

| 社員の気づき

“修羅場”を経験させて人材を育成する！

先月号のコミュニケーションレターに「修羅場研修」と書かれた真っ赤なパンフレットが同封されていたのを覚えていらっしゃるでしょうか？この「次世代経営幹部候補育成講座（通称：修羅場研修）」は、福岡オフィスの太田チーム（太田、玉利、新川、松永）が商品開発した、新たな教育サービスです。

実は、昨年10月に弊社の新事業年度がスタートして、太田チームを結成した時点からの商品開発企画でした。そして、そのプロジェクトリーダーには、昨年4月に入社したばかりの松永に担ってもらいました。

この太田チームの結成は、昨年8月1日に遡ります。福岡オフィスメンバーが全員、福岡県筑紫野市の二日市温泉に合宿し、新年度の方針と組織編制を決める会議を行いました。その際、福岡オフィスの3人の課長が、それぞれチーム方針を示して、そのチーム方針に賛同する一般職が上司を選ぶという組織編制を行いました。

私は、最新のリーダーシップ理論の一つである“シェアード・リーダーシップ（SL）”をチーム方針にしました。これは、管理職1人がリーダーシップを発揮するのではなく、全構成員が何かしらの場面でリーダーシップを発揮し、全員がリーダーの役割を担うシーンを設けるタイプのリーダーシップスタイルです。そこで、たとえ1年目であっても何らかの場面でリーダーシップを発揮してほしいと考え、これまでの経験が必要とされにくい新商品開発のリーダーを松永に担ってもらいました。

今回の商品は福岡オフィスだけでなく、社内の他拠点、他部署の上司や社外の方にも講師として協力いただいています。講師の手配や外部会場の予約、収支計画を作成し、損益分岐点分析から最少催行人数を検討。そして、営業パンフレットの作成と営業計画の立案、実行と、まさに商品開発の一連を経験することができました。

「修羅場研修」は、修羅場を経験することで次世代幹部候補を育成することが目的ですが、こうした研修を実施する我々自身が“修羅場”を経験しておかなければ、参加者の皆様に実感を持って伝えることはできません。

実際のサービス提供開始は4月からになり、これからが正念場です。しかし、実際に一年目の社員に新商品開発というチャレンジのリーダーを任せてみて、それをチーム全員で後押しして商品化した経験は、太田チームにおける貴重な財産になりました。人材育成を社内実践し、その経験を商品化していくことで、机上の空論ではなく本当のお役立ちができるのだと思います。



太田昇蔵

西南学院大学大学院経営学研究科博士前期課程修了。グロービス経営大学院MBAコース在学中。大規模グループ法人の基幹病院（約300床）の医事課を経て、2007年に日本経営グループに入社。医療情報システム導入支援や医療関連企業のマーケティング支援を経て、人事コンサルティング部に異動。2012年に1人で福岡に赴任し、2013年の福岡オフィス開設の地ならしを行う。

どういふ人に任せるのだらう

「自分は信用されていない」「何も権限がない」といったことを管理職の方にお聞きすることがよくあります。いつまでたっても「俺がいなければダメだ」と考えていたり、職員を信用できなかったり、自分が全部知っていないと気がすまなかったり、すべて管理したいなどと思っている経営者の方がいるのも確かです。しかし、任せたい、預けたいと思っている経営者のほうがたくさんいるというのが実感です。経営者にとっては、任せられる人材がいるということが、誇らしさの一つだと思います。

しかし、経営者としては現実には任せられきれない、部下からすると信用されていない、任せてもらえていないと感じていることがあります。

先日、ある会社のひとと「繋がっている実感がないと、経営者は任せられないよね」という話をしていました。これは、かなり本質的な話です。つながっているというのは、「因(もと)につながっている」ということで、話としてはかなり難しいのですが、つまり、根本を共有できているということになりましょうか。

低いレベルで言えば、辞めそうな人には任せられるはずがありません。第一は、辞めないという強い意思が感じられるかです。一番いいのは、苦境や困難を味わったけれども、それでも踏ん張ってがんばっているということでしょう。これは、普通に仕事をしていてもそのような信頼感には繋がりません。チャレンジしたり、人がやりたがらないようなことを引き受けたりして、それをやりきった人がまとえる空気です。だから、そうした経験がなければ、経営者から強い信頼を得ることは難しいでしょう。幹部(または幹部になる前の人)には、チャレンジが必要です。

