ND 株式会社**琉球光和**

沖縄県

徹底した情報共有化と教育で 「医療を支え、健康を支える」

おもてなし経営のポイント

- ・ 医療関連商品販売を超えて、人と社会に役立つ仕事をする
- iPad を携帯し離れた営業先にいても会社全体の動向を把握
- ・ 「共有ロールプレイング」で現場の出来事を全員が疑似体験、理解する



同社は医療施設を丸ごとプロデュースできるほど、多種多様な機器を扱っている。「沖縄県就職人気ランキング」(求人情報誌調べ)では、2012年は2位、2013年は3位に輝いた。



医療施設のスタッフと一緒になって、患者の健康をどう向上させていくかの議論や経営理念の策定などを行なっている。



ITを駆使した共有を加速させる一方で、理念共有では直接、顔を合わせる時間を大事にしている。

経営理念と企業文化

全社員に浸透するミッション 「医療を支え、健康を支える」

株式会社琉球光和は、沖縄県内の1000以上の医療施設に対して、医療機器や医療消耗品を提供する専門商社である。「医療を支え、健康を支える」をミッション(使命)に、3つの支える軸「患者・社会を支える」、「医療施設を支える」「医療人を支える」で事業を行なっている。たとえば、ヘルスケア事業部は患者を支えている。人には相談しにくい病気を持つ患者と積極的にコミュニケーションを取

り、手術前の不安解消から、手術後 の社会復帰までを支援する。共通の 悩みを持つ患者が同社に集い励まし 合う場も、月に一度設けており、30 年以上も続いている。次に、医療施 設および医療人を支える点では、医 療機器などハード面の支援をしつつ、 コンサルティング事業部が医療機関 の理念共有から安定経営までのソフ ト面を支援する。経営理念の策定で は、院長・医療スタッフと同社が一 緒になって地域に喜ばれる施設の未 来像を創るのだ。休日には、多くの 医療従事者が同社に集まり、医療技 術や、経営・組織マネジメントを学 ぶという。患者、医療施設、そこで 働く医療人を支える琉球光和は、ま さに「医療を支え、健康を支える」と いうミッションに即した組織体制を構 築しているのである。

さらに、部門ごとに設定されたミッション、ビジョンが全社で共有化され、全社員が一枚岩となる風土をつくりあげている。具体的には、医療機器セールスを「機器を売る」と捉えずに、「(仕事の負担軽減によって)医療スタッフを支える」、「(早期発見や治療によって)患者を支える」と捉えるのだ。販売した医療機器を導入してもらうことで、施設や患者にどう影響を与えられるか、自分たちの仕事が地域や社会にどう貢献しているかまで思いを巡

らすのである。

また、新入社員の育成は、ミッションが浸透しやすい絶好の機会ととらえる。毎年、全部門から先輩社員が集まり、今後7年間分の教育プログラムを作成するのだ。若手も含めた多くの社員が講師となり、3カ月をかけて教育していく。内容は、ミッションをはじめ技術、極意、方策といった「支える技術」の伝授である。それは新入社員への教育であるとともに、自身のやりがいを再認識する場でもある。

お客様との関係強化

ルールと仕組みにより全社員が 当事者意識を持つ

クレームが発生すると、15 分以内 に上司へ連絡し、翌日の朝礼で発生 原因を共有するというルールが同社に はある。また、iPadを携帯することで、離れていても情報を共有できる環境も整っている。新鮮な情報を得られるように、1時間に1回確認する決まりだ。多いときは1時間に数十件の現状報告や相談が入る。日常的に活用されている証であろう。全社的に考えるべき課題が投稿されたときは、直接的にかかわる部署でなくとも課題に向き合い、部署ごとに解決策を提示することになっている。一つの事象に全社員が対峙する風土が醸成されている。

特徴的な取り組みは、「共有ロールプレイング」である。実際に起こったクレームを当事者が詳細に再現し、全社員が疑似体験する。今後、似たような事象が起きたとき、その事象を多面的に捉え、柔軟な対応をするためである。毎月2回全社員が参加し、想定外の状況に備えるトレー

ニングをしているのだ。この取り組みを通して、全社員が同じ方向を向いて仕事ができるようになる。例えば、『Kowa Café』という医療施設が対象の情報誌を作成する桑木業里南氏は、「共有ロールプレイングのおかげで顧客の考え方が分かり、新しい切り口で記事を書けるようになった」と話す。直接、患者と関わることがない社員も疑似体験をすることで、全社員が「患者さんを支える」という気持ちを育める仕組みである。

代表取締役社長の秦一氏は、「今後も医療機器・医療消耗品販売の枠を超え、患者さまの健康とドクターをはじめとした医療に携わる方々を支えていきたい」と語る。そして、「日本を超えて、世界から沖縄の医療を受けに人が集まるような、そんな『医療観光地ブランド』をつくっていく」と未来に目を向ける。



身体に負担をかけずに検査ができる最新医療機器。導入施設が増えると、患者の受診意欲を 高められ、実際に、早期発見・早期治療につながる。若手社員でも、地域の幸せに貢献できる やりがいを実感している。



共有ロールプレイングの様子。クレームを繰り返さないように、発生した事実を徹底的に共有している。医療施設に提案する機器が、患者の健康・幸せにどうつながっていくのかを全社員で議論・共有し、顧客(医療施設と施設を利用する患者)満足度 UP につなげてる。

•法人名:株式会社琉球光和

•代表者:秦一代表取締役社長

・所在地:沖縄県那覇市西1-2-16 琉球光和ビル

・設立年月:1963年設立

・社員数:正規72名、パート・アルバイトなど28名

・ホームページ: http://www.rkowa.com/

•事業内容:

最新医療環境の紹介、医療機器・設備の設置/導入/メンテナンス、医療用画像診断システム・医療情報システム・院内ネットワークの構築、医療経営コンサルティング、医療施設の開業企画、医療環境に関する教育、医療機関・医療従事者向けセミナーの開催、退院後の患者様支援

概要