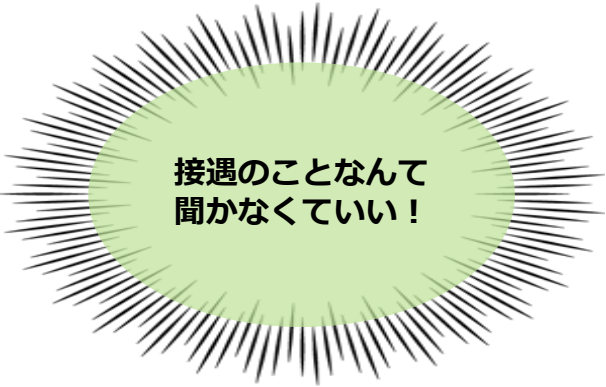
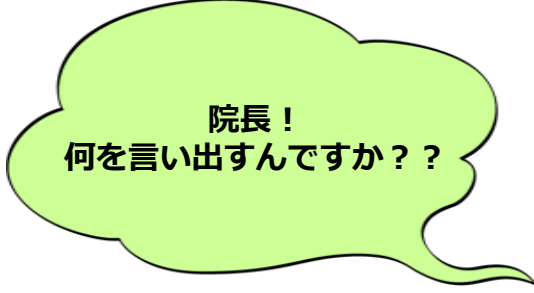


Fukuoka Office

Communication Letter



接遇のことなんて
聞かなくていい！



院長！
何を言い出すんですか？？

ある担当先にて、業務改善プロジェクトを進行している時のことです。複数のプロジェクトメンバーと話し合いながら、検討項目の一つである患者アンケートの中で、質問項目を絞りこんでいる、まさにその時。今まで沈黙を守っていた院長がおもむろに発言されました。

「患者アンケートで接遇のことを聞いて意味あるの？」

（え？？）

現場は一瞬で空気が変わり、担当者は無言。それから議論が進まず、結果、アンケートは再考になりました。その後、他の検討項目に議題が移りプロジェクトは進みました。

そして、プロジェクト終了間際に、院長が「一言伝えたい」と言われました。

「誤解のないように言っておく。医療において接遇は大切だ。ただし、現状のように接遇を高める取り組みを何もしていないままで、アンケートを実施することは反対だ。しっかりと接遇研修を行い、接遇レベルを高めるプロセスを経て、初めてアンケートを実施する意味がある。アンケートをとることが目的ではない。」

一つのテーマを繰り返し検討していく過程において、しばしば手段が目的化してしまうことがあります。しかし、経営トップは、大局で物事をみながら、「なぜそれをするのか」を常に意識しながら物事を進めているのだと、あらためて感じた瞬間でした。

このような機会をいただいたことにあらためて感謝します。



課長 松浦総太郎

兵庫県立大学卒。2001年入社。

日本社会事業大学専門職大学院卒（2013年卒）

医療、介護施設の組織、人事改革を専門分野とする。

特に、医療、介護現場における人事制度構築と導入、組織制度構築、人材育成支援、BSC等マネジメントシステム導入などを中心に、経営分野全般を幅広く支援している。

これからの若手社員は、大変だ

日本では今、働き方改革が進んでいます。労働時間の規制や有給休暇取得率の向上などが、企業にプレッシャーをかけようとしています。目的はライフワークバランスの向上、女性の社会進出の強化ということですが、休む権利や所定労働時間内で必ず退勤する権利の強化のような捉え方が強くなり、働きたい人の権利が奪われつつあるように感じるの、私だけでしょうか。最近では「人の倍以上がんばる」とか「何が何でもやり遂げる」などととても言えないようなプレッシャーさえ感じます。

さて、そうは言ってもこうした社会の流れは避けられそうにないので、企業でも病院でも改革に対応していこうとします。今、働き方改革で先頭を走るような企業の多くは、IT関連企業、ネット販売関連企業など、顧客と一対一の対応ではなく、一人の担当者が多くの顧客を同時に対応できたり、仕掛けで売上を上げることができるような企業です。一人の担当者が顧客を一人ずつ対応するような業種や技術の習得に多大な時間がかかるような業種は、なかなか対応しきれいていません。まだまだ課題は大きそうです。

医療業界はというと、率先して改革を進めている病院も少なくなく、先進的な取り組みをされている病院もあります。ただ、病院の場合は、人手を増やすことでカバーせざるを得ないことも多く、ワークライフバランス向上の取り組みが進んでいる病院では、労働生産性が低下し、利益率が低くなる傾向が出ていることも課題と思われます。