次に根本的につながっているということ言えば、創業者や今の経営者の生い立ち、生き様などを学び、経営観を共有すること、病院や施設、企業の成り立ち、歴史などを学び、企業文化を共有することでしょう。経営観や企業文化も進化するので、すべて無抵抗に受け入れなければならないということではなく、理解する努力がまずは必要ということです。何かを批判することは簡単ですが、なぜそうなのか、そうになっているのかということを理解せずに批判すれば、良い提案であっても受け入れてもらえないものです。

経営とは、繋いでいくものだと思最近強く思います。繋ごうと思うのであれば、経営者は自分の考えや大切にしたいこと、その考えに至った背景などを伝えていく必要があるでしょうし、経営幹部はそこに関心を示し、自分のものにしようという努力が必要だと思います。創業者の生い立ち、開業・起業までの経緯、自院・自社の創業年月日、苦しかった出来事、助けてくれた人々、自院・自社の特徴、様々な行事の意味などを生き活きと語れる人こそ幹部。判断基準や能力ももちろん必要ですが、こうしたことがあってこそ、経営者と幹部が思いを一つにできるのではないのでしょうか。伝える側の役割、受け止める側の役割を経営者と幹部が自覚すれば、より強固な信頼関係が結べ、さらなる発展に繋がるのではないのでしょうか。幹部、管理職の人にとっては、やりたいことがもっとできるようになるはずなんです。それが、任せられるということだと思います。



橋本 竜也



松永 透

他の誰かにはなれないからこそ

先日、あるお客様先でワークショップ形式の研修を開催しました。内容は、法人の経営方針や将来を考えるものです。参加者は、経営幹部から管理職・監督職と様々です。私は、この研修に参加することでとても貴重な体験をすることができました。なぜなら、参加者の議論が主観的な意見から他のメンバーの意見を取り入れた内容に変化し、次第に皆様の意見がまとまっていく様子を間近で見ることができたからです。研修終了後、参加者の方々から笑顔で「皆の考えや思いを知ることができる良い機会になりました。」というお言葉をいただきました。

私は、「～の立場だったら」と立場を置き換えて考えることは難しいと思います。しかし、今回のように互いの思いを伝えたり、意見を交わすことで、相手の考えや思いを知ることとはできると思います。

誰しも主観的に物事を見てしまうことはあると思います。このような時に必要なことは、意見を交換することや共通のテーマを一緒に考えることであると考えます。

研修を通し、参加者の皆様には法人の道筋が見えてきたのではないかと思います。今回、皆様がこの法人を良くしたいと強く想い、真剣な眼差しで議論する姿に、私はとても感動致しました。

他者にはなれないからこそ、このような機会を通じて、皆で考えや思いを伝え合うことが大切であると考えます。まずは、それぞれの考えや思いを交換することが新たな活路を見出すきっかけになるのではないのでしょうか。

理由は処遇改善加算じゃありません ～キャリアパスって良いと思いませんか？～

お客様のプロジェクトが終わり、片づけをしていると、プロジェクトメンバーの一人であるセラピストの方が私に声をかけてきました。

「松浦さん、うちの法人のキャリアパスを見直しませんか？」

こちらの法人は介護施設を複数所有されているため、私はてっきり処遇改善加算の取得対策として質問されたと思いました。しかし、じっくり話を聞いてみると、違う目的がありました。

「僕が入社したときは、セラピストの数が少なかったので、育成計画なども無く、色々な仕事に取り組みました。通所リハビリの職員だからといって、通所リハビリの仕事しかないということは全くなくて、地域包括支援センターの人と一緒に地域周りをしたり、介護職の人とリハビリの研究をしたり、部門の垣根なくいろいろな仕事をやらされました。それが今になって、事業所間連携を強化する際に、とても役に立っています。でも、今では職員数が増えてきて、事業所ごとの業務内容が確立してきました。だから、若い職員は、僕のような体験ができないので、最初は楽かもしれませんが、セラピストとしての仕事を限定的に捉えてしまって、楽しむ機会も減ってしまっているのかなと思います。だから、セラピストのキャリアパスを見直し、職場や業務にたくさんの選択肢や幅があることを若い職員に知ってもらいたいですね。」

