

COMMUNICATION LETTER

益者三友、損者三友

時々、恩師から教えていただいた『論語』の次の一文が思い起こされます。

“孔子曰く、益者三友、損者三友あり。直（ちよく）を友とし、諒（りょう）を友とし、多聞（たぶん）を友とするは、益なり。便辟（べんぺき）を友とし、善柔（ぜんじゅう）を友とし、便佞（べんねい）を友とするは、損なり。”

現代語に訳すると、有益な友、有害な友には次の3つがあるというのだそうです。

有益な友	有害な友
①直の友：素直で正直である人（直言してくれる人） ②諒の友：誠実な人 ③多聞の友：見聞が広い人	①便辟の友：人に媚びへつらう人 ②善柔の友：人あたりは良いが誠実でない人 ③便佞の友：口先ばかりのことを言う人

ここ10年、SNSによる情報の民主化が進み、またこれからChatGPT等のAIによって情報の非対称性がますます失われそうな現代においては、③多聞の友はあまり希少価値がなくなりつつあります。その一方、①直の友と②諒の友という2つが、特に大切になってきていると思います。

プーチン大統領に直言できる人はいないのかといったような報道もありますが、これは①直の友という視点ですね。②諒の友というのも大事です。「裏アカウント」で裏の顔、匿名での本音投稿も広がっている昨今、表と裏とでは言っていることが違う人がいることも少なくありません。AIに限らずテクノロジーが産んだ社会構造ですから、こうした流れは避けられないのでしょう。だからこそ、素直、正直、誠実さが相対的にますます重要になるのではないかと感じています。

改めてグサリと来るものがあります。ChatGPTの登場により、再現可能な知的労働は淘汰されると言われている今、コンサルティング会社としては改めて再現不可能な知的労働を提供していかなければなりません。それと同時に、お客様にとって直の友、諒の友となる必要があると思っています。「日本経営のコンサルタントは、耳の痛いことでも遠慮なく直言してくれるね。それも当社（当法人）のことを、とても大切に思ってくれてのことだ。」とか「日本経営のコンサルタントは、誠実でありひたむきに当社（当法人）のために、仕事してくれる。」と言っていただけるよう、改めて恩師の言葉を胸に取り組んでいきたいと思っています。

副部長 高園 忠助

2006年4月入社。病院・介護福祉施設への組織・人事全般が専門分野。2014年11月よりクラウドサービス「人事評価Navigator」の開発に着手、事業開発責任者となる。2017年4月からの1年間、医療機関に出向し、収益改善、組織改革、建替基本構想策定を実施。2018年10月福岡オフィス長に就任。



～福岡オフィスは泥臭く・誠実に、最高を目指します～

最高を目指すとは？

『お客様が当社を利用することを誇りに思う』『社員が当社の社員であることを誇りに思う』『社会にとって価値ある貢献をし続ける』

自分事として考える

先日、ご支援させていただいているお客様先で、新人事考課制度に関する職員説明会を実施いたしました。今回の職員説明会では、日本経営からの説明だけではなく、実際に一緒に制度構築を行っていただいたプロジェクトメンバーの方々からも、職員の方々へメッセージを発信していただきました。自分自身の経験上、これまでの職員説明会では、弊社側から構築した新しい人事制度に関する説明および質問に対する回答を述べることが大半でした。しかし、今回はプロジェクトメンバーの方々にも説明していただくことで、職員の方々の理解および納得性を高めることの重要性について改めて気づくことができました。

我々がお客様と一緒に作っていく人事制度は、あくまでツールです。いかに良いものを作ったとしても、その制度を効果的に運用できなければ意味がありません。そして、効果的に運用していくためには、職員の方々の理解や納得感、そして、自分事として考えていただくステップが非常に重要だと感じています。今回の職員説明会では、我々の言葉だけではなく、プロジェクトメンバーの方々からの言葉で、職員の皆様に人事制度についてお伝えいただきました。その結果、いつも以上に質疑応答が活発化し、職員の皆様が今回の新制度について自分事として考えてくださっている雰囲気を感じることができました。

