



健康診断における顧客満足度向上を目指した 取り組みについて

洛和会京都健診センター

○原田珠未 村上公崇 坂口加代 永田みゆき
松田三矢子 石原聖子 佐藤利香

顧客満足度向上への取り組み

<目的>

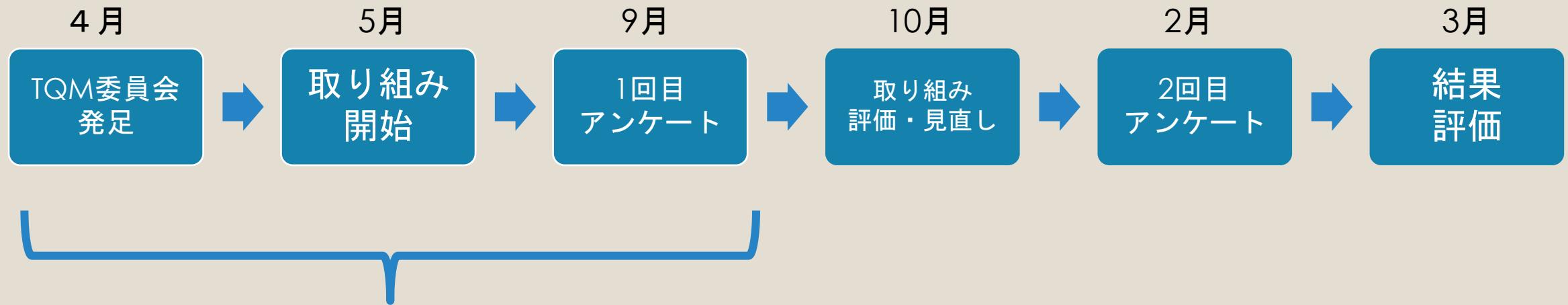
- ・競争激化により検査の質だけでは差別化困難
- ・受診者ニーズの変化：病気発見から快適性（待ち時間等）重視へ
- ・やさしい社会を創造する（法人パーカス） 実現へ

“選ばれる健診センター”として、**顧客満足度向上**が不可欠

洛和会京都健診センター 各セクションについて

営業	コールセンター	洛和会音羽病院 健診センター	洛和会東寺南病院 健診センター	巡回健診	成績管理
<ul style="list-style-type: none">・集客・契約の更新	<ul style="list-style-type: none">・予約の受付および管理	<ul style="list-style-type: none">・健康診断の実施	<ul style="list-style-type: none">・健康診断の実施	<ul style="list-style-type: none">・健康診断の実施	<ul style="list-style-type: none">・健診結果の作成および管理

改善計画



今回はここまで結果を発表します。

課題・目標・取り組み①

<担当セクション：洛和会音羽病院健診センター、コールセンター、営業>

現状と課題	目標	取り組み	中間評価
待ち時間が長い ドック待ち時間 1時間46分 (R6.12)	待ち時間の半減 50分以下	<ul style="list-style-type: none">WEB問診の普及職員の配置と業務内容の見直し	待ち時間 59分 (R7.9) 【評価：△】

課題・目標・取り組み②

<担当セクション：洛和会東寺南病院健診センター>

現状と課題	目標	取り組み	中間評価
待ち時間が長い ドック待ち時間 1時間55分 (R6.12)	待ち時間の半減 60分以下	・動線の変更	待ち時間 1時間35分 (R7.8) 【評価：△】
利用者の不安感解消 (スタッフ対応)	不安や疑問対応に対する満足度 70%以上	・保健指導・健康相談の実施	満足度 69% 【評価：△】

課題・目標・取り組み③

<担当セクション：成績管理>

現状と課題	目標	取り組み	中間評価
健診結果の報告 受診後4週間	報告までの期間半減 健診後2週間	<ul style="list-style-type: none">・進捗状況を可視化する。・作業工程の見直し。・業務の縦割りの壁をなくす。	3週間（R7.9） 【評価：△】

課題・目標・取り組み④

<担当セクション：巡回健診・営業>

現状と課題	目標	取り組み	中間評価
胃部X線検査の受診率向上 現在の受診率2割	胃部X線検査の受診率を5割にする。	飲みやすくなったバリウムを訴求したチラシにて広報	受診率：2割 【評価：×】