素敵な考えだと感じました。専門職としての仕事の醍醐味を、キャリアパスを通じて経験できるように工夫改善するその意識は、まさにマネジメントそのものだと思います。場合によっては、処遇改善加算を取得するためのツールになってしまいがちなキャリアパスについて、本当の使い方をされようとしている人を発見し、とても嬉しい気持ちになりました。



松浦総太郎



他の誰かにはなれないからこそ

先日、JR九州ホールにて弊社主催のセミナーを開催いたしました。講師としてJR東日本の清掃チームTESSEIの矢部輝夫先生をお招きしたのですが、矢部先生のセミナーの中で、お客様に感動を与えたエピソードについて動画が上映されました。そのエピソードの一つに、「お客様がトイレに指輪を落とされた」というエピソードがありました。その時にTESSEIのスタッフが取った行動は、汚水で満たされているトイレタンクの中を必死に探したということでした。私はそのエピソードを見て、とてつもない感動を感じるとともに、お客様のことをここまで必死に考えているからこそ、お客様に感動を与えられるのだと思いました。

以前、私はある法人様から、「お客様のことを本気で考え、考えた結果を行動に移すよう指導している」という話をお聞きました。まさにこのことは、矢部先生が仰っていたことと同じだと思います。お客様に感動を与えることにマニュアルはありません。お客様のことを真剣に考え、お客様の役に立とうとする自発的な行動が感動に結びつくのだと思います。

2つの事例を振り返り、本当に人の役に立ちたい、お客様の役に立ちたいという思いが大切だと思います。そして、その思いが行動に繋がり、感動を与え、人から感謝していただけるのだと気付かされました。



高比良寛治

最幸のサービス創りの先生はお客様！！

「新しいサービスを創れと言われて生み出せる人は世の中にどれだけいるでしょうか。」
これは、先日ご訪問させていただいた企業様でのお話です。

正確な統計があるわけではありませんが、私はごく少数の天才や奇才と呼ばれる方が突発的に生み出せるものではないかと考えています。では、ごくごく一般的な人はどうしたらいいのでしょうか。おそらく創り出すための【材料】をたくさん準備するところからがスタートではないかと感じています。そして、そのたくさんの材料を使って創り出していくのだと考えています。

では、この材料はどこにあるのか。それは、私たちのお客様がきっとお持ちではないでしょうか。ちなみに、1人が1日にたった1個気づいていくだけで年間300個以上もの【材料】が手に入る見込みになります。ただ、この材料集めを疎かにすると【新鮮な材料】がなくなります。すると鮮度の良いサービスや商品は生み出しにくくなることも考えられます。

私は、今回のお客様との時間の中で新しいものを生み出すためには情報の分析だけ、お客様の声だけではなく、双方があって初めて生み出せると改めて気づかせていただきました。

ぜひ、皆様もお客様に教えていただいて色々な【材料】を集めてみてはいかがでしょうか。

美濃部希生



猿渡大吾郎



上手くいかなかったら共倒れする覚悟

ある企業の人事部の方から、「昨年より、●●社に役職者を対象とした研修を1年間かけて委託してきたが、その成果が見えない」というご相談をいただき、先日、この方の上司にあたる役員へのご提案の機会を頂戴しました。ご提案した企画・内容については、大変共感をいただき、成果イメージを持っていただけたと考えています。しかし、結果はその場での失注。理由は、「人材育成はすぐに成果が見えるものではないので、すぐに他社に乗り換えるのではなく、もう1年●●社を信じてやってみたい」ということでした。

●●社から受けている次年度の提案内容については、役員もしっくりきていないと伺っていたので、驚きと疑問の念が浮びました。続いて役員の方は、「●●社で成果が出なかったら、共倒れだな」ともおっしゃいました。笑顔で発せられた言葉でしたが、背筋が伸びる思いがするとともに、経営者の覚悟を肌で実感させていただきました。