さて、こうした中で、課題になってくるのは、特に技術職や技能職、開発職、企画職など、その職務遂行能力の習得のために多くの時間や実務経験が必要な職種の能力開発ではないのでしょうか。仕事を覚えるというのではなく、技量を高める、判断力を高めるといったことが特に必要とされる職種、OJTの重要度の高い職種の育成です。

これまで、上司や先輩が手取り足取り教えたり、何度もやり直させて力を身に付けさせたり、時には時間外や深夜、休日まで付き合っってフォローしたりしながら、育成を図ってきました。今後、ITの活用や動画でのマニュアルなどの育成も進むでしょうが、やはり場数を踏まないと技量が高まらない仕事もあります。

しかし、労働時間短縮や有給休暇取得率向上のプレッシャーが高まると、じっくり教えたり、何度もやり直させたり、できるまで付き合ったりといったことはしにくくなります。こうなると、技術職や技能職、開発職、企画職などでは、習熟スピードの差やセンスの差がこれまで以上に大きくなるでしょう。こうした差がはっきりしてくると、力のある人に仕事が集中してくることも多くなり、そうした人たちとしては同じ給料では不満が大きくなります。そうすると、病院や企業は、成果や業務の質の差を賃金に反映させざるを得なくなってくるでしょう。しかも、それなりの格差が出てくるものと考えられます。

従業員としては、限られた時間の中で自分の習得力や能力、成果などを証明していかなければなりません。能力差や資質の差というのがこれまで以上に表面化するでしょうし、就業時間以外での学習や研鑽はこれまで以上に重要になってきます。これは、なかなか大変な時代がやってくると言えるのではないのでしょうか。若手の人たちがこれから社会に出てくる人たちは、その備えが十分にできているのでしょうか。厳しい時代に対して、自分自身を高める学習習慣や生活習慣を身に付けること、効率的に業務を進めるために基本的なスキルを早い段階で、きちんと身に付けることが必要でしょう。

また、管理職や役職者には、「教える力」の向上が強く求められます。「もっとしっかりやれ!」「心を込めてやりなさい」といった教え方では通用しません。例えば「患者さんに説明をするときには、斜め前方に立ち、目線を合わせて、一つ一つ理解できたか確認を取りながら説明をする」といったように、具体的に指導する「教える力」が必要です。

さらには、プロセスマネジメントの重要性が高まるのではないのでしょうか。厳しく成果や結果が求められるからこそ、その成果や結果を生み出すためのプロセスが重要になります。ただ成果を求めるのではなく、プロセスの改善を通じて成果が上がるようにマネジメントする力が重要になるでしょう。例えば、新入院患者数だけを求めるのは結果マネジメントですが、開業医との連携を改善していくことはプロセスマネジメントです。

経営者や管理職などのマネジメント層においても、従業員においても、成果や結果を生み出していくためのプロセスマネジメントを高めていくことが重要と考えられます。プロセスマネジメントや教える力などを高め、厳しい時代に備えましょう。



橋本 竜也

仕事の基本は、組織の秩序を守る共通ルール

4月に、ある病院で新人研修を実施します。研修の講師として前に立つと、受講者の皆さんに話していることは、はたして私自身できているのかと考えさせられます。私にとって4月という月は、初心の大切さや基本の大切さを考えさせられる時期です。

この新人研修を実施するにあたり、担当の方と打ち合わせをするのですが、その中で特に話題に上がるテーマは、「基本はとても大切だ」ということです。その担当の方は「基本というのは、仕事をする上でミスを減らすというような効果もあると思う。けれども、一番のポイントは、いろんな人がいる職場で、基本というものが共通のルールや規範になるということだと思っています。“挨拶しましょう”であったり、“整理整頓しましょう”という基本を知らない人はいないでしょう。職場にはいろんな人がいるため、皆が知っている共通のルールはとても大切です。これがなければ、組織はバラバラになってしまいます。」とおっしゃいます。この担当の方は、このような考え方を仕事や上司を通じて学んだそうです。

私もこの方の考えに共感します。さまざまな背景を持った人が集まる職場で、周りの人と一緒に仕事をしていくためには、最低限のルールというべき基本がなければならないと思います。しかし、この基本を徹底することは容易ではありません。

