1. 「ハイ・サービス日本300選」について

(1)目的

サービス産業のイノベーションや生産性向上に資する先進的な取り組み(ベストプラクティス)を表彰・公表することにより、企業の一層の取り組みを喚起するとともに、優良事例をベストプラクティスとして広く普及させて共有を図ることで、サービス産業全体のイノベーションや生産性向上に努める。

(2)選定対象

- 主として中小企業・団体から選定する。大企業の場合はとりわけ先駆的で他の企業の模範となる 取り組みを行っている企業を対象とする。
- 対象とする「サービス業」は広義のサービス業とする。
 - ※流通(卸小売)、物流、医療・保健、通信・放送、運輸、金融保険、対個人サービス(飲食店、 旅館その他宿泊所等)、対事業所サービス(情報サービス、物品賃貸業等)等

(3)賞の種類

サービス産業生産性協議会が「ハイ・サービス日本300選」として授与する

(4)今後の募集・選定について

- 関係機関等から広く推薦を受けるとともに、推薦のあった企業・団体について、イノベーションや生産性向上に資する先進的な取り組みを行っている企業・団体を委員会で選定する。
- 今回(第4回)までの 108 件を含め、今後2年間で全300の企業・団体の取り組みを表彰する。
- 各回のサブテーマを設け、選定の一部はサブテーマに沿った企業・団体の取り組みとする。 (第4回は、医療介護・健康福祉などをサブテーマといたしました)

(5)選定に当たっての評価項目

● 報告書「サービス産業におけるイノベーションと生産性向上に向けて」(平成 19 年4月経済産業省)にあげられた6項目を評価項目の基礎として、サービス産業のイノベーションや生産性向上に資する取り組み(ベストプラクティス)を表彰する。

①科学的・工学的アプローチ ②サービスプロセスの改善

③サービスの高付加価値化 ④人材育成

⑤国際展開 ⑥地域貢献

【参考:「サービス産業におけるイノベーションと生産性向上に向けて」より抜粋】

(1)普及·啓発活動

サービス産業の生産性向上は自由な民間活力の発揮による創意工夫が基本。生産性向上に役立つ知見やノウハウを収集・整理し、広く共有する。さらに、この中から特に先進的な事例、優良な事例を「サービス業300選(仮称)」として選定するほか、優れたサービス事例を顕彰する。

くサービス業300選(仮称)について>

「元気なモノ作り中小企業300社」、「がんばる商店街77選」、「ものづくり大賞」などの取組が、これまで行われてきたが、サービス産業についてこのような取り組みは行われていたことはなかった。そのため、「サービス業300選(仮称)」のような取り組みを行い、創意工夫に満ちた生産性向上に役立つ先進的な事例を選定する。選定にあたっては、主に中小サービス企業を対象とし、経済産業省、中小企業庁などと連携し、選定する。

「ハイ・サービス日本300選」取組の観点

先進的な取組の観点	具体的な取組内容の例
科学的・工学的アプローチ	 ○ これまで人により実施されていたサービスについて、技術を導入することでイノベーションにつなげているか(例:ロボットスーツの活用、サービス設計CAD)。 ○ 人の行動を科学的・工学的に分析し、質の高いサービスの提供につなげているか。(例:消費者の視点分析) ○ 「経験と勘」に頼っていた従来のサービスをモデル化し、最適化しているか(例:エアラインの搭乗時間の最適化)。 ○ 市場化された技術や他分野では既に普及している技術を活用してサービス提供を行っているか(例:GPSを活用したタクシー乗務員の行動分析)。 ○ その他、サービス分野において「科学的・工学的」な観点からアプローチを行い、生産性の向上につなげているか。等
サービスプロセスの改善	○ サービスの提供プロセスにおいて、IE(インダストリアル・エンジニアリング) 手法、カンバン方式、ロボット、QC など、効率化のための工夫を行っているか(例:作業動作の分析による作業動線の短縮・重複作業の削減)。等
サービスの高付加価値化	 ○ 提供するサービスについて、お客様の満足度や品質の測定、ニーズの掘り起こしなどを行うことで、満足度の高いサービスの提供を行っているか。 ○ ホームページなどを効果的に活用して、自社サービスの情報提供や積極的なコミュニケーションの実施など、ニーズに的確に対応した取組を行っているか。 ○ お客様からの苦情・問い合わせに対して、専門窓口・担当者を設けるなど、積極的に対応しているか等
人材育成	○ 採用・配置・育成・処遇に関して、従業員のモチベーションを向上させ、 ひいてはお客様の満足度や生産性の向上につながるようなユニークな 人事制度を構築しているか。等
国際展開	〇 ユニークな強みを有し、積極的な国際展開を行っているか 等
地域貢献	○ 地域ニーズに対応するとともに、需要を喚起し、地域の活性化につながる取組を行っているか。○ 地域ブランドの創出など、地域性を上手く活用した取組を行っているか。等