私たちが担当先から信じていただいているからこそ、業務提供させていただけているのだと、身をもって振り返るとともに、今の状況に心から感謝しました。提案結果は失注でしたが、今後も、信頼を寄せてくださっている方々の期待に応えられるように、精一杯取り組んで参りたいと思い直させられる本当に良い機会をいただきました。

また来年、提案内容をブラッシュアップし、再提案させていただきます！

何度でも何度でも

皆様は「この人はまた同じこと言って…」と感じたことはありませんか？私は経験したことがあります。しかし、この何度とも言いつけるということも重要であると思います。

先日、ある法人様で考課者研修を実施いたしました。この法人様では、考課者研修を含む階層別の研修を実施しています。研修後、ある受講者の方から「何度でも、何度とも言いつけて、うちの●●君が、だいぶ変わってきました。成長してきました。」というお話を伺いました。以前、弊社で人事考課のフィードバック面談研修を実施した際に、指導に骨が折れる部下がいるとおっしゃっていたことを知っていた私としては、とても嬉しい報告でした。恐らく、何度でも何度でも指導し続けてきたのだと思います。それは双方にとって辛かったのではないのでしょうか。指導する側の立場で考えると、同じ指摘をしなければならない、口うるさく言い続けなければならないということは、心身に負担のかかることです。諦めずに指摘を続けてきたこの方の粘り強さに私は感動しました。

弊社では「売上1年、利益3年、人材10年」という言葉があります。人材10年というのは、人材の育成には10年かかるということを表しています。つまり、人の成長は長い目でみる必要があるということです。経営者の皆様も、ビジョンや経営方針を語られるのではないのでしょうか。全職員が、それを全て理解することは時間のかかることかも知れませんが、しかし、この言い続けるということが、徐々に人の変化を促す大きな一歩になるのではないかと感じました。



玉利裕希



高園忠助

「ルーティンカ」というものがあってもよいのでは？

記憶力、忍耐力、女子力……。『○○力』という表現はいろんなところで使われていますが、私はルーティンカというものがあってもよいと思います。

ルーティンという言葉は辞書でひくと、決まりきった仕事・日課と出てきますが、日常ではルーティン化、ルーティンワーク、という単語で多用されます。このルーティンは、使われる場面や文脈のせいもあって、多くの場合、ネガティブなイメージを持たれるのではないのでしょうか。

「クリエイティブな仕事がしたい」「仕事に工夫や改善を入れましょう」

よく聞かれるフレーズですが、こういう言葉はますますルーティンを遠ざける一因にも思えます。

ですが、組織や人事にかかわる仕事をしていて思うのは、組織や人にはルーティンが必要だということです。ルーティンとは、例えば、挨拶の励行や、朝礼、整理整頓、指差し確認や、声に出してのダブルチェックなどがあります。では、ルーティンがなぜ必要か。それは「組織の当たり前前の基準を創り、組織力を測るバロメーターとすること」だと私は思います。

毎日ルーティンにやっていると、それはその組織の「当たり前」になります。この当たり前前の基準がある組織では、当たり前ではないことが起こったときに、それを異変だと気付くことができます。しかし、このような基準がないと、異常が発生しても気付くことができません。イチローはバッテリーボックスに立った時、決まった動作をするそうです。バットを持つ手を突き出して…等、17種類もの動作を同じスピードで、毎回やり続ける。練習のメニューも、朝起きてからの食事も、随所にルーティンを入れているそうです。これは、自分自身のコンディションを安定させたり、コンディションの変化に対するバロメーターにしているのでしょう。

最近、結果がでない、ミスが起こり続ける、退職者が立て続けに発生する、徐々に患者数が減ってきた…これらには色々な要因があるかもしれませんが、それはルーティンの基準の低下によるものかもしれません。

恥を承知で申し上げます、当社でも年末年始頃、ミスが続きました。同じ人がミスをし続けているのではなく、違った人がミスをするのです。やはり、自分たちのルーティンが低下していました。私たちがいうと、挨拶や朝礼の型、そして整理整頓等です。これらが少しずついい加減になってきていました。一日、掃除をしなかったとしてもその瞬間、問題になるとは限りません。しかし、この「しなかった」が許されてしまった、ということが次の「しない」を招き、徐々に組織レベルを低下させていきます。気付いたときには、決めたことを守れなくてもいい文化になってしまっているのだと思います。