我々は、第三者として医療機関様の人事制度構築に関わっています。制度の構築を行う際は、ヒアリングを通してしっかり皆様の意見を伺いながら進めています。そして、構築した人事制度を実際に運用していくのは職員の皆様です。今回の経験を通して、その医療機関様に合った良い制度を作ると同時に、職員の方々がきちんとそれを理解・納得できるような働きかけが重要だと気づきました。そして、職員の皆様が自分事として考えることができるステップを作っていくことも、お客様へ貢献するためにさらに大事にしていきたいと感じました。（松木 歩）



その提案は相手を幸せにするのか？

「その提案は相手を幸せにするのか？」この言葉は、最近私が強く気にしている事です。皆様も打ち合わせや会議にかかわらず、友人とご飯を食べに行く時等、「こうしてみたらどうでしょうか？」と、提案をする機会は非常に多くあると思います。その際、自分の提案が相手のためになるのかを考えてから発信することが重要だと考えています。

きっかけは、とある会議での出来事です。「〇〇さん、こういう風にしたらいかがでしょうか」と投げかける私。それに対して、理解しながらも、どこか苦しそうな顔で「そうですね…。はい…」と返答する相手がいました。私も良かれと思って提案したつもりでしたが、かえって難しい思いをさせてしまったのかもしれません。自分自身の考えをまとめて発信したものの、実は個人的な正解や正義感を押し付けてしまっていたのかもしれないと反省いたしました。

「その提案は相手を幸せにするのか？」この問いを自分に投げかけることで、自分の発したことは適切な内容であるのか、それとも一方的な内容なのかを知ることができます。加えて、個人的に提案（問いかけ）に関して考え直した結果、注意すべきポイントは、相手の状態・状況への配慮や提案の内容、伝え方にあると考えました。

質の良い提案（問いかけ）は、人間関係やその場の雰囲気を良好にする効果があると思います。一方的な提案・提言ではなく、誰かのためになる行動に繋げていきたいと思えます。（松永 透）



経営者の悩みに真摯に向き合う

先日、職員（社員）が20名程度の製造業の企業様と商談をさせていただきました。今回の商談には、これまでブラックボックスだった評価制度を整え、社員のモチベーションの向上と長期的な雇用の促進に繋げることが背景にありました。

また、新たに採用する人材にも適切な評価制度（人事制度）があることをアピールポイントとしたいとのことでした。しかし、自社だけで評価制度を構築することが難しいと判断され、弊社に相談いただきました。私は、評価制度を明確化することで、社員が自分の役割や貢献度を把握し、適切な評価を受けることができるため、社長の期待に応える手段にもなると考えました。具体的には、社員の評価基準や評価方法、昇給・昇格基準などの明確化、また、社員に対するフィードバックやキャリアアップの支援も大切な要素であると考えています。

社長からの言葉で特に心に残っているのは、「長い間、自身で悩んでいたけれども解決策が見つからずにもがいていました。」という言葉です。さらに、「直接会って詳しい支援の内容を聞かせてほしい。」ともおっしゃってくださり、私たちの支援に期待を寄せている様子でした。会社の発展や従業員との向き合い方には、企業が成長していくためにも現状を変えていきたいという意気込みが感じられ、とても熱くなりました。

次回、社長には遠方からではありますが本社のある大阪に訪問していただく予定です。より具体的な制度設計について話し合い、社長が期待する評価基準をヒアリングし、支援の方向性の決定、社長のビジョンの達成に向けて貢献していきたいと思います。私たちコンサルティング会社の使命は、経営者の悩みに真摯に向き合い、問題解決のためのアドバイスや支援を提供することであると改めて感じた経験でした。（森田 敬太）



大きな法改正がない令和5年度がチャンスです！

令和5年度は労働関係の法令について大きな改正は予定されていませんが、予算を見ると、育児に関しては色々と仕組みが変わりそうです。男性の育児休業取得や、キャリアの多様化に柔軟に対応していかなければ、人材の確保はますます難しくなることでしょう。

これまでと同様以上のサービスの量と質を確保するためには、組織の在り方や人員配置について大きく見直さなければならないかもしれません。そうなる前に、従業員と「どのような職場を創っていきたいのか、そのためには何を変えていかないといけないのか」について話し合う機会を設けてみるのはいかがでしょうか。

