

全ての職種の方が対象です。

日時

平成30年6月27日(水) 19:00~20:00

会場 岩国市医療センター医師会病院 東館4階 講堂

講演 『クレーム対応 はじめの一步』

(医療・福祉施設向け)

講師 株式会社セイエル 顧客支援室 次長 川岡 久朗

医薬品業界35年の中で16年間各地の営業所長として
様々なクレームに対応してきた経験豊富な講師です。

- クレームはなぜ起こるのか
- サイレントクレーム
- 初期対応の重要性
- クレーム対応5つのポイント

クレームが生じた際の対応では、誰もが病院の代表者であることを意識し、どのようなクレームであっても病院に関わる
こととして対応する必要があります。

相手の気持ちを考え理解し、相手の立場に立った対応の大切さ
をお伝えいたします。

あなたのピンチをチャンスに変えるため、クレームを前向きに
捉える意識を向上してみませんか？

今話題のテーマについて一緒に学び、そして地域連携を
進めるために、医師をはじめ多くの職種の方のご参加を
お待ちしております。

岩国市医療センター医師会病院
病院長 茶川 治樹

岩国市医師会学術講演会

謹啓

盛夏の候、先生方におかれましては益々ご清祥のこととお慶び申し上げます。
さて、この度、『岩国市医師会学術講演会』を下記の通り開催させていただきますので、ご案内致します。
ご多忙中かと存じますが、ご臨席賜れましたら幸いに存じます。

謹白

記

日時：2018年7月23日（月曜日） 19：15 ～ 20：30

場所：岩国市医療センター医師会病院 4階 講堂

岩国市室の木町3丁目6-12 TEL 0827-21-3211

【製品紹介】19:15 ～ 19:30

武田薬品工業(株) 伊藤史華

「カリウムイオン競合型アシッドブロッカー タケキャブ錠の安全性、有効性について」

【特別講演】 19:30 ～ 20:30

座長 独立行政法人国立病院機構 岩国医療センター 消化器内科

内視鏡センター長 田中 彰一 先生

「 酸関連疾患の NEW STRATEGY 」

演者

大阪医科大学 第二内科

教授 樋口 和秀 先生

*日本医師会生涯教育制度による単位（1単位）を取得できます。

*カリキュラムコード：「52番 胸焼け」、「82番 生活習慣」を取得できます。

共催：岩国市医師会・武田薬品工業株式会社