「ルーティンカ」一個人としても組織としても重要な能力だと思うのですが、いわゆる凡事徹底ですし、正直地味さがあります。皆が身につけたい！と思う、上手いネーミングが欲しいものです。何かいいネーミング、ありませんか？

| BOOK REVIEW

エッセンシャル思考

最少の時間で成果を最大にする

(著) グレッグ・マキューン



かんき出版
2014年11月発行
1,728円（税込）
ISBN-10 : 4761270438

著者紹介 グレッグ・マキューン

シリコンバレーのコンサルティング会社THIS Inc.のCEO。エッセンシャル思考の生き方とリーダーシップを広めるべく世界中で講演、執筆をおこない、アップル、グーグル、フェイスブック、ツイッター、リンクトイン、セールスフォース・ドットコム、シマンテックなどの有名企業にアドバイスを与えている。本書および共著書『Multipliers: How the Best Leaders Make Everyone Smarter』は、ともに米国でベストセラー入りしている。2012年には世界経済フォーラムにより「ヤング・グローバル・リーダーズ」に選出された。

「成果物（アウトプット）」を獲得するために「投入された資源（インプット）」の比率から導き出せる「生産性」。労働時間の短縮が進められている昨今、どのようにして生産性を高めるのかといったことが注目され始めている。

昨月号でも、「生産性」をテーマにブックレビューを掲載したが、注目のテーマであるため、本号でも引き続き生産性に関するお勧めの本を紹介したい。

今回紹介する「エッセンシャル思考」とは、最小の時間で成果を最大にするための思考法を綴ったものだが、本書は、個人の生き方単位に視点を置き、「より少なく、しかしより良く」を追求することについて触れられている。「今、自分は正しいことに力を注いでいるか？」と絶えず問い続けることで、余計なことに時間を割かず、エッセンシャルなことへ注力することに繋がると描かれている。

皆様にもこういった経験はないだろうか。自分自身のやりたいことに時間を注ぐ余裕がない、自宅に帰っても仕事のことを考えなければいけない、いつまでも忙しさが続き、なぜこんなことをやっているのだろうと不満を感じる日々…。

本書では、優秀な人ほど陥りやすい傾向を述べている。なぜならば、優秀な人ほど周囲から頼られ、頼られた結果やるが増えすぎてしまい、時間とエネルギーが拡散されてしまうからだ。

「ビジョナリーカンパニー3 衰退の五段階」では、成功した企業が衰退する（失敗する）主な理由について、企業が「規律なき拡大路線」に陥ることが挙げられている。つまり多くを求めすぎることは衰退を誘発するということだ。

そうしたことを改善する方法として、本書では「選択」「ノイズ」「トレードオフ」の3つの考え方と、「見極める技術」「捨てる技術」「しくみ化の技術」という3つの技術を理解することが必要不可欠であると述べている。

3つの考え方

- ① **選択** : 他人に決めてもらうのではなく自分自身でやりたいことは何か、やるべきことは何かを見定める考え方
- ② **ノイズ** : 万物の大半はほとんど価値がなく、少数のものだけが価値あるものであるという考え方
- ③ **トレードオフ** : 何かを選ぶことは、何かを捨てることであるという考え方

3つの技術

- ① **見極める技術** : 多数の瑣末なことの中から、少数の重要なことを見分ける技術
- ② **捨てる技術** : 多数の瑣末なことを容赦なく切り捨てる技術
- ③ **しくみ化の技術** : 努力せず、自動的にエッセンシャル思考を実現する技術