価値観や働き方が多様化している現代では、経営層が必ずしも正解を知っているわけではありませんので、よかれと思って行ったことが裏目に出てしまうことがあります。「せっかく従業員のことを考えて作った制度なのに・・・」とならないためには対話が重要だと考えます。もちろん、事業所の仕組みとして対応できることには限界がありますが、従業員が何を思っているのかということは案外わかっていないことが多いものです。法改正への対応は手間がかかることではありますが、ぜひともより良い組織に発展させていくための機会としていただければと思います。（馬渡 美智）



時間を見直す

毎月定例で訪問しているお客様の話です。このお客様は、経営改善のための会議を行っているのですが、会議内容が他の会議と重なっていることもあり、時間が非常に長く、そのことにより、他の業務に支障をきたしているとのことでした。そのため担当者の方からは「何とかして会議を効率化できないでしょうか」というご相談をいただきました。

私はこのご相談をお受けしてすぐに、その会議の内容について確認し、会議の構成を見直すことにしました。会議の時間が非効率になってしまう要因として、目的が設定されていないこと、結論が出ずに各部署からの報告だけで終わっていることなどが挙げられました。今後は、①資料を事前に配り、会議までにアジェンダを全員が理解しておくこと②誰がいつまでに何をするのかのゴールを会議の中で設定することの2つを実施していくことをお願いしました。これらを実行することで、自分達の目標に対する進捗状況や各人の役割を明確にすることができました。

私自身も会議の運営をさせていただくことは多々ありますが、会議は、時間が長ければ長いほど成果が出るものではないということに改めて気づくことができました。お互いに顔を合わせて、時間をかければかけるほど成果が出ると考えてしまいがちですが、そうではありません。限られた時間の中でいかに成果を出すのか、また、いかに全員の時間を有効に使えるのかを考えていくことが必要だと思います。私自身もお客様に価値ある時間を提供するため、お客様とのお打ち合わせの時間等についての使い方を引き続き見直していきたいと思います。（永戸 涼介）



福岡でも対面開催

医療・介護 業界向けマネジメントスクール



医療・介護業界において、トップが悩んでいるのは、組織に対する愛着やロイヤリティ。現場が悩んでいるのは、職場内でのコミュニケーションや組織間コンフリクト。
Ncollegeは、多くの組織で教育が必要という発想のない「組織人としてのスキル」「人間性の向上」といった領域にフォーカスし、二十数年の歳月をかけて、コンサルティングと教育研修の知見をカリキュラムとして体系化してきました。

各コースのお申し込みは、右下のURLもしくは二次元コードから特設サイトにてお願いいたします。

Course1
病院経営幹部養成講座



管理職・幹部／通い3日
[大阪コースのみ]

Course2
初めて学ぶ役職者講座



監督職・管理職／半日
[5会場・各日程から選択]

Course3
部下力養成講座



一般職・監督職／半日
[3会場から選択]

Course4
リーダーシップ・マイセルフ



監督職・管理職／通い3日
[3会場から選択]

Course5
チーム変革実践者養成講座



監督職・管理職／通い3日
[3会場から選択]

カリキュラムの詳細はこちらから



<https://nkgr.co.jp/ncollege2023/>

気づく力と想像力

人事制度設計に先立ち、理事長をはじめとする経営層の方々にヒアリングをさせていただいたときの気づきです。ヒアリングでは、法人の理念・文化などに加えて、「当院において優秀であると思われる方の行動や特徴を教えてくださいませんか」と従業員の評価したい特徴について伺いました。その中で、皆様が共通して挙げられていたのは「気づく力と想像力」でした。

具体的に「気づく力と想像力」の一例を挙げますと、この法人は「身体拘束をしない」「患者に寄り添った医療」を長年に渡り提供しております。そのため、患者が夜間に徘徊することもあり、その際の従業員の対応が二つに分かれるそうです。一つは「医師に睡眠薬など薬の処方依頼を依頼する」。もう一つは「日中の運動量が少ないことが夜間の徘徊に繋がっているかもしれないと考え、運動量を増やす工夫や取り組みを提言する」という対応です。気づく力と想像力が優れている方は、単に徘徊という出来事に対応しようとするだけでなく、患者が徘徊してしまう真因に自ら気づこうとし、どうすればいいか考えられる方であるということです。

この気づきから、自分はお客様の悩みの真因に気づいているのか、気づいたとして、その解決のために限界まで考えを巡らせることができているのかと自分を省みる機会となりました。お客様が本当に悩んでいることに心を向け、その悩みに全力で寄り添っていきとうと決意を新たにしました。（藤原 将平）