4月は入学や入職など新しいことが始まる季節です。そのような時期だからこそ、心機一転、初心に戻ったり、基本を振り返ったりするというのもよいのではないのでしょうか。



玉利裕希

現場主導で経営計画を策定する

4月からの新年度を迎えるにあたって経営計画策定ワークショップ研修のご依頼が増えています。

来年は、いよいよ平成30年度の医療・介護ダブル改定です。そのため、4月からの平成29年度は、各法人にとってダブル改定への準備としての正念場の年になります。平成29年度中に「どういうポジションを担うのか?」「どういう方針で行うのか?」「どういう価値提供をしたいのか?」など、法人のミッション・ビジョン・戦略（方針）を明確にしておくことが求められます。

先日は、医師と看護師などのメディカルスタッフの役職者を混成した約60名で経営計画策定ワークショップ研修を行いました。研修の中では「近隣の〇〇病院は、□□の制度があるので職員が定着していない」など、現場の役職者を巻き込んだからこそ聞いた地域の実情が反映されました。地域医療構想や病床機能報告、DPCデータなどで、定量的なデータは入手しやすくなっています。しかし、やはり経営の肝は、現場の声を取り入れた定性分析なのだと感じました。

その上で、分析結果と方針案、アクションプラン案を各チームから理事長にプレゼンテーションしてもらいました。各チームからは、「明日、新しい医療機器を導入するので、これを活用して△△を行う」などの発表がありました。

私も理事長と一緒に、各チームのプレゼンテーションを聞いていました。偶然ではないですが、理事長がお考えになられている戦略（方針）と合致しつつも、現場の声を取り入れた、リアリティのあるアクションプランの抽出ができました。

経営計画という経営層と一部のスタッフで作り上げるイメージがありますが、今のような方針の転換期には、現場主導で経営計画を策定することに意義があると、お客様での研修を通じて再確認いたしました。



太田昇蔵

組織を変えるために

先日、トップの発言が組織に影響を与えるのを目の当たりにした出来事がありました。

現在、私がご支援させていただいている法人は、経営状況が赤字ではないものの、職員に賞与を支払えないかもしれないというような状況でした。その法人の理事長はとても人柄が良く、いつもにこにこされている優しい理事長です。毎月の会議の場で、理事長が経営状況について話をされるのですが、会議の場に参加されている方々はそのことを聞いても、あまり危機感を感じていませんでした。その上、会議に参加するほとんどの方が「なんとかなるだろう」というような発言しかなく、経営に参画する意識が見られませんでした。

そういった状況が毎月続いていました。そこで、当社から理事長に外部から客観的に見た時に経営の状況が深刻であること、この深刻さを職員の方々に理解してもらうことが重要であることを伝えました。

すると翌月の会議の場で、いつものように理事長が経営状況について話をする際に、いつもの優しい表情ではあったものの、言葉一つひとつに重みがあるような口調で話をされていました。その理事長の想いが伝わったのか、会議に参加していた方々は、いつもより発言が多くなり、積極的に会議に参画してくださるようになりました。

トップの想いを職員の皆様に伝えることがとても大切なのだと気付かされました。トップが本当に伝えなくてはいけないことが伝わった時に、組織は変わるのだと今回の出来事を通じて気づきました。



高比良寛治

メッキを取り、さらけ出すことが次なる成長の1歩目

ここ最近、経営者様や経営幹部の皆様とお話をさせていただく中で多く話に出るのが、次世代のリーダーとなりうる『信頼できる右腕をどのように育てるのか』というテーマです。そして、お話をする中で何が人の成長を阻害しやすいのかという要因の話が出てきました。そこで一つの要因として考えられたのが【過去の成功体験】でした。この【過去の成功体験】にしがみついてしまうと何が起こるのか。それは、変化に弱くなり自分自身の価値観を狭めてしまうことです。さらに、自分の部下や後輩たちの成長スピードをも遅くしてしまう可能性があります。これでは組織としての力が弱くなっていくことが目に見えています。

では、この【過去の成功体験】というメッキを取るには何が必要なのかと考えた際に非常にシンプルなものが見えてきました。それは職場での【逃げない・逃がさない】というお互いに関わり合うスタンスです。私自身も振り返ると多くの場面で先輩方に向き合っていたが、とてもありがたいと感じています。

