

また受診したいと思われる人間ドックを目指して ～アンケート調査に基づく顧客サービス向上への試み～

○高根百合子、塚原里美、福島京子、安達清子、佐藤寿子、高橋和由、後藤光弘、菅野薫、星健也、坂本弘明、鈴木美保子、鈴木仁

公益財団法人福島県保健衛生協会

【目的】福島県保健衛生協会（以下、当協会）の総合健診センターでは、年間約3,300名の人間ドックを実施しており、そのうち約85%の受診者がリピーターである。私たちは、常に顧客満足を考えながら、日々業務の改善を行っている。そこで、現在行っているサービスに対する評価を知る目的でアンケート調査を行い検証する機会を得たので、顧客サービス向上の試みとともに報告する。

【対象と方法】平成24年5月7日から11月16

日までの約7か月間に、当協会の総合健診センター人間ドックを受診し、アンケート調査の協力が得られた男女2,273名を対象とした。調査項目は、前回受診の有無、スタッフの対応、プライバシーへの配慮、次検査への案内、健診の流れ、説明のわかりやすさ、次回受診希望の有無などとし、さらに自由に意見を記入できる自由記載欄を設けた。アンケート記載に際しては、健診終了後の昼食時に行うなどリラックスして回答できるように配慮した。

【結果】アンケートの回収率は、2,638名中2,273名（86.1%）であり、そのうち1,941名（85.4%）が2回目以降のリピーター受診者であった。その内訳は、スタッフの対応が良かった2,249名（99.0%）、プライバシーの配慮がされていた2,115名（93.0%）、次検査への案内が適切であった2,131名（93.8%）、健診の流れが良かった2,433名（91.0%）、説明がわかりやすかった2,227名（98.0%）、次回も当協会の健診を受診したい2,229名（98.1%）であった。

【考察】今回の調査結果から、98.1%の受診者が「次回も当協会の健診を受診したい」と回答しており、現在のサービスにある程度満足していることを示していると思われた。しかし、一部の受診者からは是正すべき点が指摘された。次回健診を希望しない22名（1.0%）の回答を見ると健診の流れに対する評価が著しく低下していた。これは健診全体の流れを良くするために、検査の順番を入れ替えたことが、受診者個人にとっては「後回しにされた」と受け止められ、評価を下げた結果と考えられた。

【まとめ】健診全体の流れや業務効率を考慮に行っていたことが、受診者個人に対して配慮に欠けたサービスとなっていた。そこで、自由記載欄の指摘をもとにスタッフ間で問題を協議し、受診者目線に立ったプライバシーの保護や待ち時間短縮などの改善を行った。今後は、「受診者個人にとっての満足」という視点を忘れず、「業務の都合上対応できな

い」としていたサービスについても、積極的に改善していくことが重要と考えられる。当協会の人間ドックを受診すると「元気が出て健康になれるのでまた受診したい」と思われるような顧客サービスを提供できるよう努めていきたい。