私はこの3つの考え方、3つの技術の中で特に重要なポイントは、「見極める技術」ではないかと思う。なぜならば、ここ十数年でインターネットが普及してきただけでなく、昨今はリアルタイムで情報が更新されており、私たちに日々入ってくる情報はあまりにも多すぎるからである。膨大な情報の中で何が本質であるのか、何が必要なのかを見極め、日々選択していかなければ短時間で十分な成果を残すことは難しい。それは、病気や健康に対しても当てはまるのではないだろうか。病状をインターネットで検索すれば、予測される様々な疾病の情報が得られるであろう。しかし、その得た情報の精度は玉石混合であり、自分自身の病状、今後予測されるリスクといったことは自分自身で見極め判断しなければならない。キュレーションサイトのWERQが紙面を賑わせたことは記憶に新しいが、医師の人は「見極める技術」を持つ必要があるのではないだろうか。結局のところ医療ライセンスを持つ専門家の存在に取って代わることにはなり得ない。

本書ではそういった生産性を高めることにつながる「考え方」「技術」が分かりやすく紹介されている。冒頭にも述べたとおり、生産性が問われている昨今だからこそ、ぜひ皆様も本書を手にとっていただき、会社や法人の経営に役立てていただきたい。



杵島凌太

連載

職員が動くとき、
組織が変わるときバックナンバー
(2013年4月号～2014年7月号掲載)

1. 継続する「本部通信」

月、水、金と週3回発行し続けた本部通信では、様々なテーマを取り上げました。そのほとんどは、私が現場を視察していておかしいと感じたことをそれとなく伝える内容でした。

例えば、職員が外部の研修に行きたいと訴えてきます。理由を聞くと「スキルアップしたいから」という返事です。間違っていない答えですが、私としてはそこに「患者さんのため」という言葉が聞きたいのです。そこで本部通信では、なぜスキルアップをする必要があるのか、それは患者さんにより良い専門性を提供するためではないのかという趣旨の話を書きました。

薬剤師と事務の連携が悪い場面を見かけると「後工程はお客様」というテーマで本部通信を出しました。自己中心的な態度や発言を見かけると、いかに自分の仕事が他者の協力で成り立っているのかという話を書きました。週3回発行するというのは非常に大変なことでしたが、実は現場を回っていればネタはいくらでもあったのです。現場を回ることがいかに大切なのかということを改めて実感しました。

ある日、いつものように店舗を回っていると、職員の一人がたわいもない職員間の仕事のやり取りで不満を言っていました。すると、他の職員が「あんたは、橋本竜也通信を読んでいないの？昨日の分を書いてあったわよ。」正確には橋本竜也通信ではなく、本部通信ですが・・・（笑）。それほどに読み込んでくれている人がいて、現場で活かしてくれているということに喜びを感じました。そして、確実に現場が変わり始めているという手ごたえをつかんだのです。

2. 考え方が変わると行動が変わる

こうして私は本部通信や面談、現場でのコミュニケーション等を通じてより良い考え方へと導こうとしていたわけですが、考え方が変わり始めると行動が変わります。本来、OJTは行動を改善させることによって考え方を変えるというアプローチをとるわけですが、結局両方が必要ということでしょう。良い行動が次々と現れ始めました。

一つは協力的な職員が増えてきたということです。ウメの木薬局では、他店への応援や異動ということを職員が非常に嫌がっていました。理由はいくつかあげられ、家から遠いとか、棚の配置が違うとか様々でした。しかし、だんだんと進んで応援に行ってくれる職員が出てきたのです。中には、「橋本さん、〇〇店の〇曜日は人が足りないでしょ。私行けますよ。」といってくれる人まで出てきました。

もう一つは、職場の雰囲気がよくなってきたということがあげられます。採用が厳しく、薬剤師が足りない中で現場に負担をかけていましたが、以前ほど強い不平や不満は出なくなりました。退職も減っていました。現場をのぞいてみると不満や愚痴を言う職員もいるのですが、それが増殖することなく、他の職員がうまく話をしてくれたり、フォローしてくれたりするようになっていました。