「ハイ・サービス日本300選」選定委員会 委員名簿

<委員長>

村上 輝康 (株)野村総合研究所シニア・フェロー

<委員>

伊藤 元重 東京大学大学院経済学研究科教授

河野 栄子 DIC(株)社外取締役

小林 英俊 (財)日本交通公社常務理事

野原佐和子 (株)イプシ・マーケティング研究所代表取締役社長

橋本 和仁 東京大学大学院工学系研究科教授

藤川 佳則 一橋大学大学院国際企業戦略研究科准教授

藤沢 久美 シンクタンク・ソフィアバンク副代表

2.「ハイ・サービス日本300選」第4回受賞企業・団体

アートグリーン株式会社 東京 総合園芸 株式会社麻生 飯塚病院 福岡 医療機関 株式会社 伊勢丹 東京 百貨店 株式会社 一の湯 神奈川 旅館 株式会社 エスイーシー 北海道 情報サービス 株式会社 エルダーサービス 福岡 介護・家事代行 医療法人社団慶成会 青梅慶友病院 東京 医療機関 医療法人鉄蕉会 亀田メディカルセンター 千葉 医療機関 医療法人財団献心会 川越胃腸病院 東京 医療機関 株式会社 カワムラモータース 福井 自動車販売・修理 クリーニング 株式会社 喜久屋 東京 株式会社 キッズベースキャンプ 東京 保育 京都試作センター 株式会社 京都 試作支援サービス グリーンホスピタルサプライ 株式会社 大阪 介護 社会医療法人財団董仙会 恵寿総合病院 石川 医療機関 澤の屋旅館 東京 旅館 シミック 株式会社 治験サービス 東京 株式会社 クリップ (美容室ストリート) 埼玉 美容室(介護美容) 財団法人 聖路加国際病院 東京 医療機関 医療法人真成会 たきもとクリニック 茨城 医療機関 千代田区立 千代田図書館 公共施設 東京 株式会社 つくばウエルネスリサーチ 茨城 健康 株式会社 ナチュラルアート アグリビジネス 東京 株式会社 平田牧場 山形 アグリビジネス 医療法人社団北星会 とまこまい北星クリニック 北海道 医療機関 医療法人 北海道家庭医療学センター 北海道 医療機関 株式会社 マミーズファミリー 愛媛 託児施設 株式会社 メッセージ 岡山 介護

(組織名50音順)

3.「ハイ・サービス日本300選」第4回受賞企業・団体プロフィール

(1)科学的・工学的アプローチ

株式会社伊勢丹

百貨店(東京都)

- ●代表取締役社長執行役員:武藤 信一
- ●設立:1930年9月
- ●入会即日からの5%優待制度や、前年利用額に応じた優待率の適用などで、口座数160万を誇る「伊勢丹アイカード」から得た顧客情報とPOSレジを利用して「顧客商品分析システム」を開発。流行や気候、気温など変動的な要因に大きく左右されるファッションビジネスにおいて、バイヤーの判断やセンスという属人的な要素だけではなく、「顧客の好みや用途」に応じた売り場づくりに取り組んでいる。



口座数160万の伊勢丹アイカード



ファッションに関心の高い男性顧客をターゲットにしたメンズ館にはコスメティックやジュエリーコーナーも

株式会社つくばウエルネスリサーチ

健康増進事業に関するコンサルティング等(茨城県)

●代表取締役社長:久野 譜也

●設立:2002年7月●資本金:9,263万円

●筑波大学の研究成果に基づいて設立された同社は、高齢者の転倒予防や中高年の生活習慣病予防には、ウォーキングなどの有酸素運動だけではなく、対象者に合わせた個別の筋力トレーニングの実施が効果的という科学的根拠を実証し、ITを使い日常的な健康増進活動を支援する「e-wellnessシステム」を開発。同システムは、歩数等身体活動量の継続的モニタリングと体組成計によって体重・体組成変化を把握し、個々に合った科学的根拠に基づく健康増進プログラムを提供する仕組みで、現在では全国40以上の自治体や企業等の団体と提携し、常時5,000名以上の参加者に対しプログラムを提供することで、参加者に健康増進と医療費削減効果をもたらしている。



自治体での運動教室の様子



プログラム実施団体における 医療費抑制効果の一例 SPR®NG ハイ・サービス日本300選

株式会社マミーズファミリー

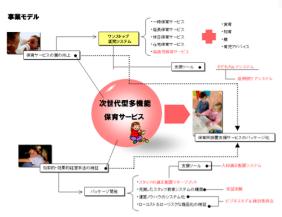
託児施設の運営、託児施設の受託運営ほか(愛媛県)

●代表取締役:増田かおり

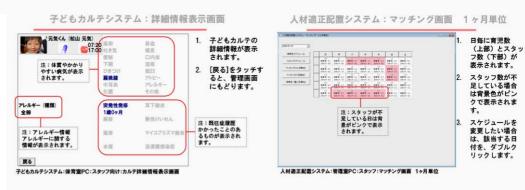
●設立:2002年3月

●資本金:1,000万円

●育児と仕事を両立したい母親の様々な保育ニーズに対応するため、「理想のワンストップ託児システム」を目指して、ITを活用した「次世代型多機能保育サービス」の開発に取り組み、子供の罹患歴やアレルギー等のデータと対応方法を提供する「子供カルテシステム」や、子供の要保育度と保育士の能力レベルに応じて人材配置のマッチングを行う「人材適正配置システム」を開発し、よりフレキシブルで、効率的・安定的な保育サービスを展開している。



