

ライフケアガーデン熱川 入澤友美(事務課チーフ)

- 功 績 相手に「伝わる」、つまり相手がきちんと理解しているかどうかまで意識する話し方、そのような相手に親身に寄り添った対応をすることで、今回のような難しい入居契約を成立させた功績。
- 推 薦 者 長谷川 千代(事務課長)
- 推 薦 理 由 今期の予算達成に向けて大きく前進した今回の彼女の働きぶりは、理事長賞候補に推薦するに値します。

内 容

熱川温泉病院に10年、ライフケアガーデン熱川に異動してもうすぐ15年が経ちますが、熱川温泉病院の10年と通算すると、健育会グループに25年勤務していることとなります。また、4年程前から営業の業務も兼務しております。

紹介会社より、H市に住む兄弟で一緒に入居したいという案件を相談されました。ただ彼らを取り巻く登場人物の多さにも驚かされました。

入居を反対している長野に住む実兄、マンションを売ってほしい地元の不動産会社、そして今回の案件のキーパーソンとなっている近所に住むフィリピン人のSさんです。入居の相談はキーパーソンであるSさんとすすめていくことになりましたが、日本語を読み書きする能力は不安定で、なんとかカタコトでの会話が精一杯です。そのような状況なので電話でお話しをした後に、ラインで確認(ひらがなやローマ字を活用して)をするなど工夫をしながらやりとりをしていましたが、通常の場合の何倍もの時間を費やし、非常に苦勞をしていました。ですが、粘り強く時間をかけ、親身に寄り添った対応をすることでSさんの信頼を得ることができ、無事に契約成立となりました。

H市の自宅での契約当日は、紹介会社&担当ケアマネだけでなく、事務と連携し、一時金の入金確認ができてから自宅を退出するなど、彼女の丁寧な仕事ぶりには本当に關心させられます。

また、LCG湘南より紹介された紹介会社からの案件では、今入居しているY市にある有料老人ホームから他の施設へ移動したい旨の相談を受けましたが、すぐに次の施設へ行きたいという顧客のニーズを受け、現場と連携し、相談から2週間でLCG熱川への入居を実現しました。

10月に3件の契約を成立させた彼女の働きは売上に大きく貢献しています。