出張応対研修 / 接客セルフチェック / 患者様ご意見箱対応 / 院内モニタリング/応対接客の
コラム掲示/身だしなみのペアチェックなど

■受賞の声

1位となった名古屋市立大学病院グループの応対リーダーは「積極的に声をかけあい、楽しめる応対活動を実施することが結果につながり嬉しい」「いつ来ても安心の病院！と思ってもらえる品質を、チーム皆で極めていきたい」とこれからの決意を述べました。

2. 個のスキルを磨く！「応対接客コンテスト」

昨年より、個人の頑張りやスキルを評価し働きがいにつなげることで、日本データの応対接客スペシャリストを発掘し現従業員や今後入社する方の手本となり、当社の応対接客スキル全体をさらに引き上げていくことを目的に実施をスタートしました。2回目となる今年は、自薦他薦で計30名がエントリーし、スキルを競い合いました。「応対接客コンテスト」では、書類・動画審査を通過した10名のファイナリストが最終審査のロールプレイングに参加。審査員の前で実際、病院で起こりえる状況を想定した応対接客を披露し、審査を経て、最優秀賞・奨励賞・JAL賞が決定しました。

■最終審査 ロールプレイングの内容

3名の患者様（A: 初診患者様、B: 説明不足によりご不満を抱える患者様、C: 診療に長時間かかった患者様）からのお声かけに対し、寄り添った応対ができているか、その際の表情はどうか、言葉遣いや所作は丁寧かを審査員がチェックしました。

■受賞の声

最優秀賞受賞者は「病気を抱え不安な気持ちで来院される患者様が最後に笑顔を見せてくださると、とてもやりがいを感じます」「これからもよいサービスができるよう頑張っていきます」と話してくれました。

3. 受賞の証「応対マーク」を胸に

応対ランキング・応対接客コンテストの受賞者たちは、当社の応対接客を表すキーワード「笑顔」「ハート」からデザインされた「応対マーク」を胸に、安心や笑顔を患者様にお届けできますよう、今後も各医療機関で尽力します。



JALによるモニタリングと研修で、さらなる質向上を

2021年からは、日本航空株式会社のJALビジネスキャリアサポートによるマナー・接客研修を医療関連部門の応対リーダーを中心に多くの従業員が受講しています。研修等を通じてJALの専門家からのアドバイスを受け、応対ランキングにも審査員として参加いただくことで、さらなるサービス品質の向上を図っています。

今後も日本データでは、患者様に寄り添い、思いやりや温かみを感じていただける接客を大切に、患者様の満足度を向上させることで地域の皆様から信頼され、選ばれる医療機関づくりに貢献します。

【報道関係者のお問合せ先】

株式会社 日本ビジネスデータプロセッシングセンター 経営企画部 広報課

TEL : 078-332-0871 (代) | Email : kouhou@nihon-data.jp | HP: <https://www.nihon-data.jp/>