「次世代型多機能保育サービス」イメージ



「子供カルテシステム」画面例

「人材適正配置システム」画面例



(2)サービスプロセスの改善

No 4

アートグリーン株式会社

総合園芸コンサルタント、洋蘭鉢の卸売(東京都)

●代表取締役社長:田中 豊

●設立:1991年12月

●資本金:1億2467万円

●胡蝶蘭を中心にBtoBを軸としたフラワービジネスを展開する。「生産」「卸」「小売」を一貫して行い、更に育苗から開花までの生産体制を最適化することで品質のよい花だけを販売。また慶弔用に生花を贈る大手企業が各部署・支店ごとに手配を行っていることに着目し、グループ会社内へのフラワービジネス部門の設置を働きかけ、同社が受注から発送までを代行する取引形態を確立。これにより顧客企業にとってもこれまで外部から購入していた生花をグループ企業から購入することで、新たな収益と経費削減効果を得ることになった。



フラスコ内で育てられる胡蝶蘭の苗



同社の胡蝶蘭



株式会社一の湯

リゾートにおける「低価格の温泉旅館・リゾートホテル」の本格的チェーン展開(神奈川県)

●代表取締役:小川 晴也

●創業:1630年

●資本金:1,000万円

●箱根に8軒の旅館・ホテルを運営する。バブル好景気のただ中であった1988年から1泊2食9,800円のサービスをスタート。翌年からは、この低価格路線を維持しながら利益を出すために人時生産性の計測を導入した。従業員の多能化や動線設計、また「やめる仕事」の発見や「突発的な接客」を減らすというサービスに対する逆転の発想により、当初一人一時間当たり1,400円程度だった粗利益高は、半年後には3,000円台、現在では8軒全館で5,000円程度に向上し、一人でも一回でも多く「温泉・料理・旅」を楽しんでもらいたいという同社の挑戦に大きく寄与している。



塔ノ沢 一の湯本館



仙石原 はたご一の湯

	A	С	D	Ε	F	G	Н	I	J	L	R	S	T
1	平成20年度 第	16週 コ	ントロー	ル表	<11/6~	11/12>	包葉日数	7	ras	208.5	客1人(分)	6.2	2
3		本館	QS	新館	はたご	芦/湖	大箱根	強羅	品の木	승 하	前年同週	差	率
7	1日/平均客数	57	37	44	27	29	28	23	45	290	310	-20	93.4X
8	1日/平均労働時間(H)	74.2	32.4	40.4	33.4	29.2	28.4	27.4	42.9	308.3	326.7	-18.4	94.4%
9	客一人労働時間00	78.7	52.7	54.7	73.9	61.4	59.8	71.1	57.6	63.8	63.2	0.6	101.0%
11	客数	396	258	310	190	200	199	162	313	2,028	2,171	-143	93.4%
12	定員称樂率	56.57%	57:59%	69.20%	77.55X	46.08%	51.69%	47238	65.76%	58.29%	62.40X	-4.11%	93.4%
13	室財	140	123	125	68	92	76	63	138	825	868	-43	95.0%
14	客室作油平	86.96%	92.48%	89.29K	97:14K	62.59%	77.55×	90.00%	89.61%	84,79%	89.21%	-4.42K	95.0%
15	1室あたり利用人数	28	21	25	28	22	26	26	23	2.46	2.50	-00	983X
17	投入時間	519.5	226.5	282.5	234.0	204.5	198.5	192.0	300.5	2,158.0	2,287.0	-129.0	94.4%
19	人件費	769,380	335,447	418,383	346,554	302,965	293,979	284,352	445,041	3,195,998	3,659,200	-463,202	87.3%
20	分銀分配率	21.12%	25.71%	14.62%	25.17%	20.28K	18.66%	19.80%	12.97X	18.66%	21.47X	-2.81%	86.9%
21	人件費以外の経費	1,708,994	916,517	1,461,600	786,597	825,608	780,129	871,094	1,825,250	9,175,789	8,683,500	492,289	105.7%
22	经整合計												
	を 単 口 引	2,478,374	1,251,964	1,879,983	1,133,151	1,128,473	1,074,108	1,155,446	2,270,291	12,371,787	12,342,700	29,087	100.2%
23	お客様一人/総理費	6,259	1,251,964 4,853	1,879,983 6,064	1,133,151 5,964	1,128,473 5,642	1,074,108 5,398	1,155,446 7,132	2,270,291 7,263	12,371,787 6,100	12,342,700 5,685	29,087 415	1002% 1073%
23 25				6,064					7,263			415	
	お客様一人/総理費	6,259	4,853	6,064	5,964	5,642	5,398	7,132	7,263	6,100	5,685	415	1073%
25	志客後一人/総理費 店舗投幣人時生産費	6,259 7,013	4,853 5,761	6,064 10,133	5,885	5,642 7,303	5,398 7,935	7,132 7,481	7253 11,418	6,100 7,935	5,685 7,452	415	107.3% 106.5%
25 27	志客推一人/総理費 店舗投幣人時生産性 食品部人件費	6,259 7,013 92,704	4,853 5,761 60,398	6,054 10,133 72,571	5,885 44,479	5,642 7,303 46,820	5,398 7,935 46,586	7,132 7,481 37,924	7,263 11,418 73,273	6,100 7,935 474,755	5,685 7,452 571,050	415 483 -96,296	107.3% 106.5%