こうした中で非常にうれしい知らせがありました。この連載の1号で「お前、何しに來たんだ！」と私に会うなり叫んだ女性の薬剤師（Aさん）を紹介しました。実はこのAさんはもう一人の薬剤師Cさんと二人である重要な役割を担っていました。二人とも私が出向した当初から「3か月後に退職する」と言って譲らなかったのですが、ある日のこと「よかったらしばらく協力したい。橋本さんがウメの木薬局を離れるまでいてもいい。」と言ってくれたのです。二人が担当している仕事は、私の中で最大の難関でした。それが、とりあえず首の皮一枚でつながりました。二人が担っていた仕事は、当時ではほとんどの調剤薬局が手を付けていないIVHの在宅でした。当時、その県でウメの木薬局以外に取り組んでいる薬局はわずかに2軒、しかもかなりの赤字を出している事業だったのです。



| 新春病院トップマネジメントセミナー2017を開催しました。

「奇跡の7分間」と呼ばれるチームは
どのようにして創られたのか。

2017年01月28日（土）、博多駅のJR九州ホールにて、「新春病院トップマネジメントセミナー2017」を開催しました。昨年に引き続き、200名以上のお客様にお越しいただきました。ありがとうございました。

第1部には元JR東日本 新幹線清掃チームTESSEIを創設した矢部輝夫氏を講師に迎え、第2部では、弊社代表取締役社長の平井昌俊が講師を務めました。

第1部の矢部輝夫氏の講演テーマは、「どんな組織でもできる『奇跡の職場』のつくり方」。TESSEIといえば、新幹線客室清掃の姿が「奇跡の7分間」と絶賛され、ハーバード・ビジネス・スクールの必修教材に採用された会社。しかし2005年7月、矢部氏が赴任当初は、マニュアルによる管理、従業員にも不満やストレスが溜まり、決して評判が良かったわけではないといいます。「プライドを捨ててこの仕事に入った」と言う現場スタッフに、いかに仕事に誇りを感じてもらうか。世界で絶賛されるサービス・組織へと変革していった具体的な施策を、7つのスイッチとして詳しくご紹介いただきました。

第2部では、弊社代表取締役社長の平井が、変革期を迎えている医療業界における経営について、全国で展開するコンサルティングの事例を交えながらお伝えし、今年も「安心・安全な医療」を提供し続けるために、共に病院経営に取り組んでいくことを確認しました。



弊社では様々なセミナー・研修を実施しております。
詳細はこちらから→ <http://nkgr.co.jp/seminar001>



クイズ

私は誰でしょう？



ヒント1

博多の有名なとんこつラーメン店「一蘭」のサービスを改善させたことがあります

ヒント2

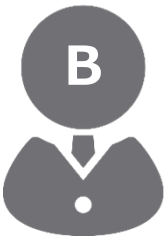
酔っ払うと大変です

ヒント1

壮絶な人生です

ヒント2

日本舞踊は師範クラス（体型を除く）



A、B、どちらも、福岡オフィスのメンバーです。

答えが分かった方は、同封しているアンケート用紙に、クイズの答えを書いてお送りください！
解答お待ちしております！

答えは来月号にて！

前回の答え A) 橋本竜也（福岡オフィス長） B) 松浦総太郎（課長）

読者の声

医療法人伴帥会 介護老人保健施設ガイアの里
池永孝幸 様

当法人では、平成29年度に向けての事業計画策定に取り組まれているところです。
毎期痛感するのは、次世代を担う人材が育っているのかどうか？
これからの病院・施設の経営・運営をしっかりと任せられる人材を育てることが
我々の最大の使命と考え行動していきたいですね。
「自分よりも優秀な人材」を！

| 社長の手紙

日本経営では社長が毎月給与明細に
1枚の手紙を添えて社員に思いを発信しています。

社員の皆様へ

平成29年1月25日

新しい年がスタートしました。当社は今期50周年を迎えます。昨年10月の手紙でも書きましたが今年度の経年方針書に次のように記載しています。『日本経営グループは2017年(平成29年)に創業50周年を迎えます。(顧客の健全な成長と発展を祈り、理念経営のもと人材育成を通じて、現在まで事業に取り組んで参りました。これまでの感謝とこれから300年先を見据えた挑戦を掲げ、永続して社員一人一人が人生・仕事の主人公として取り組む企業創りを目指すことを社内・社外に発信します。)』コンセプトは、「これまでとこれからに感謝と挑戦」です。50周年プロジェクトメンバーを中心に活動してもらっていますが、一人一人が主人公としての取り組みをお願いします。また、社会保障の分野でマイナンバーの運用も今月から本格的に始まりました。2015年5月時点では、政府はマイナンバーと連動した医療番号をつくるとしていましたが、年始に健康保険証として利用できるようにすると次のように報道されていました。

