

# JQAC Report

Japan Quality Award Council Report

## 経営品質レポート

お客様理解を深める ～顧客インサイト～

### 特集 ①

2015年度 顧客価値経営フォーラム

「アルバイト1,000名が顧客を掘り下げる  
～スーパーホテルのアルバイト戦力化～」

.....1

### 特集 ②

2015年度 経営革新推進賞、  
経営革新奨励賞トップスピーチ

.....7



顧  
客  
イ  
ン  
サ  
イ  
ト



【ご案内】 2016年度 アセスメントコース..... 11

【ご紹介】 第一生命 最大たるより、「最良」たれ  
～「人」と「経営品質」で挑む変革の物語～..... 12

医療法人社団恵心会 京都武田病院 病院長 武田 敏也氏

(京都府京都市／医療サービス／売上高38億円／従業員477名)

[受賞理由]

1981年に開院した総合病院。専門領域として人工関節手術、リハビリテーション、人工透析医療を持つ。リハビリテーションは切れ目のないサービスを推進している。患者から期待される領域を明確にして、病院組織の役割を個人の目標管理に落とし込むことで、職員満足度の上昇を実現。また、市場の深い洞察から戦略を立案し、地域医療介護連携の革新に着手している。



[受賞スピーチ要旨]

病院と株式会社との大きな違いはファミリービジネスというところで、どうしても家族の意見が中心になってきます。これでは絶対ダメだと感じ、誰かに評価してもらおうと積極的に第三者評価を受け、現在取得認証中は7つです。

私が大事だと考えているのが数値化するというところで、エビデンスがないと全く意味がないと考えています。医療、看護、経営、情報、サービス、医療技術、事務員、会議・委員会、介護等細分化して、質を上げていこうと取組んでいます。

また、患者さんや職員から毎日声を集めて、地道な「カ・イ・ゼ・ン活動」をおこなっています。「カ・イ・ゼ・ン活動」を継続し、問題を一つひとつ解決することによって様々な質を高めることができ、スタッフのモチベーションとなって表れています。

やがてそれが私たちの目指す「職員とその家族を幸せにする」ということ、「感動あふれるサービスの提供」につながります。これからも夢を実現するために職員と一緒に歩んでいきたいと思っております。