より良いサービスのため、人時生産性の向 上を目指して、計測を行い続けている

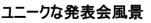
株式会社麻生 飯塚病院

医療(福岡県)

●院長:田中 二郎 ●設立:1918年8月

●1989年よりTQM(総合品質管理)活動に取り組む。各職場で実際に改善したいと考える問題をテーマに、「業務の鉄人」や「ゴミダイエット容姿端麗軍団」などのユニークなネーミングでのサークル参加、モチベーション向上のための報奨金制度などにより、参加者の自発性や活動の継続性を高め、多くの改善成果を上げている。毎年15~20のサークルが9カ月の活動に参加しており、年に一度開催される発表大会には、九州以外の医療機関から参加者が訪れるほどの規模になっている。







アンケートや満足度調査の活用なども活用し、 サービス向上に向けて改善を重ねる

株式会社エスイーシー

ソフトウェア開発(北海道)

●代表取締役:沼崎 弥太郎

●設立:1969年10月●資本金:4,000万円

●「情報処理・情報通信を通じて地域社会の発展に貢献する」を企業理念に、北海 道南部地域の企業や公共事業体、病院、地域社会の情報化や活性化、また地域 の雇用拡大に寄与してきた。中でも、病院の大小や電子カルテのメーカーの違いによ る連携不足を克服した「地域医療連携ネットワークシステム」の開発は、処方や検 査・画像の重複が省かれることによる医療費の削減や、患者の受け入れ体制のス ムーズ化など、多大な導入効果を生み出している。





医療法人鉄蕉会 亀田メディカルセンター

医療(千葉県)

●代表者: 亀田 隆明 ●設立: 1954年8月

●同院は、千葉県南部の基幹病院として、外来診療から急性期の治療(入院)、そして急性期の治療を終えた回復期リハビリテーションまで、電子カルテや県内他施設との医療情報共有ネットワークなどITの活用を含め、高度で充実した医療を提供している。 また20年以上前から「医療はサービス業である」というテーマの下に、従来の入院につきものの規制をできるだけ取り払い、景観や快適さを意識した病室や自由な面会、多彩な食事選択などの入院環境の提供に加え、患者のニーズに応えられる人材の教育にも注力し、患者中心の医療サービスを追求している。



電子カルテシステムによる 情報共有がチーム医療を支えている



病室に備え付けられたタッチパネル式の端末で、 食事の選択やカルテの閲覧も可能



全室個室でオーシャンピューの
Kタワーの一般室
SPR®N(

株式会社カワムラモータース(Honda Cars若狭)

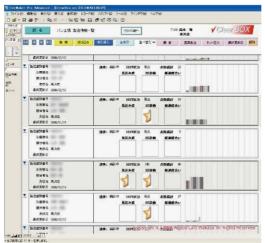
ホンダ車(新車・中古車)の販売および修理ほか(福井県)

●代表取締役社長:河村 将博

●設立:1964年12月●資本金:2,000万円

●常に自分の車を良い状態に保ちたいと望んでいる顧客ニーズに応えるため、「トラブルフリーのクルマ創り」をミッションに、自動車の販売だけでなく、自動車販売後の点検や予防整備、保険などのアフターセールスに注力。また営業プロセスを可視化し、提案型営業活動をサポートするプログラムチャート「Clear Box」を開発。消耗品の耐用年数や、顧客の整備履歴を基にしたデータからの状態予測により、必要となるメンテナンス情報を案内することが営業力強化に繋がり、サービス部門の収益向上を実

現した。





株式会社喜久屋

クリーニングー般加工及び衣類のリフォーム(東京都)

●代表取締役:中畠 信一

●設立:1956年5月 ●資本金:1.000万円

●全国からインターネットでクリーニングの申し込みを受け付け、衣類を自宅で集荷し、オフシーズンにクリーニングをした上で衣類が必要となる時期まで無料で保管する「e-closet」や、首都圏の在宅時間の短い単身者や働く女性をターゲットに夜間集配サービスを行う「ムーンライトデリバリー23」を提供する。これらにより、従来のクリーニング業界が対応できていなかった顧客のライフスタイルやニーズの変化に応えると共に、顧客エリアの拡大やクリーニング業につきものだった受注の週次・季節変動差を解決し、業務の平準化を実現した。



季節衣料は、温度、湿度がコントロールされたウエイティングルームで保管される



「ムーンライトデリバリー23」は携帯サイトでの受注も 行い、クリーニングの専門家が衣類を集配する



社会医療法人財団董仙会 恵寿総合病院

医療(石川県)