どうすればあと2人の新規顧客を受け入れられるのか

利益を出す、そのために売上を上げる、そのために数量を増やす、そのために質を高める、といったように、要素を分解・逆算して目標設定するのはわかりやすく、一般的なものだと思います。しかし、ある経営者から「目標を明確にしても、従業員がしっかり取り組んでくれないんだ。例えば、1日5人の新規顧客を受け入れてほしいのに、3人までしか無理だ、と言うんだ。これだと組織の目標を達成することは難しい」との話を伺いました。皆様の事業所でも、従業員が思うように目標に取り組んでくれないということがあるのではないのでしょうか。どのようにすれば、従業員が目標にしっかり取り組んでくれるのでしょうか。

最近見た記事で、一つのヒントを得ました。(株)カーブスという、フィットネスクラブを運営する会社の代表取締役である増本さんのお話です。増本さんは、継続してお客様に来ていただくために、従業員に「あなたのお客様がカーブスに来たい理由を3つ作ろう」とおっしゃっています。従業員は、自発的に自分のお客様のニーズに寄り添い、居心地の良さや、予約の手間を省いてあげるといった取り組みを行うそうです。冒頭の例に戻ると、これを組織の目標人数分、実施すればいいとのことでした。

その結果、お客様に対して貢献したいとか、役に立ちたいとか、そういった従業員の顧客貢献意識と、組織の目標達成がうまくリンクした取り組みです。単に●人/日など、数字をクリアするという視点ではなく、従業員の仕事の結果として数字に繋がるような、素晴らしいマネジメントの在り方ではないかと感じました。目標を絵に描いた餅にせず、達成に向けて取り組むためには、従業員一人ひとりのニーズにも応える必要があるのだと思います。このような取り組みを、組織の中に仕掛けとして落とし込めるよう、ご支援の質を高めていきたいと思っています。（福田 洸）



機械を使いこなす人と機械に使われる人

3月にRPAのハンズオン研修を実施しました。RPAに興味がある人向けにRPAをインストールしたPCを実際に操作し、シナリオ作成の体験ができるという研修です。研修後に、参加者の方々から「業務整理の必要性を感じた」「RPAを使いこなしていきたい」といった感想や「RPAのトライアルを実施して業務の一部を自動化した」とすでにRPAでシナリオを作成されたとご連絡いただきました。開催後すぐに反響があったことをとてもうれしく感じています。

そんな中、私は以前、病院で臨床検査技師として働いていたときのことを思い出しました。検査機がエラーになれば対応する、検査機に検体をかけるために動いていることを「機械に使われている」ように感じ、ストレスを感じていました。そのため「機械を使いこなす」側になりたいと思っていました。当時、どうすればそうなれるかわかりませんでしたが、この研修を通して「関心を持つ」「理解する」ことで使いこなせる人になれることに、参加者の皆様の反応から気づく機会をいただきました。

今後取り組んでいきたいこととして、お客様自身がRPAを使いこなせるようになるサポート事業に取り組んでいきたいと思います。「使いこなせる」という感覚が、伝播していくことでRPAのシナリオ作成の内製化が進み、業務の自動化へのハードルが下がることが期待されます。組織に属する全職員で業務効率化について考えるようなきっかけをたくさん提供できるよう、ご支援していきたいと改めて感じる機会でした。（奥野 香澄）



組織変革（人員配置最適化）・コスト構造変革のための「DX戦略策定コンサルティング」のご案内

部分最適を図るためのデジタル化ではなく、過剰な人員を必要としている業務や部署をデジタルツールで効率化することで、配置していた人員を別事業へ有効に転換し利益構造・コスト構造を変革します。また、変化を望まない組織文化から、効率化に向けて前向きな組織文化への変化を促します。

日本経営の医療DXコンサルティングの特徴

- 1 病院経営に特化したコンサルティングの実績・知見
- 2 「デジタル化×組織変革」を軸にしたDX戦略策定
- 3 現場の「泥臭さ」を重視した実行・推進力



<http://bit.ly/3D6bpZ2>

自分の行動原理を理解すること

先日、懇意にいただいている社会保険労務士の先生方をお招きして、オフラインでの人事勉強会を実施しました。私は、入社した時点で既に世の中がコロナ禍に入っていたため、今回のように対面での勉強会は初めてでした。実際にお会いしてコミュニケーションを取りながら進めていくことの効果は絶大であったため、オンラインの便利さと効率性の良さに甘んじてはいけないと感じました。