ぜひ、皆様も日々の事柄から【逃げない・逃がさない】という関わり合いをしてみたいかがでしょうか。



猿渡大吾郎

感動に包まれた、二代目理事長誕生の瞬間

2月末頃、私が担当しているお客様が宿泊施設を借りて1泊2日の合宿研修をされ、その合宿の進行役と講師をお受けする機会に恵まれました。研修の名目は、中期経営計画をもとに各管理職が次年度（平成29年度）の目標設定を行うというもの。ですが、プログラム一番の目玉は、「院長が語る過去・現在・未来」というテーマです。なぜこれが目玉かというと、参加者にとっては大きなサプライズ発表があったからでした。

それは、今年度末で現理事長（初代）が退任、4月からは現院長が院長兼、新理事長（二代目）になるというもの。この発表を皮切りに話は始まっていきました。現理事長は御年80数歳、いつかは世代交代が来るだろうと思っていたものの、いざ発表を聞くととなると皆驚きを隠せません。院長も日々、職員とコミュニケーションを取っており、院内でのリーダーなのですが、現理事長は創業者であり、リーダーシップは絶大です。今後はどういう展開になっていくのか、ざわめく反応のなか、静かに院長のお話は始まっていきました。そのお話は、30年以上勤めた経営幹部の方も、院長の奥様（理事）も、過去に誰も聞いたことのない話でした。

生い立ちに始まり、幼少期はどんな子供でどういう風に育ったのか、学童期の自分と周囲との思い出、医師になったのは実は嫌々だったこと、父（現理事長）と不仲の時期や、結婚の経緯なども……。しかし、患者さんから言われた一言が、父から言われた一言が、自分をどう変えていったのか……。そんな今、今後どういうビジョンをもって、どうしていきたいのか……。ここでは詳細が書けないのが残念ですが、院長が話す一つひとつが、確かな言葉が参加者の琴線に触れていきました。淡々とした口調でのお話でしたが、終了後、涙する人が何人もいました。私も涙しました。その後の懇親会で院長夫人の言葉で涙する人がまた何人もいました。当院の院長を全力で支えていきたいという人も何人もいました。私含め、多くの人に感動を与えた名スピーチでした。

初日のプログラム終了後、院長と一緒に大浴場へ行った私は、「何を考えながら話したのか」と尋ねてみました。院長からは次の言葉が返ってきました。「僕（院長）が立派な話をして人も人はずいぶん聞いてこない。僕が院長として、理事長として言葉をかけても人はずいぶん聞いてこない。だって、皆のトップのイメージは理事長（お父様）だから。僕は、僕という人間に皆がついてこなかったら意味がない。僕が心がけたこと、それはいち人間として包み隠さず全てをさらけ出す自己開示だ。」その後、こう続けられました。「それに、僕が語ったことは全て本音だ。出来が悪かったことも、失敗したことも嫌だったことも、全て本音だ。それでもみんなは喜んで聞いてくれた。それでいいじゃないか。」私はこの言葉に、確かな「覚悟」を感じ、震えました。

4月から新理事長体制として新たな船出を迎えられます。しかし、約40人の経営幹部、管理職は既に一枚岩となってついてきていることでしょう。

鮮やかな二代目理事長、誕生の瞬間でした。

高園忠助



常に最高を目指す

私の仕事は、お客様の経営課題を整理し、解決するご支援であると思います。そのため、実際に現場ではあらゆるプロジェクトや会議に参加し、現状を変えるための施策を提言することがあります。この時、職員から「～は難しい」や「うちでは無理だと思う」といった発言が出ることも少なくありません。確かに、提言したことを実行するのはお客様自身になるため、ご負担をお願いすることになります。

しかし、私は課題を解決するためにはお客様にもご協力いただくことはとても大切であると思います。なぜなら、お客様の病院・施設を良くするための取り組みであるからです。なぜお客様がなかなか踏み出せないのか、それはお客様の不安が拭いきれていないことが原因であると考えます。これは、私の貢献がまだまだ不足しているのではないかと考えております。

お客様にご助力いただくのであれば、私はそれ以上の貢献をしなければならないと考えます。細かな相談や情報提供を行う等、どのようにしたらお客様の不安を取り除くことができるかを必死に考え、お客様に「取り組んで良かった！」とっていただけるようなご支援を行うように致します。泥臭さを厭わず、私の持ち得る力を振り絞って「私にできることは全てする！」という姿勢で常に最高の価値提供を目指します。

松永透



社員の気づき

～コンサルタント
の休日～

乃木坂ライブにみる卓越した仕掛け



先日、有休をとって埼玉スーパーアリーナにて行われた乃木坂46のライブに行ってきました。学生の頃から大好きです。客観的に見たらアイドルオタク、秋元康プロデューサー（以後、秋P）から見ればいい顧客と言われるかもしれない私が、そのライブに参加して、とあることに気付きました。

