

## 元キャビンアテンダントが「病院内おもてなし術」を伝授 ～医療現場でも接遇が求められる時代～

NSGグループの新潟ビジネス専門学校は、就職内定先での早期研修を控える医療系2年生約85名を対象に、キャプラン株式会社Jプレゼンスアカデミー様ご協力のもと、平成29年9月14日(木)・15日(金)の2日間、合宿形式にて「患者接遇マナースキルアップ研修」を開催いたしました。

数年前から病院やクリニックを利用する患者やその家族は、医療技術だけでなく、心地よさ、質の高い接遇を求めているように感じます。各地域で病院やクリニックが増加、各医院が患者から選ばれるようになりました。このような背景から、医療現場でも接遇の質を改善する取り組みが進んでいます。

当校では、資格取得だけでなく、学生が社会に出る前に医療業界の現状や求められるビジネススキル等を各業界のプロから実習形式で学びます。今回は、元キャビンアテンダントのマナー講師を招聘し、医療現場での「接客マナー意識付け」をロールプレイングで学ぶことができました。講師の言葉づかい、立ち振る舞い、気づかい等に学生は終始感心しておりました。

### 1. 実施日程

【日程】 ・平成29年9月14日(木)13時～17時／15日(金)9時～12時

【会場】 NSG学生総合プラザSTEP

【概要】 「患者接遇マナースキルアップ研修」

### 2. 研修会社

キャプラン株式会社(英文社名:CAPLAN Corporation)

会社住所 東京都千代田区大手町 2-6-2

創業 1982年1月

資本金 1億円

代表者 代表取締役社長 森本 宏一

事業内容 人材派遣・人材教育ほか

ホームページ <https://www.caplan.jp/>

事業創造で、幸せな社会を。

**NSG**  
GROUP

# PRESS RELEASE

## 3. 学生の感想

- ・人前で声を出す事で緊張してしまい、頭で考えている事がうまく言えず、言葉遣いも間違ってしまった。敬語がしっかり身につけていないことを実感した。初対面の人と会話を続けるというロールプレイングが一番難しかった。普段から会話の引き出しが必要で、自分だけが頑張っても良いわけではないと分かった。
- ・席替えが頻繁にあり、多くの人とロールプレイングができた。その都度講師が移動の手伝いをさりげなくしてくださった。少し真似てみたら上品さが全く違った。講師のひとつひとつの行動が美しかった。自然と相手を満足させる接客であり、憧れを持った。
- ・接客マナーができていると、人間関係が良くなり、自分の不安解消もでき、プラスのことばかり生じると聞いた。行動で表していきたい。社会ではマナーができていないと恥をかくという言葉が印象的だった。
- ・宿泊を伴う研修だったので学校内で学ぶ時と違い、研修時間外にも時間を守ることや周りへの配慮が必要で、正直窮屈に思ったが、社会に出るとはこういうことも大事だと感じた。同室の人と声を掛け合わず不都合が生じてしまったことがあった。友達でなくても連絡事項を伝え合わなくてはならないと実感した。
- ・上司やお客様との対応が終わる際に、一步下がってお辞儀をすることを初めて学んだ。いつものお辞儀と全く違う印象があった。2日目に就職試験があったので夜間に練習し、試験の際に行った。結果内定につながった。試験に行く際にも講師から声援をもらえたことも嬉しかった。 等



## 学校法人 新潟総合学院

学校名: 新潟ビジネス専門学校

代表者名: 渡辺 敏彦

所在地: 新潟市中央区万代 1-1-21

URL: [www.nbc.ac.jp](http://www.nbc.ac.jp)

### <プレスリリースに関するお問い合わせ>

担当部署: 教務部 担当者名: 木了 礼子

TEL:025-241-2131 FAX:025-245-4367 e-mail: [kiryoreiko@nsg.gr.jp](mailto:kiryoreiko@nsg.gr.jp)

事業創造で、幸せな社会を。

**NSG**  
GROUP