また、今回の勉強会を通じて、一つの達成感を得ることができました。それは、主体的に社労士の先生方とお話をすることができたことです。大変お恥ずかしいことに、これまでの私は受動的な姿勢が多く、自分の存在感を発揮することができずにいました。そのため、今回の勉強会にて能動的に社労士の先生方にアプローチできたことは、一つの成長なのではないかと感じております。

そこで、なぜ自分が能動的な行動ができたのかということを振り返ると「ご参加いただいた方々に来てよかったと思ってもらいたい」という気持ちが根底にあったからです。勉強会は京都で開催しましたが、中には東京から足を運んでくださった先生もいらっしゃいました。こうした貴重なお時間を割いていただいた先生方に、来てよかったと思っていたるように努めました。今回の経験を通じて自分の行動原理が「相手に喜んでいただくこと」だと身をもって知ることができました。

昨今、新卒3年目以内の離職率の高さが問題視されています。当社も例外では無いと思いますし、多くの企業が直面している課題のひとつだと思います。私は、この問題について、「自分の行動原理」を理解することが大切だと考えます。行動原理は、人によっては他社との競争心であったり、自己研鑽できたりすることが行動原理になると思います。以上の経験から、自分を知り、省みる時間を設けることの必要性を実感しました。

(阿部 優平)



今月の日本経営

～入社式～

4月1日(土)に今年度の入社식을千里阪急ホテルで開催しました。

過去にも当レターでご紹介しましたが、弊社の入社式には、新入社員のご両親をお招きしています。式会場、WEBを通じて、ご両親や恩師が見守る中、今年も新入社員25名を迎えることができました。

新入社員の代表者スピーチでは、ご両親から頂いた恩に対する感謝の言葉と、これから社会の役に立とうという決意が述べられ、会場は感動的なムードに包まれました。

挨拶を担当した当グループ役員からは、数ある企業の中から、当グループへの入社を意思決定してくれたことへの感謝や、これまで大切に愛情を持って育まれた親御さんの気持ち、そして入社した新入社員の皆さんの存在自体が、既に日本経営グループの組織に活力を与えていると伝えられました。

福岡オフィスにも新入社員が配属されます(来月号から登場)。25名の新人たちが一日でも早くお客様の役に立つよう、真摯な育成を進めて参ります。



セミナー事務局のひとりごと

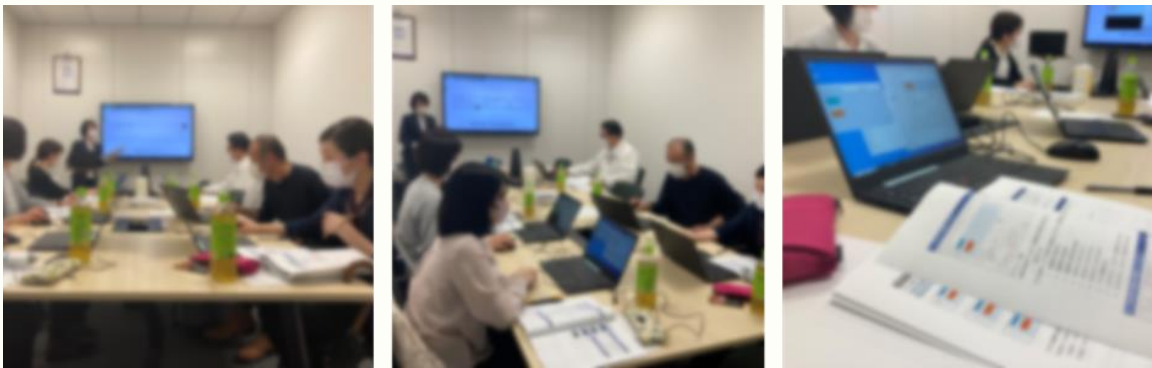
対面型セミナーが復活してきました

3月13日、マスクの着用が個人の判断に委ねられたこともあり、弊社でも対面型セミナーの企画が徐々に増えてきました。

WEBセミナーだと講師がパソコンに向かって話すだけなので、皆様の表情やどのトピックに興味を持ってくださっているのかをうまく汲み取れず、我々としても切ない想いを抱いていました・・・。