それは、「**費用を抑えて売上を最大化させる取り組みがなされていた**」ということです。

まず費用の話です。今回の乃木坂46のライブは月・火・水の平日3日間で行われました。なぜ平日に行ったのでしょうか。土日祝日にイベントが集中するため、他のアーティストに会場を取られてしまう、ということもあるかもしれませんが、あの秋Pがそんな後手に回るようなミスをするはずありません。私は、むしろ平日開催にしても35,000人満席は見込めていたからだったのではないかと考えております。なぜなら、今回のライブはあの橋本奈々未の卒業ライブなのですから！！平日と土日祝日での会場費の差は1日で120万円も違います。**コストを抑えてでも売上を最大化**できる自信があったからではないかと考えております。

集客を考えると土日開催がいいかもしれませんが。しかし乃木坂46はやっぱり違いました。平日満席どころか、ライブで使うことはまずないメインステージ裏、つまりメンバーが見えない席ですら満席だったとのことですから…。個人的には、日本一のアイドルグループだと思っています（万歳）。

次に売上についてです。売上＝単価×数量です。数量は満員100%、ならば後は単価向上策を考えることでしょう。単価向上の方法としては、グッズの販売です。なかでも初日限定グッズは、ファンの心をわしづかみにするものがありました。

2日目、3日目は普通のライブですが、初日は人気メンバー（私の推しメンの一人）である橋本奈々未の卒業を兼ねたライブでしたので、初日限定の橋本奈々未卒業記念グッズが販売されていました（もちろん私も購入しました）。ライブに参加するだけでなく、参加しないファンもグッズだけを求めてやってきます。その列は長蛇の列となり、私も購入するために4時間も並んだのです。グッズの購入者数はライブ参加者35,000人と不参加者（グッズ購入目的）10,000人の合計45,000人くらいになるのではないかと考えられます。

グッズの中身もよく考えられていました。よく考えられているというのは、そこまでお金をかけられないが乃木坂46のことが大好きであるといったファン（学生～社会人前半）をターゲットとしたグッズがあったのです。

その商品とは、過去に生写真としてリリースした全274種をポストカードコレクションとした限定メモリアルポストカードコレクションです。今まで出された274種の生写真がポストカードとして3,500円でコンプリートできるという点で、私のような世代にはとても惹かれるものがあったのではないのでしょうか。（感謝）

ファンの中にはCDが出るたびに各メンバー3種類ずつ出る生写真を、推しメンの分はすべてコンプリートするといったかなり熱心なファンもいますが、主にお金の投資ができる40～50代になります。この層はいわば上客ですが、一部です。しかし、商品である乃木坂46のプロダクトライフサイクルを考えると、ライフサイクルが長期化することはビジネス上大切なことですし、そのためには若いファンを大切にしておくことは将来へも続いていくことになります。いわゆる「海は山が育てる」ということだと感じました。



売上の最大化に向けて単価向上策としても様々な創意工夫があることを感じました。

財布の中身は軽くなりましたが、乃木坂46のライブに参加し、私が得たベネフィットは、とても満足したという気持ちだけでなく、「費用を抑えて売上を最大化させる取り組みがなされていた」という気付き・発見もありました。秋P、恐るべし……！！



杵島凌太

社員の気づき

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. 在宅のIVHをどうするか

これまでの連載とは話が前後しますが、ウメの木薬局に出向した当初、悩みの種がIVH（中心静脈栄養法）をしている在宅患者に、薬剤師が高力ロリー輸液を調製して訪問する在宅事業を展開していることでした。

悩みは二つでした。一つは大赤字だということでした。高力ロリー輸液を調製するためにはクリーンベンチやクリーンルームが必要で、機械の投資もありますし、スペース的にもかなりの広さが必要で、経営が厳しいウメの木薬局においては、負担になっていました。当時は、在宅医療がまだ進んでおらず、調剤報酬の評価も低かったことも影響していました。

もう一つは、この事業を担当している薬剤師が2名いたのですが、私が出向した当初、2名ともすぐにでも辞めたいと言っていたことです。高力ロリー輸液の調製にはそれなりの熟練が必要で、簡単には引き継ぐ人材がいませんでした。また、当時はまだ薬剤師が在宅に訪問するという事例がほとんどなかったため、ほとんどの薬剤師が在宅に強い抵抗を感じていたのです。