『(●病院でもマイナンバーカード、保険証代わりに 政府は、2018年度にマイナンバーカードを健康保険証として利用できるようにする方針を固めた。患者の本人確認を迅速にし、医療事務の負担を軽減するとともに、カードの普及を図る。厚生労働省が17年度当初予算案に、システム構築の関連費用などとして243億円を計上した。マイナンバーカードへの対応が整った医療機関では、専用機にカードを通せば、保険証がなくても診察や薬の処方を受けられるようになる。医療機関から診療報酬の請求を受ける「審査支払機関」が健康保険組合などの委託を受け、システム上で保険の資格確認ができるようにしておき、医療機関からの照会に答える仕組みだ。医療機関は、転職や離職などに伴って失効した保険証が示されてもすぐに分からず、後で失効が判明するケースも少なくない。患者が加入している保険の種類が瞬時に確認できれば、こうした事態を防ぐことができる。)』(読売新聞1/3)

医療費は2014年度40兆円を超え、15年度は1.5兆円増加しています。医療費抑制は待ったなしの状況を迎えています。マイナンバーカードの健康保険証代わりの利用は、医療の効率化と重点化そして地域連携を図ることが目的であると思います。介護保険は既にオンラインで結ばれており、医療についてもマイナンバーを通じてオンライン化され、医療・介護の情報が一本につながれば、患者(利用者)がどの医療機関・介護事業所でどのようなサービスをいつ利用したか分かることになります。提供を受ける質とサービスが適正であるのか、また結果(アウトカム)がどうであるかが問われることになります。2018年には、診療報酬・介護報酬の同時改定が行われます。より本質的な取り組みと結果に対し、報酬が重点化されることは間違いないと思われます。ひいては、私たちの業務も同様に、より品質と結果について問われることになります。そこで前期より品質向上について取り組みを強化することを方針として打ち出しています。そのことを推進する上で重要になるのが、「先行管理」です。日常に於いて、明日なのか、一週間先なのか、一ヶ月先をみて仕事をしているのか、皆さんは如何でしょう。私自身少なくとも手帳を見なくても一ヶ月先の予定はすぐに答えられるようにしています。その理由は、即答はビジネスチャンスに繋がっているからです。方針書にも「第1四半期で80%、第2四半期で100%、第3四半期で充電・家族サービス、第4四半期で来期の計画づくりと来期の予算の組み立ての善循環サイクルを全部門に浸透させよう。業績達成の為に第4四半期の来季に向けての取り組みがもっとも重要である」と記しています。環境の変化はある日突然起きるものではありません。変化を捉え、察知することは重要です。そして、その変化に柔軟に対応することはさらに重要です。「コア・コンピタンス経営」著者ゲイリー・ハメル氏は本書の中で「未来をイメージする心掛け」について次のように述べています。(1)既存市場の枠を超える(2)既存商品のコンセプトに縛られない(3)価格と性能の関係の前提に挑む(4)子供のような目をもつ(5)幅広く、深く、好奇心をもつ(6)謙虚にじっくり考える(7)いろいろなものをとり合わせる(8)比喩や類似を探す(9)あまのじゃくであること(10)顧客主導以上であること(11)人々のニーズに感情移入する。知的好奇心を忘れず理念経営を基に先行管理の徹底を第2四半期よろしくお願いします。

株式会社日本経営
代表取締役社長

平井 昌俊





Communication Letterをご覧くださいまして、ありがとうございます。本紙へのご感想などをお寄せいただけましたら幸いです。同封のアンケートにお答えいただいた皆様の中から毎月抽選で3名の方に、「今月のBOOK REVIEW」でご紹介した書籍をプレゼントしております。



発行責任者 橋本 竜也 (E-MAIL : tatsuya.hashimoto@nkgr.co.jp)

発行所 日本経営グループ福岡オフィス

〒812-0013 福岡市博多区博多駅東1-11-5 アサコ博多ビル7F

TEL 092-409-4466

FAX 092-409-4588