これからも、対面型セミナーを通し、会場で実際に皆様とお話する機会を作ることで、皆様にとっても、より価値のある時間を提供していきたいと思います。今後も幾つか対面セミナーを企画していますので、ぜひご参加ください。（乾 遼一郎）

▼ RPA操作研修（無料）の様子



今後のセミナー案内

日程	セミナー名	対象	セミナーの詳細・申込HP
【WEB】 5/11(木) 16:00～17:00	今の研修体系を見直したいあなたへ。 人材育成に繋がる戦略的な研修設計とは	病院の経営層 人事担当責任者 研修担当者	 http://bit.ly/40VnPvZ
【福岡】 5/12(金) 【沖縄】 5/26(金) 16:00～17:30 (※時間は両日程共通)	先着8名様限定！賃金制度見直しを 本気で考えたい経営層向け勉強会	医療機関の経営層	 http://bit.ly/3Lv5AZn ※申込HPより参加希望日時を選択ください。

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。

今月14日（火）に、東京で今年最初の桜の開花宣言が気象庁より出されました。20年・21年と並び観測史上最も早い開花となりました。温暖化と都市化が、開花を早めている要因だと言われています。これまでは、マスクを着用して桜を楽しむ状況でしたが、政府からマスクの着用について、13日より、個人の主体的な選択を尊重し、個人の判断が基本とすることが発表されました。久しぶりにマスク着用の無いお花見が、今年は各地で観られそうです。

確定申告業務に携わられた皆さん、大変お疲れ様でした。コロナ前の確定申告に近い環境での申告業務であったと思いますので、限られた時間の中で、今月15日の申告期限に向けて、取組みを進めていただいたと思います。しっかり身体を休める時間を持っていたいただきたいと思います。

マスクの着用が、個人の判断に委ねられたこと、飲食店やイベントなど、感染防止策を講じることなどを前提に、規制が大きく緩和され、人と人との接触機会が、これから多くなっていくことが予想されます。日本経営グループにおけるマスク着用の取り扱いにつきましては、1日に全社掲示板で案内されていますので、確認の上、対応をお願いしたいと思います。

仕事に於きましても、同様に、顧客と直接、お会いする機会が、コロナ禍に比べて増加すると思います。マスクを外しての、対応も出てくると思いますが、顧客は、対応する人の頭のとっぺんからつま先まで、しっかりご覧になっています。特に顔の表情は、この3年間意識することが少なかったと思いますので、笑顔のある豊かな表情づくりを心掛けていただきたいと思います。ビジネスの基本は、先ず相手に不快な印象を与えないことにあります。顔の表情、身だしなみ、声のトーン、言葉づかい、所作などを意識し、考えて行動する基本的なことは、数多くあります。それは、訪問時、来社時共通です。これらを意識しなくても、出来るレベルがプロフェッショナルだと思います。これら基本の上に専門能力の発揮があります。基本に立ち返り、顧客と接していただきたいと思います。以下は、2020年4月の手紙の抜粋です。

在宅ワークが主となりますので、「何事にも自ら進んで積極的に行う自発」「自分自身を管理する自治」「自分の置かれている立場・役割・状況をよく認識する自覚」の3つの「自」が重要であると思います。周囲の目があるないに関わらず、レベルの高い業務を目指していただきたいと思います。この3つの「自」は、小池名誉会長が以前、社長時代に経営方針書の中で示されたものです。そして、挨拶についても次のように示されています。

【挨拶の励行】

【Ⅰ 明るく大きな声で『おはようございます』（小学校）】

【Ⅱ I を通じて何事も自分から働きかけるのが仕事の本質であり運命の打開の道と気付く（中学）】

【Ⅲ I を通じて『よし、やるぞ！』と周囲にやる気に満ちた雰囲気の間創り（高校）】

【Ⅳ I を通じて社会が求める業務を創造する気付きの感性創り（大学）】

『毎日ど真剣に実践する事によって潜在意識へ貯金する』

コロナウイルス感染の収束時期について、現段階では、わかりませんが、このような時であるからこそ、日々の取組みを通じて、心身の明るさと豊かな表情や言動による周囲へのはたらきかけが大切であると思います。「良き習慣は才能に勝る」と言われます。原点に立ち返り、取組みを徹底し、新入社員を含め、感性を磨き続け、良き習慣の醸成を進めます。