このように採算は取れないし、いつ辞めるかもわからない薬剤師を引き継ぐ人も見つからないため、事業としては継続が難しいのではないかと考えました。

2. あなたは、患者を見捨てろというのか！

実はもう一つ問題がありました。それは、IVHのクリーンルームを設置していた店舗では、諸事情により応需する処方箋枚数がかなり減っていました。クリーンルームを設置しているために店舗も広く、家賃負担も厳しいことから、店舗の撤退を検討していたのです。

何とかしないと継続が難しいという話を担当の薬剤師たちに話しました。すると、彼女たちは私をクリーンルームの一角に引っ張り出しました。そこには、数多くの写真とお礼の手紙が掲げられていました。一番目を引いたのは、まだ小さい子供さんの写真入りの手紙でした。お母さんが嬉しそうに子供を抱えていました。そしてそこにはこう書かれていました。「皆さんのおかげで3歳を迎えることができました。これからもどうか助けてください。」その子はクローン病でした。自宅で生活するためには、ウメの木薬局の在宅支援が欠かせません。

「あなたは、こういう子を見捨てろというのですか！」

担当の薬剤師に言われた言葉は痛烈でした。彼女たちも採算が合っていないことは十分理解していました。一方ですぐにでも退職したいと言っていました。こうして考えると無責任な発言のように思えますが、違います。彼女たちが退職したい理由は、今のウメの木薬局の運営に強い不満があるからです。現場を理解していない経営者が場当たり的に経営をして、おかしな雰囲気になっている。彼女たちはそう考えていました。私はそれを変えるために出向したのです。

だから彼女たちは、本当は退職したくないし、採算も合わせたい。でも、そうさせてくれないのは、あまりにも会社がおかしいのだという考えです。全面的に同意はできないですが、気持ちは十分わかりました。ある意味では、彼女たちも被害者です。

この時、ウメの木薬局でIVHの在宅医療を提供している患者は、なんと40人もいました。この人たちが自宅で暮らすためには、とても大切な事業でした。私は担当の薬剤師たちに「本当に必要なことをしているし、素晴らしいことだと改めて教えてもらった。必要で、素晴らしいことであるからこそ、黒字にしなければいけません。私も一生懸命やるので、協力してください。」

この時から、すぐにでも辞めたいと言っている2人の薬剤師とともに、IVHの在宅をウメの木薬局でいかに継続していくかを検討するという綱渡りの取り組みが始まりました。

しかも、IVHのリーダーは、この連載の第1回で紹介した、私に初めて会うなり「お前何しに来たんだ！」と叫んだ薬剤師だったのです。

世の中で多くの企業が新事業年度を迎え、新たな仲間（職員）を迎える節目の月である4月。だからこそ、本書を皆様にご紹介したいと思い、選定した。本書と私の出会いは、私が社会人一年目として当社に入社した10月である。当時からよく同行していた高園（私の直属上司）より、誕生日プレゼントとしていただいたものである。

書籍名からは「コンサルタントとして仕事をしていこうと志す者を対象とした内容」を連想されるかもしれない。しかし、その内容は、業界や職種を問わず求められる普遍的な仕事術を30のテーマに厳選し、纏めたものになっている。著者はこれらのテーマを厳選するにあたって、各界で活躍する元コンサルタントへの取材も行っており、業界や職種、ポジションが変わっても役に立つ基礎が纏められていることを裏付けている。

私にとって、本書は「仕事の進め方を一つひとつ教えてくれる先輩」のような存在である。仕事のリズムが上手くいっていないと感じるたびに本書に立ち戻るようにしている。私が福岡オフィスへ配属された当時の組織構成は、私の同期1人と1年上の先輩1人を除くと、その他は皆役職者という状況であり、共に仕事をする人は10歳以上歳の差がある管理職ばかりであった。また、我々の仕事は中国・九州・沖縄の各地にあるクライアントへほとんど毎日出向き、打ち合わせや研修を提供するスタイルである。また、クライアントによって関わる上司も異なるため、管理職から指導してもらえなかったわけではないが、毎日のように横について「仕事の基礎」を一から教えてくれたり、気軽に相談できたりする先輩がいない状況であった。そんな私にとって、やはり本書は先輩というべき存在であり、現在も多くの学びを本書から得ている。