●理事長:神野 下博 ●設立:1934年9月

●ITの導入によって病院の経営を磐石にし、患者や利用者が質の高い医療サービス を享受できる体制を整えている。同院では経営悪化の状態から、まずトヨタ自動車 のカンバン方式などをヒントに開発した物品購入・物流・在庫管理システムによって 業務の効率化や経費削減を成功させ、次いで電子カルテなどの医療サービス分野 のIT化に取り組むという段階的なIT化を推進。現在ではシステムの統合により、急性 期医療から回復期、慢性期、在宅医療、介護・福祉にわたる全施設・事業所を結 んだオンラインシステム「けいじゅヘルスケアシステム」とこれを利用したコールセンターを

運用し、情報の共有化やコスト管理などに

大きな成果を上げている。



恵寿総合病院



(医療-介護データの統合)

同院におけるIT化の流れ



株式会社ナチュラルアート

農作物等の生産・加工及び販売、農業コンサルティング(東京都)

●代表者:鈴木 誠 ●設立:2003年3月

●資本金:4億1,181万円

●農業従事者が、「農業=農業経営」をいう視点を持っていないことが日本農業の大きな課題であるとして、作ることから売ることまでをトータルで考える「バリューチェーン戦略」と、リスクを分散して全体としての経営の安定化を図る「ポートフォリオ戦略」により、全国のプロの生産者をネットワーク化し、その生産物を同社の商社機能によって大手のスーパーや外食チェーン、食品加工会社に販売するという新しい農業のビジネスモデルを創出し、事業を拡大。また自社の経営ノウハウを活用して、破綻した生産者や事業者の支援事業を展開するなど、日本の農業の活性化に大きく貢献している。



日本一を目指す同社のいちご農場



全国に広がる同社の提携会社



医療法人社団北星会 とまこまい北星クリニック

医療(北海道)

●院長:島野 雄実 ●設立:2003年12月

●質の高い医療の提供と共に医療サービスにおいても優れた病院を目指し、患者対応のレベル向上を目的にしたスタッフ向けの接遇マニュアルを整備。Q&A形式のマニュアルやこれを用いたロールプレイング研修によって、新人、ベテランを問わず正確な情報による受け答えができるようになり、スタッフの独断での回答が減少したことから医療事故へのリスクも軽減。患者からの苦情が激減し患者数も増加するなど、丁寧な対応が口コミで広がっている。



接遇の研修風景



同院の接遇マニュアル例



同院独自の携帯サイト でも正しい情報を発信

株式会社メッセージ

有料老人ホーム・高齢者専用賃貸住宅・グループホームの運営、居宅サービス事業(岡山県)

●代表取締役社長:古江 博

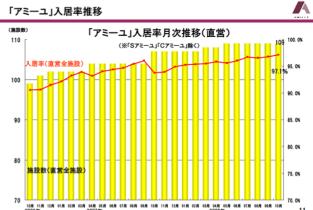
●設立:1997年5月

●資本金:39億2,516万円

●「障害のある高齢者に良質な住まいを提供し、生活を支えること」を事業理念に、介護付有料老人ホーム「アミーユ」シリーズを運営。全室個室でのアットホームな住環境の中で、食事やくつろぎの時間を入居者自身のサイクルで過ごせるほか、買い物や散歩、嗜好品も楽しむことができるという「オーダーメイドケア」が最大の特徴。ITを活用した人材配置による効率的な介護サービスやリーズナブルな料金体系などの質の高いサービス提供で、2000年にスタートした施設運営は現在直営・フランチャイズ合計で150近くになり、入居率は96%を超えている。







2007年にオープンした高齢者専用賃貸住宅Cアミーユでは 高齢者の自立した生活をサポート

(3)サービスの高付加価値化

株式会社エルダーサービス

介護サービス事業、家事代行事業ほか(福岡県)

●代表取締役社長:芳賀 祥泰

●設立:2001年10月●資本金:6,800万円

●従来の「机といすとテレビだけ」というサービスではなく、カラオケルームやパソコンコーナー、ビデオシアターなどの娯楽設備を備え、利用者の希望で受けたいサービスを受けることができるユニークな通所介護施設(デイサービスセンター)を展開。外部講師によるマナー教育や心理・ケア・コミュニケーションスキルの研修などで職員への教育も徹底し、また年に一度顧客満足度調査を行うなど、高齢者が心から満足できるサービスの提供に努めている。



出発点となった「小倉デイサービスセンター」





生け花教室、早朝商店街清掃などで「気づきと思いやり」のある社会人育成を目指す新入社員研修

医療法人社団慶成会 青梅慶友病院

医療(東京都)

●理事長:大塚 宣夫●設立:1980年2月

●「最晩年を豊かに過ごす生活の場」として、老人医療の改革をテーマに病院づくりに取り組み、長生きよりも人間としての尊厳を重視した医療、介護、生活の一体的なサービスの提供をめざす。

「顧客は患者とその家族」という観点から、患者の要望に合わせた食事メニューの提供、家族の都合を考えた面会時間の自由化、患者とその家族の生活を少しでも楽しくするための「生活活性化員」によるイベントづくりなどと共に、サービスを提供する職員の教育やESの向上に注力することで、より一層の顧客満足度の向上に努力している。



院内各所に設けられた自由に 使えるフリーコーナー



プライベートな遊歩道や公園などが 隣接した豊かな環境



コンサートやトークショーなど イベントも充実

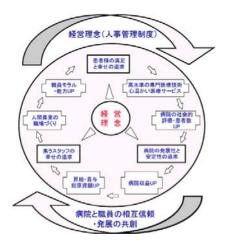
医療法人 財団献心会 川越胃腸病院

医療(埼玉県)

