

施設の第一印象である自覚をもって丁寧な対応を



お客さま相談グループ

山崎 菜穂美

Q どのような業務を担当していますか？

グランガーデン熊本へのご入居を検討されているお客様からのお問合せ対応や、実際に見学にお越しいただいたお客様のご館内案内と、プランのご説明。その後のご契約から入居までのサポートを行っています。他にも、グランガーデン熊本を広く知っていただくための広報活動も担当しています。

Q 仕事をする上で気をつけていることはありますか？

グランガーデンに興味を持っていたお客様と最初に接する部署であり、自分の対応が施設の第一印象になるんだということを意識し、お客様に不安の残らないよう丁寧な対応と説明を行えるよう努めています。また、グランガーデン熊本にご入居いただいた後は、私たちスタッフがご入居者の一番近くにいる家族のような

存在でありたいと思っています。入居に至るまでに長い方だと10年ほどお付き合いをさせていただくお客様もいれば、数か月でご入居を決められる方、ご家族がご入居を進められる方など様々なお客様がおりますが、それぞれの入居に至るまでの思いや、今までの生活状況、ご家族のお気持ちなど、入居検討者様のことを少しでも理解できるようにたくさんお話を伺い、ご入居前から信頼関係を築けるよう心がけています。



〈見学案内の様子〉

Q この仕事のやりがいは何ですか？

ご入居後に、楽しそうに生活されている様子を見たり「ここに入居してよかった」と言っていただけだと、嬉しいですね。以前、担当したお客様で「施設を気に入ったのはもちろんだけど、あなたが担当してくれたから入居したいと思ったのよ」と言っていたことがありました。先ほどお話しした“信頼関係”を築くことができたとことを実感できて、とてもうれしかったです。



〈見学案内の様子〉

Q これから入居を検討される方に伝えたいことはありますか？

施設見学はハードルが高いと感じている方も多いと思いますが、あまり気構えずに、参考見学、ちょっとした相談だけでも結構ですので、気軽に施設見学に来ていただきたいです。また、ホームページやSNSでも施設の様子を発信していますので、ぜひご覧ください。