世の中には多くの仕事術に関する書籍があり、私も本書に出会うまでに、いくつかの関連する書籍を読んでいた。しかし、後にも先にも、本書ほど簡潔で本質とその根拠を示してくれる書籍はないと考えている。具体例として示される事例はコンサルタントとしての仕事が多いが、ぜひ一度、本書を手にとっていただき、新人の部下や、新社会人へとなられるご子息へのプレゼントとして検討されてみてはどうだろうか。



美濃部希生



著 者 / 大石 哲之

1975年生まれ。慶應義塾大学卒業後、アンダーセン
コンサルティング(現アクセンチュア)。
株式会社ジョブウェブの創業を経て、
株式会社ティンバーラインパートナーズ代表取締役(現職)、
株式会社タグボート監査役(現職)、
一般社団法人日本デジタルマネー協会理事。
現在は、ビジネスコンサルタントとして、作家、
ブロガー活動を通じて情報を発信している
(本データはこの書籍が刊行された当時に掲載されていたもの
です)。

出版社 / ディスカヴァー・トゥエンティワン

発 行 / 2014年7月

金 額 / 1,620円(税込)

ISBN / 978-4799315323

第1章 コンサル流話す技術

- 01/結論から話す
- 02/Talk Straight 端的に話す
- 03/数字というファクトで語る
- 04/数字とロジックで語る
- 05/感情より論理を優先させる
- 06/相手に理解してもらえるように話す
- 07/相手のフォーマットに合わせる
- 08/相手の期待値を把握する
- 09/上司の期待値を超える

第2章 コンサル流思考術

- 10/「考え方を考える」という考え方
- 11/ロジックツリーを使いこなす
- 12/雲雨傘 提案の基本
- 13/仮説思考
- 14/常に自分の意見をもって情報にあたる
- 15/本質を追求する思考

第3章 コンサル流デスクワーク術

- 16/文章作成の基本、議事録書きをマスターする
- 17/最強パワポ資料作成術
- 18/エクセル、パワーポイントは、作成スピードが勝負
- 19/最終成果物から逆算して、作業プランをつくる
- 20/コンサル流検索式読書術
- 21/仕事の速さを2倍速3倍速にする重点思考
- 22/プロジェクト管理ツール、課題管理表

第4章 プロフェッショナル・ビジネスマインド

- 23/ヴァリューを出す
- 24/喋らないなら会議に出るな
- 25/「時間はお金」と認識する
- 26/スピードと質を両立する
- 27/コミットメント力を学ぶ
- 28/師匠を見つける
- 29/フォロワーシップを発揮する
- 30/プロフェッショナルのチームワーク

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。

立春を過ぎ、これから三寒四温を繰り返しながら本格的な春へと向かいますが、2月に入り、強い寒波の影響で日本海側の地域を中心に豪雪に見舞われ、交通機関にも影響が出ています。移動の際には十分気をつけてください。さて、昨年よりスポンサーとして応援していますオカ鴨川のなでしこリーグ2部の日程が決まりました。初戦は3月25日（土）（13時キックオフ）高槻市萩谷総合公園サッカー場（大阪）にてコニヤ・スぺランツァ大阪高槻（リーグ1部から降格）とアウェーで対戦いたします。千葉県からの遠征となり、初戦ですので、皆様の熱い応援よろしく願いいたします。

1月28日は、福岡にて恒例となりました「新春病院トップマネジメントセミナー」をJR九州ホールで開催いたしました。今年も約270名の方々にご参加いただきました。着実に地域との繋がりを深めてきた福岡オフィスの皆さんに感謝申し上げます。当日は大阪本社、東京支社からの応援もありありがとうございました。まさに一体的運営による開催で、組織の財産であると思います。第一部では、おもてなし創造カンパニー代表 矢部輝夫様に『どんな組織でもできる「奇跡の職場」のつくり方〜清掃の会社はこうして最強のチームに変わった！〜』と題し、米ハーバード大経営大学（ハーバード・ビジネス・スクール=HBS）でも必修教材に採用された、JR東日本新幹線清掃チーム「TESSEI」についてご講演いただきました。