●理事長・院長:望月 智行

●設立:1969年

●消化器科専門病院としての高度な医療提供に加え、病院設立当時から「医療は究極のサービス業である」との理念を掲げ、患者主体の医療サービスを実践。「病院づくりは人づくり」、「いい人でなければ、いいサービスはできない」という考えの下に、時間をかけて良い人材を採用し、愛情とESの実践の中で育成している。また1983年より導入した能力・成果主義に基づく賃金制度によって、能力の発揮、貢献度に応じた賞与分配や昇給・昇格が行われ、「やったことがきちんと報われる」評価制度が職員のモチベーション向上に大きく寄与している。



「患者満足の好循環スパイラル」イメージ図



職員手作りのおやつなどで患者を楽しませる

グリーンホスピタルサプライ株式会社

トータルパックシステム事業、メディカルサプライ事業、ヘルスケア事業(大阪府)

●代表取締役社長:古川 國久

●設立:1992年8月

●資本金:56億6708万円

●「ホスピタルサプライ」という医療に関わってきた経験とノウハウを活かし、有力医療法人グループと連携して、入居一時金を抑え、月々約17万円程度からという、年金の範囲内での費用負担で利用できる介護付有料老人ホームを運営する。

低価格ながら、利用者の「豊かに過ごせる生活舞台」であるべく、施設内の厨房にて作りたての食事を提供するなどサービス面にも配慮。また提携する5つの協力医療法人の関連20病院によって、近畿圏に展開する7ホーム全てにおいて、入居者の日々の健康管理や

緊急時の迅速な対応を実現している。



「ウエルハウス尼崎」の料金例



日本で初めての病院一体型 介護付有料老人ホーム 「ウエルハウス千里中央」



「ウェルハウス千里中 央」のフロア構成 **SPR®NG**

シミック株式会社

治験サービス(東京都)

●代表取締役会長兼社長:中村 和男

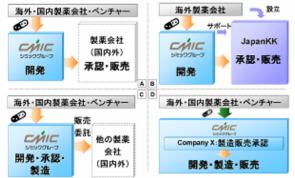
●設立:1985年3月

●資本金:30億8,475万円

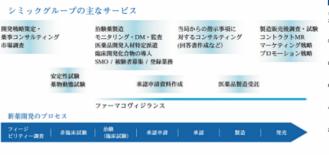
●日本で最初のCRO(医薬品開発受託機関)として、製薬業界に臨床試験のアウトソーシングの概念を持ち込み定着。また現在では治験を行うのに不可欠な存在となった治験実施医療機関を支援するCRC(治験コーディネーター)業務の事業化など、医薬品開発における臨床試験の効率化、迅速化に大きく寄与してきた。「PVC(ファーマシューティカル・バリュー・クリエイター)」を標榜し、製薬会社の企業価値の最大化に貢献すべく、グループ企業全体で、医薬品の製造、営業、マーケティングなど幅広いサービスを展開している。

□社が創出したCRO事業は現在

PVC (Pharmaceutical Value Creator) のビジネスモデル



同グループが提供する PVCとして顧客の企業価値の最大化を目指す 主なサービス



は: 百万円)
20,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,000
00,00

業界になくてはならないものに

SPR®NG ハイ・サービス日本300選

株式会社クリップ(美容室ストリート)

美容(介護美容)(埼玉県)

●代表取締役:鈴木 勝裕

●設立:1987年4月

●資本金:1億4,835千万円

●特別養護老人ホームなどの介護施設を訪問し、理美容サービスを行う訪問美容を展開。従来のボランティア色の強い訪問美容とは一線を画し、カラーやパーマ、メイク、ネイル、写真撮影からアルバム制作など、サロンと遜色のないサービスの提供を行っており、ホームヘルパーの資格を持つスタッフによって様々な顧客に対応できるようにしている。また核家族化、ペットの家族化などの社会的環境や生活環境の変化に合わせた新しい美容サービスや業態の創出も人気を呼んでいる。







家族で過ごせる、ペットの美容室など様々なサービスを 提供する美容総合ショップ「ビューティシモ」



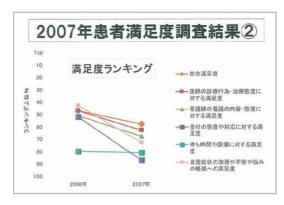
医療法人 真成会 たきもとクリニック

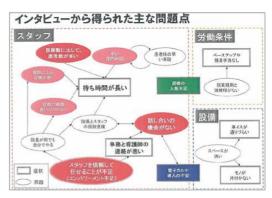
医療(茨城県)

●院長:滝本 浩俊 ●設立:1994年12月

●地域医療に貢献したいとの思いから、高齢者向けへの訪問診療や通所リハビリ施設などのサービスを提供してきたが、2001年、開業以来初めて患者数が減少したことから、顧客満足度調査の実施を決意。その後数年間にわたり、調査の結果を自身やスタッフの患者への対応や態度、病院の待ち時間や設備の改善に反映していった結果、2005年には複数指標において過去最高のポイントを記録し、患者数・医業収入ともに増加を達成した。現在も更なる満足度向上を目指して、従業員満足度調査やスタッフのディズニー・インスティチュート研修プログラムへの参加の実施など、新しい試みに取り組んでいる。

