

愛育病院

困ったときのブライトンさん

広尾から芝浦へ移転した際、スタッフが100人以上増えました。当時は立ち上げありきで、接遇面はうまく廻っていませんでしたが、ブライトンさんのおかげで少し緩和されました。最初にお会いしたのは保健所との情報交換の中で「一度お会いするだけなら」ということでした。「金額が高い」との反対意見も出ており、1ヶ月限定のトライアルからスタート。そしてその1ヶ月で「いるだけで安心／信頼できる／金額に見合っている」という評価が出たのでサービス導入を決めました。

良かった点は、導入後すぐに「徹底的に院内をリサーチし情報共有する」というプロの対応をしてくれたことです。今まで色んな外部のスタッフにお願いしてきましたが、そのようなことをしてくれたのは初めてでした。その仕事ぶりを評価し、当初外来だけの予定でしたが、病棟もお任せすることになりました。

コンシェルジュの対応を間近で見ることによって、院内スタッフの意識も上がってきているように感じます。忙しい現場のなかで、彼女たちは気づくと自ら患者様にアプローチしてくれている、そこが患者様やスタッフに安心感を与えていると思います。

コンシェルジュサービス
導入
(外来・病棟／業務委託)

愛育病院
事務部長

弓削 智夫様