「TESSEI」は、手際の良い新幹線清掃で知られるJR東日本のグループ会社で、短時間で清掃を終える姿がメディアで「奇跡の7分間」と話題になり、HBSも「経営者のあるべき姿を示した事例」と評価、次世代のビジネスリーダーに学んでもらうことにした。同社は約10年前まで苦情が多く、従業員の士気も上がらない問題を抱える企業だった。3K職場で離職率が高く、トラブルを減らしたい上司は叱責で職場を押さえつけるばかりで、従業員が萎縮する悪循環に陥っていた。それを立て直したのが2005年にJR東日本から経営企画部長として送り込まれた矢部輝夫さん（69）だった。矢部さんは約40年間にわたり運行の安全対策を担当。清掃は畑違いだったが、着任すると「現場が『自分たちはダメだ』と思い込んでいる」ことは分かった。そこで、制服をレストラン風の明るいデザインに変えたり、車両を従業員が清掃の技量を見せる「新幹線劇場」と呼んだりして職場の雰囲気を一変することから始めた（毎日新聞2016.9/2）

ご講演では、スタッフに仕事への「誇り」と「生きがい」を持ってもらうために「エンジェルレポート」（年に約3,000件の「良い報告」を集約）の毎月2回発行や5,000件の改善提案への表彰制度などの取り組みと共に「組織の本当の宝は、目立たないところにある。偉い人が誉めるとえこひいきに聞こえる、周りのみんなから誉められることが喜びになる」など平均年齢50歳の社員が主人公意識を持ち、乗客の為に活き活きと変化していく姿をエピソードと共に語られ、感動に涙される参加者の姿もありました。社員一人一人の心に火をつける（内発的動機付け）は、どの事業でも目指すところです。社員の皆さんには是非、講演内容を聞いてほしいと思います。東京支社では講演内容を聞き、改善提案活動がスタートし、大変嬉しく思います。日常の一瞬一瞬から気づきを得る所に感動の原点はあると思います。

また3月10日には、早稲田ブルー・オーシャン戦略研究所（Waseda Blue Ocean Strategy Institute WABOSI:和星）の創設記念シンポジウムが早稲田大学国際会議場井深ホールで13時から開催されます。本研究所は、「ブルー・オーシャン戦略に代表される新市場創造の理論的・実践的研究を行い、豊富な事例研究と定量的研究を通じて、知の蓄積と共有のための基盤を整備し、学術的な貢献を世界に発信し、産業界の発展にも寄与することを目的」としており、当社はその理念と目的に賛同し、昨年創設時より支援しています。第2部の「食と医療のブルー・オーシャン戦略」では、当社もパネリストとして参加します。関心のある方はご参加ください。本研究所所長 川上教授は「ブルー・オーシャンの創造は、（企業から見れば競争のない）市場の創出です。」と語られています。（詳細は当社ホームページに記載）

多くの方々とこれまでの出会いのご縁に感謝すると共に価値を見出し、開発型企業として市場創出にチャレンジすることを日々社員の皆さんと積み重ねて参ります。（2017.2.24）

株式会社日本経営
代表取締役社長

平井 昌俊



今月の日本経営

当社は、4月3日に入社式を行い、24名の新しい仲間を迎えることができました。
皆様の病院・施設でも新規採用されているのではないのでしょうか。
今月は、当社の原点である「日本経営フィロソフィ」から、部下育成についての一文をご紹介します。

= 日本経営フィロソフィー 307-003 =

私たちは、新卒社員を毎年採用し育てることで、事業の成長発展の原動力としてきました。「人は育てなければ育たない。しかし、育てれば間違いなく育つ」のです。

上司先輩は、まず率先垂範して部下後輩を後姿で教育しなければなりません。人の嫌がるような仕事も真っ先に取り組み、自ら最前線で仕事をします。自分もやってみせているからこそ、こと細かく注意ができます。

しかし、上司先輩と言えどもできないこともあるでしょう。仮に自分ができていなくても、部下後輩に注意をすることで自ら襟を正すのが、上司先輩。「口うるさい上司になれ！」とは、このことを言うのです。

「三つ子の魂百まで」のごとく、採用面接のシーンや、最初に上司先輩から教えられたことは、長い職業人生の中で決して忘れることはありません。上司先輩の言動は、かくも部下後輩の人生を左右するのです。

まさに、鬼手仏心の信念と覚悟が必要で、まさしく人としての真価が問われることになるのです。



読者の声

平成30年度医療介護同時改定に向けて、マイナンバーカードの活用は現実味を帯びてくるのではないかと痛感しました。
可能な限り「先行管理」出来る様、努力を続けていきたいと思います。

クイズの答え

A) 高園忠助（課長） B) 玉利裕希

クイズにご回答いただいた皆様、ありがとうございました！



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

Fukuoka Office
Communication Letter