アンケート（取組に対する客観的評価）

【期間】9月3日～9月17日（日曜を除く13日間）

【対象】洛和会音羽病院健診センターで健康診断を受診した方 503名

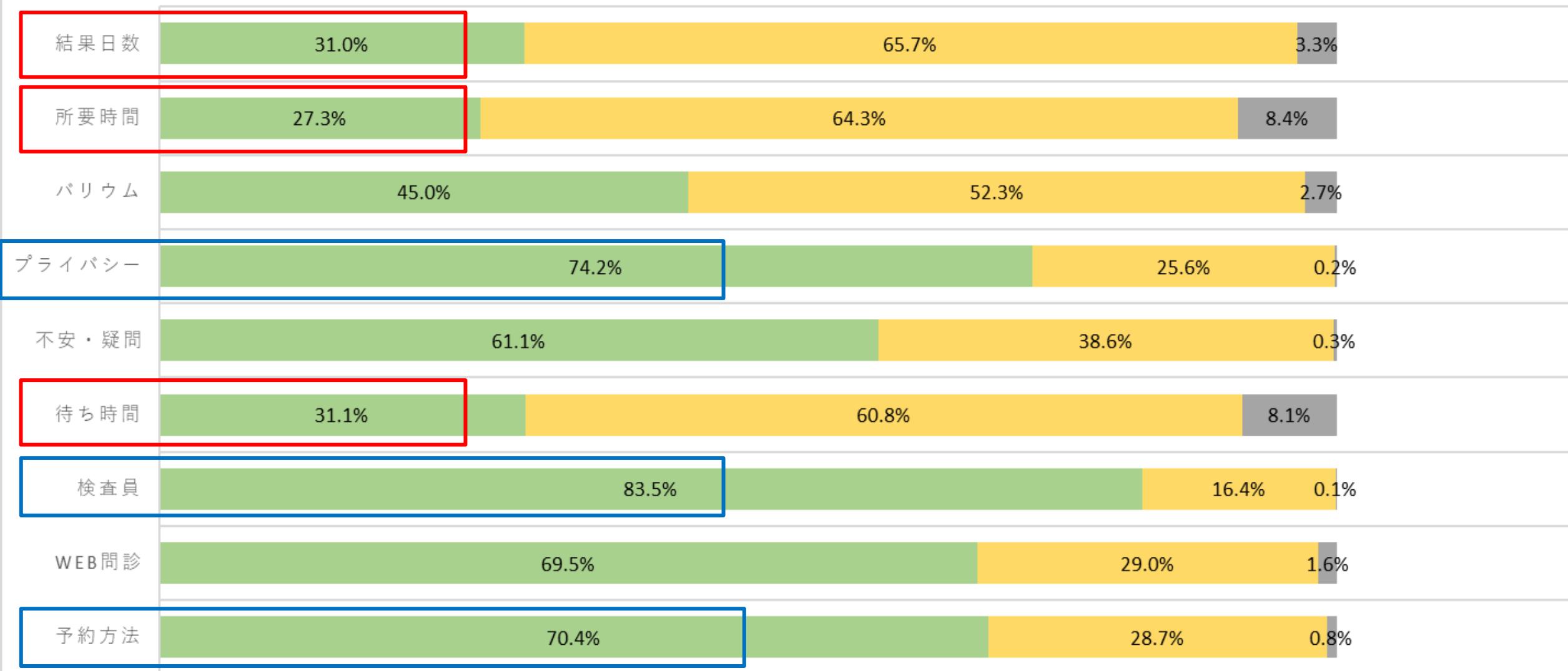
洛和会東寺南病院健診センターで健康診断を受診した方 415名

巡回健診で健康診断を受診した方 64名

合計：982人

アンケート結果

■満足 ■普通 ■不満足



考察

これまで行っていた健診の流れや対応の欠点に焦点をあてたことで、課題と目標を絞り込むことができたといえる。

さらにより良い健康診断を提供するために新たな工夫を組み込んだことで他の健診との差別化を図れたと考える。

アンケート調査で「所要時間」「結果日数」「待ち時間」の項目で満足感が低かったことから、今後の取り組みではこれらの改善に力を入れたい。

結語

顧客の声に耳を傾けながら、今後も継続的に顧客満足度調査と改善を繰り返し、多くの方から選ばれる健診機関を目指して質の高いサービス提供に努めていく所存である。