コロナ禍も3年経過しました。コロナ禍であるか否かに関わらず、私達は、基本を土台にプロとして顧客に価値提供をこれからも行っていきたいと思います。挨拶は、その第一歩です。マスク着脱が個人の判断となった今、気持ちの良い挨拶が皆さんから広がることを期待しています。

（2023年3月24日執筆）



株式会社日本経営
代表取締役社長
平井 昌俊

社員紹介

白尾幸代（しらおゆきよ）



はじめまして、白尾幸代と申します。職員意識調査ES Navigator II の担当としてアンケート結果の集計や報告書作成などに携わっております。

現在は家庭とのバランスを取っているためアシスタントとして時短で働いています。家族は、夫と今年大学受験を控える息子と保護猫2匹です。犬と猫が好きで今は猫を溺愛しています。会社では少なからず緊張しているので、自宅に帰ると気が緩んで猫と戯れています。もちろん猫は気まぐれな生き物なので気を引いて私が遊んでもらっています。動きの激しい猫たちは市販のキャットタワーを壊す有様でDIYで頑丈なものを作成しようとネットで情報を集めつつ計画中です。

日々の業務では、アンケート実施の窓口になっていただいたご担当者様の負担が少しでも軽く、そしてアンケート実施がスムーズに完了するよう心がけています。そのために、レスポンスを早くすることはもとより、相手に関心を持ち想像力を働かせ対応することを意識しています。気持ちのいい対応を心がけ、これからも精進していきます。どうぞよろしくお願いいたします。



ESNavigator II は、全職員へのアンケートによる組織活性度診断です。
組織活性度診断とともに、活性度向上のためのポイントも報告する改善支援型アンケート調査です。

「ES Navigator II」が選ばれる理由

1. 不満ばかりでなくよいところも可視化されるので、改善意欲が湧いてくる。
2. 職員の本音が現われ、どこにどう手を打てば効果的か統計的に解析される。
3. 一般論ではなく、自分たちの組織において何がポイントであるのかレポートされる。

商品の詳細・これまでの活性度ランキングなど
詳しくは右のURLもしくは二次元コードよりご確認ください。



<https://nkgr.co.jp/navigator2/>

今月のBOOK REVIEW

リクルートのすごい構“創”力

執筆者：杉田 浩章
出版：日経BPマーケティング
出版年月日：2017年5月1日
ISBN-13：978-4532321475

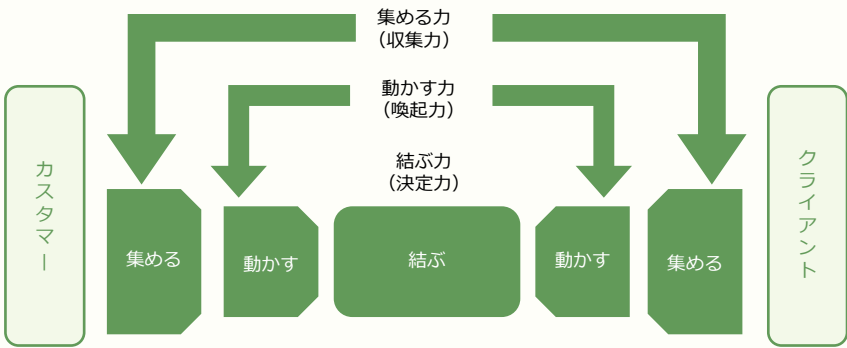


本書は、世界的なコンサルティングファームであるボストンコンサルティンググループ元日本法人代表の杉田浩章氏が、株式会社リクルートホールディングス（以下リクルートとする）のコンサルティング経験を基に書かれた書籍である。ご存知のとおり、リクルートでは、リクルートエージェント、ホットペッパー、SUUMO、じゃらんなど数多くの新規事業を創出、維持、成長させている。なぜ、リクルートが長期的に成長し続ける事業を創出できるのか、そのメソッドについて、コンサルタントの視点から本書はまとめられている。私のような若手社員は、新規事業の立案以外にも、「計画を練るだけで先に進まない。」「時間をかけて計画を立てるもののツメが甘い。」「自分の業務ステップのどこに問題があるのかわからない。」といった課題に直面することがある。これらの課題に対して、本書では、9つのメソッドとその基礎となるフレームワークを示している。いずれも、これまで私自身が無意識に行ってきたことも、そうではなかったことも分かりやすく書かれていた。

