

# ライフケアガーデン熱川

長谷川千代

**功 績** 事務長谷川は、A様が体験入居中に体調不良を起こされた際、看護職員と連携して迅速に対応を行い、安心感を与えた。また、A様に対して、当初の希望よりも最適な提案を行い、1600万円の部屋への入居を決めていただくことに成功した。

**推 薦 者** 山本成久(ホーム長)

**推 薦 理 由** 長谷川は、A様の入居に際して「全員営業」という姿勢を貫き、営業担当が不在の中でも迅速で誠実な対応を行いました。A様とそこご家族に対して親身になり、最適な居室の提案を行うことで、ホームの信頼向上に大きく貢献しました。A様との特別なつながりを生かし、心の通った関係を築いた長谷川の行動は、理事長賞にふさわしいものと考えられます。

## 内 容

A様は体験入居中に体調を崩し、ご家族とともに病院への受診が必要となりました。営業担当が不在だったため、長谷川が即座に対応し、A様のご家族に親身なサポートを行いました。看護職員も積極的に関与し、A様の回復を支援したことで、A様とそこご家族は大きな安心感を得ました。この迅速かつ誠実な対応は、A様の信頼を深めるとともに、ホームの信頼性やサービスの質を強調し、会社全体への信頼感を高める結果となりました。

A様は最初、800万円の部屋を希望していましたが、長谷川の丁寧な説明と提案により、最終的に1600万円の部屋を選択することとなりました。ホームのサービス内容や居住環境について分かりやすく説明し、A様のニーズに最適な部屋を提案することで、A様は満足のいく選択ができました。これにより、A様の信頼を得ると同時に、会社の提案力やサービス品質を証明し、ブランド価値向上に貢献しました。

また、長谷川の亡き父親が40年以上前にA様の会社で働いていたという事実を伝えると、A様と奥様はそのことを覚えており、長谷川の子供時代のことまで記憶していました。この再会がA様にとって深い感動を呼び起こし、入居の決定に大きな影響を与えました。個人的なつながりが、A様の信頼をさらに強固にし、最終的に入居を決定する大きな要因となりました。

今回、長谷川の誠実で親身な対応は、A様との深い信頼関係を築くとともに、ホーム全体の信頼性やサービス品質を高める重要な貢献となり、この行動は、単なる営業活動を超えて、会社のブランド力や顧客満足度を向上させ、今後の顧客関係や新たな顧客獲得にも良い影響を与えることとなりました。このように、会社全体に対する大きな貢献と、今回の件を通じて、長谷川の誠実さやプロフェッショナリズムは、ホームの信頼性を強化し、企業全体にとっても非常に大きな成果を上げたことより今回理事長賞候補として推薦いたします。