2007年患者満足度調査結果①									
	総合満足度	選飾 に対する満足度	看護師 に対する満足度	受付 に対する満足度	持ち時間や設備 に対する満足度	病気の改善 に対する満足症			
全体(n=7315)	8.00	8.24	8.14	7.90	7.35	7.70 7.72			
診療科計 (n=5333)	8.04	8.27	8.01	7.75	7.30				
07年 たきもとか ニッグ(n=89)	7.90	8.11	7.84	7.36	6.77	7.30			
06年 たきもとか ニッグ(v=100)	8.04	8.34	7.95	7.70	7.07	7.74			
05年 たきもとり ニック(n=103)	8.37	8.76	-			8.07			
04年 たきもとり ニックn=98)	8.40	8.61	(**)			8.26			





千代田区立図書館

図書館(東京都)

●館長:田中 榮博 ●設立:1899年

●オフィス街、古書店街、出版社、官庁街、学術機関など、様々な社会的要素が集積した千代田区の地域的特性を利用し、「千代田ゲートウェイ」というコンセプトで地域一体型・協業型の図書館の運営を目指している。

利用者ごとの利用スタイルに合わせたゾーニング、指定管理者制度による民間ノウハウでの運営、22時までの開館、図書館コンシェルジュの配置など、従来の図書館サービスのあり方を根本的に見直し、時代や社会環境にマッチした斬新なサービスを次々に提供することで、利用者の支持を獲得した。

ゆったりした机には無線LAN完備





ソファで映画鑑賞ができる プライベートシアター



図書館コンシェルジュ

株式会社平田牧場

畜肉(豚・牛)生産、食肉加工、販売、外食、観光ほか(山形県)

●代表取締役社長:新田 嘉七

●設立:1967年2月

●資本金:2億円

●創業以来、独自の一貫した生産・加工流通システムや有機畜産による安心・安全への取り組みを行ってきた中で、育成に必要な飼料のほとんどが輸入という問題点を解決すべく、代替飼料として1996年から段階的に地域の減反田での飼料用米生産プロジェクトを推進。これによって飼料米で育てた「こめ育ち豚」が人気を集めると共に、生産者は再び米を作って対価を得られる喜びを得た。2008年の飼料用米生産者数は600人とプロジェクト開始当初の30倍以上になり、地元山形の農業の活性化に大きく寄与している。



コスト削減のため飼料用米は直播き栽培



米を配合した飼料



こめ育ち豚

(4)人材育成

株式会社キッズベースキャンプ

民間学童保育事業(東京都)

●代表取締役:島根 太郎

●設立:2008年9月(事業開始:2006年9月)

●資本金:1,000万円

●日本で初めての12歳までの小学生を対象としたアフタースクール(「学童保育」)事業を展開。子供が将来自分の夢に挑戦する土台となる力を養うベースキャンプになるべく、塾や学校での知識教育ではなく、遊びや体験を通した思考・行動特性などの人格形成に役立つプログラムを設計し、礼儀や道徳、マナーの習得も重視。また、資格よりも経験と人格を重視した採用で個性豊かな才能と意欲にあふれる人材を登用し、一般の学童保育とは一線を画した「送迎サービス」、「最長22:00までの延長保育」、「食育」、「医療機関との提携」などの多彩なサービスで、2006年のサービス開始から1年半で首都圏

9カ所にサービスエリアを拡大している。









送迎付きのアフタースクール

生き生きと遊ぶ子供たち

同社がプログラムを通して育みたい力や知恵



京都試作センター株式会社

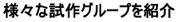
試作に関する受発注の斡旋サービス(京都府)

●代表取締役社長:増田 清

●設立:2006年7月 ●資本金:2億円

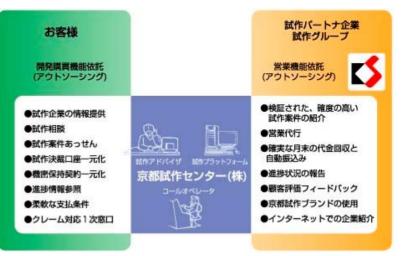
●試作発注企業の開発・購買機能の代行と、試作パートナー企業の営業機能の代行を行うことで互いをマッチングさせるサービスを提供。京都試作企業の窓口として、契約窓口や機密保持契約の一本化、試作グループ内での共同開発や産学連携による高度な試作への対応、分野ごとの専門アドバイザーによる試作相談などにより、従来取引がなかった試作企業と発注企業を結びつけ、地域産業振興に大きく寄与している。







企業と試作企業をつなぐ 試作アドバイザー



同社のビジネスモデル



聖路加国際病院

医療(東京都)

●院長:福井 次矢

●設立:1902年

●患者の精神面も含めた「全人的ケア」をモットーに、医師だけではなく全てのスタッフが一体となった質の高い医療サービスの提供を心がけている。同院では古くから教育が病院の文化として根付いており、特に医師に対するアメリカの研修方式をならった研修プログラムや、年次別に行われる看護師の研修プログラムは高い評価を得ている。またスタッフ自身も、自らの経験から現場でのOJTをミッションの1つと認識し、次