9つのメソッドとは、次の通りである。

- ① 新規事業の起点となるのは社会の不満、不安といった「不」であり、この「不」を探すことが新規事業の基になる。
- ② 発見した「不」がビジネスとして成立するか限定的にテストマーケティングを行い検証する。
- ③ アイデアを事業にするため会社を上げてサポートする。
- ④ 収益を獲得するためにマネタイズのモデル設計をする。
- ⑤ ④を設計するために、顧客価値に繋がる行動や指標を発見する。
- ⑥ PDCAではなくPDS（P＝計画・D＝実行・S＝評価・見直し）を高速に回し、事業の勝ち筋を探る。
- ⑦ ⑤で発見した価値に基づいて事業を拡大させていくマネジメントを実施する。
- ⑧ ⑦のマネジメントを実践するための行動を型に落とし込んで社員に共有する。
- ⑨ 型を実践した現場社員からの情報を受け、いち早く次の一手を考え、できない可能性がある場合でも、できるための方法を考える。

この9つのメソッドにて、新規事業を立案、維持、成長させている。これらのメソッドは、全て「リボンモデル」というフレームワークを基本にしており、リボンモデルが最も重要な考え方としている。本書が取り上げるリボンモデルとは、下記のような図のイメージである。（次ページへ続く→）



左側が個人や一般の消費者（カスタマー）、右側が企業や事業者（クライアント）であり両者を繋げる結び目がリクルートである。左右両サイドの端では、まず個人や企業を集めることが重要である。そして、行動変容を促す何らかの働きかけによって両者の行動を変化させ、中央のマッチングポイントで両者を結び付け、収益を上げる構造になっている。この結び目を最大化するために、左右両端のリボンの幅を広げる（より多くの個人、より多くの企業を集める）ことに加えて、集めたカスタマーやクライアントをマッチングプロセスの途中で脱落する率を下げるための施策を考え、中央の結び目に到達するまでに現象を抑えていくことが重要である。つまり、求められるものを求める人に届けるために、集める・動かすという各フェーズで何をしていくべきかを考えるためのフレームワークと言える。

このフレームワークを活用することで、どのように仕事が変わるのか。新規事業の企画ではないものの、私は病院診療科のトップとの目標設定面談のなかで、このフレームワークを頭に入れながら診療科の売上増加について考えたことがある。そうすることで、会話という少ない情報量の中でも売上が伸びないという課題の真因がどこにあるかを整理して考えることができることに気づけた。具体的には、地域にニーズがないのはなぜか、また患者さんへのアプローチが足りないのかなどをひとつひとつのステップに分けて整理して考えることができた。本書籍はリクルートを題材としているが、その思考法は病院経営にも活用することができる内容だ。今後、「新しい事業を考えたい。」「今の事業のどこに課題があるのかを考えたい。」という場合にぜひご一読いただきたい。

（立和名 恵伍）



福岡オフィスCommunication Letterご覧いただきましてありがとうございます。
本誌へのご感想などお寄せいただけましたら幸いです。

「福岡オフィス Communication Letter」は、福岡オフィスの社員が
日本経営の考え方や実践をご紹介します。ものとして、
セミナーや名刺交換などでご縁をいただいた皆様にお送りしています。
日々の気づきやお役に立てる情報ですのでご覧いただけましたら幸いです。

株式会社日本経営 福岡オフィス

〒812-0016

福岡県福岡市博多区博多駅南1丁目10-4 第二博多偕成ビル7F

TEL：092-409-4466 FAX：092-409-4588

発行責任者 高園忠助

E-MAIL：tadasuke.takazono@nkgr.co.jp

WEB配信をご希望の方は右記の二次元
コードからお申し込みください。
配信停止は、恐れ入りますが左記のメー
ルアドレスもしくはファックスでご連絡
ください。



<http://bit.ly/3eP3fL7>