代を担うスタッフに丁寧な指導をしている。

▶ 研修の理念

近代的で明るく美しい病院

聖路加国際病院の精神(聖路加イズム)

臨床医として将来の選攻科にかかわらず、 患者さんの疾患・病態を正しく診断し、 common dis-easesの治療を含む適切な対応が行えるよう、 基本的な知識と手技を修得し、

キリスト教精神に基づく全人医療の実践を通して、 医師として望ましい姿勢・態度を身に付ける。

■ 人にしてもらいたいこと思うことは、あなたがたも人にしなさい

聖路加国際病院の医療の基本精神は創業者Rudolf B.Teusler博士の姿勢を機軸として打ち立てられ、創設 1902年以来100年を越える歴史の中で培われてきたものです。その精神は医師卒後教育にも深く浸透しています。あくまでも患者を全人的にとらえ、尊重と敬愛の念をもってサービスを行う、という位置づけ。これを常に医療の実践の軸に据えること。口先だけではなく、日常的診療の中ににじみ出る姿勢にまで培うこと。これが初期研修医教育の中で、技術的な熟建や知識、判断力の修得に先んじて、なによりも学び取っていただきたいものです。

医学部を卒業して医師になろうとする研修の徒にとって、この精神、そこから出る雰囲気を感じ取り、知らず知らずのうちに身につけてゆけることがもっとも重要でしょう。そして、これこそ、"聖路加イズム"であり、わたくしたちが終りに思うものです。

■全人的医療のためのコラボレーション

聖路加国際病院は聖路加看護大学と密接に関連しており、同学卒業生が看護を学び、習得する教育の場としても重要な位置づけを持っています。意欲に満ち、すぐれた看護部によるケアと医療側との対等で密接な共同(コラボレーション)、コメディカル部門との協順、各専門科間の円滑なコンサルテーションなど、高度化する急性期医療の実践には、コラボレーションは欠くことのできないものです。患者を軸として展開される、こうした位置づけでの日常的チーム医療の実践。嘘かい雰囲気の中にも緊張感ある連携のあり方を、研修医の方々にはしっかり学んでいただきたいと思います。

■大学医局からの独立性、出身校に拠らない医局運営

当院の各専門料の(教育)担当(部長あるいは医長)の出身大学は、多岐にわたっており、全科において大学医 局から独立した運営がなされています。聖路加のレジデントを経て後期研修→他院での研修あるいは留学によ る研摂→当院での責任ある立場での医員として仕事をしている場合がはとんどです。当然の事ながら学問も存 在しません。レジデントの出身校も同様に要加、様々です。教育を施す倒も、受ける倒もともに出身权にこだわらず 先入観を持たず、あくまで個人の医療姿勢、人としての患者への対応、試意、協調、努力、そして技量と技能に よって終金評価し、される、という環境の中で平後教育が行われています。

医師臨床研修の理念

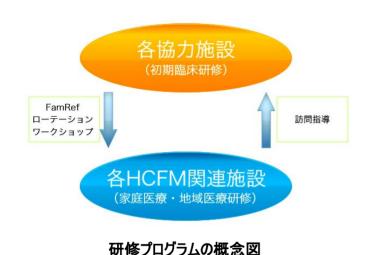


医療法人 北海道家庭医療学センター

医療(北海道)

●理事長:草場 鉄周●設立:2008年4月

●道内3カ所で自治体に代わって医療機関を運営することにより、医師不足が深刻な 北海道の医療を担っている。また明確な方向性を持った優れたプログラムと研修体 制で、従来の開業医の機能を強化・拡大した幅広い分野の医療知識や技術を持 ち、必要に応じて専門医への速やかな紹介を行うことができる「家庭医」の養成や派 遣を行っている。これらの活動によって、地域医療と医療人材の育成を目指す医療 法人として全国的な注目を集めている。





家庭医療の現場で段階的に責任を持たせていく 教育プログラム

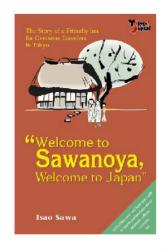
(5)国際展開

澤の屋旅館

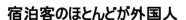
旅館業(東京都)

●代表者:澤 功 ●設立:1949年

●江戸情緒の残る谷中において、外国人観光客の拠点として活躍。英文のホームページを立ち上げ、小旅館としては極めて早い時期から宿泊予約客の無断不泊(ノーショー)に対して、クレジットカード機能でキャンセル料を受け取るギャランティー・リザベーション制度を取り入れるなど、個人の外国人客の誘客に取り組んでいる。下町の家族経営旅館というアットホームな雰囲気や、文化や習慣の違いに寛容に対応するサービスなどで人気を得、現在までに延べ13万人以上の宿泊を達成。連日ほぼ満室状態で、客室稼働率は90%を超える。









獅子舞や三味線の実演など、 日本の文化に触れてもらうイベントも

英語版にもなった旅館経営の奮闘記

(6)地域貢献

第4回は該当なし