

### 今年もよろしくお願いします！

おかげ様で2011年も無事に迎えることができました。今年もご指導・ご鞭撻のほど、よろしくお願い致します。

当社では年頭に、会社から歩いて15分ほどの豊川稲荷に従業員代表が初詣に行きます。今年も皆様のお役に立てるよう、祈りながら1年をスタートいたしました。



### 今月のカーテンよもやま話



今回は、「間仕切り」カーテンについてお話しします。「間仕切り」カーテンはその名の通り、窓以外の用途で、空間を仕切る場合に使用され、ベッド廻りの仕切り、目隠し用、シャワ

ー室用など、様々な用途で使用されます。

間仕切りにはタイプがあり、「プレーンタイプ」「メッシュ付き」「シャワーカーテン」「遮光カーテン」等があります。

間仕切りカーテンを所望される場合に注意しなければならないのは、消防法の問題です。スプリンクラーの散水障害とならないよう、間仕切りカーテンは、上部に45cmの空きを作るよう、消防法で規制されています。メッシュカーテンの上部に約45cmのメッシュ地があるのはそのためです。

遮光で仕切りたい場合には消防法の問題が関わるのが特に多いので、事前にご相談いただくことをお勧めいたします。



### お客様の病室にて

病室でカーテンを交換するメンテナンススタッフにとって、カーテンの取り換え中は患者様とのコミュニケーションの時間でもあります。患者様は時間を持て余している方もいらっしゃるのでは、カーテンの交換の様子をじっと見ていたり、話しかけてくれたりします。

先日カーテン交換作業に伺った際に、80代ぐらいの男性の個室のカーテンを交換していました。窓のカーテンや間仕切りのカーテンを交換する5分ほどの時間ですが、ご自身の過去のお話をたくさんしてくれました。恋愛の話やお仕事の話など、交換作業をしながら楽しくお話をお聞き出来ました。

カーテン交換終了後、「カーテンもきれいになった上に話まで聞いてくれてありがとう」と一言。カーテンだけでなく喜んでいただけた嬉しい瞬間でした。

## 社内活性化通信

～従業員の行動規範を記す「クレド」～

世界最高のサービスを誇るリッツカールトンホテルでは、従業員は全員が「クレド」という行動規範を記したカードを携帯しているそうです。そこには、お客さまに対する姿勢など極めて道徳的な内容が書かれており、それを定期的に復唱することで、会社の理念や考え方を個人に落とし込んでいきます。

当社でもそれを学んでやってみよう、ということで、従業員全員で会議を開催。各部署に分かれてキングラン東海として理想的な行動を話し合いました。それらをクレドカードに書き込み、現在では各部署で定期的に唱和する機会を持ち、内容を浸透させています。



クレドの作り方はシンプルで、ワード・パワーポイントを使って簡単に作成できます。まずは従業員で理想の行動を話し合いますが、テーマを「対お客様」「対同僚」などと設定し、それぞれのあるべき行動を出し合います。出た案を更に話し合いで絞り込み、20～30の項目にしたなら、それを上記の図のように並べ、あとは色の付いた厚紙に印刷すれば完成です。上記はA4の厚紙に印刷したものを半分に切ったものを4つ折りにしています。

内容としては、「自分が会社の代表であるという心掛けを持ち、行動します。」「同じ高い目的意識を持ち、切磋琢磨し合ってお互いの成長を促します。」など、道徳的な心構えのものです。

継続的な意識向上をしていくのに有用なツールの一つです。

## 医療ブックレビュー「今月の1冊」

このコーナーでは、お客様のことをもっと知りたい・役に立ちたい！という想いのもと、書籍から得た学びをご紹介しますコーナーです。



『経営学の視点から考える  
患者さんの満足度UP』

南山堂 真野俊樹（著）

2010年5月1日 発行

今回ご紹介するのは『医療マーケティング』を書かれた真野俊樹氏の最新刊です。

本書では、「患者満足度」が中心のテーマですが、結論は「従業員満足度」を高めることを訴えています。特に医療の現場においては、「サービスの同時性」「情報の非対称性」が存在するために、他業種に比べ従業員のモチベーションがサービス提供に影響を及ぼしやすいとのこと。

そのため、従業員の満足度を高める取り組みとして、外部評価やバランススコアカードなどの手法を紹介しています。

医療の現場において、人材マネジメントがいかに必要かを痛感させられる一冊でした。

※このコーナーの書籍は、当社の社員ブログにてご紹介している書籍の中から  
の選りすぐりの1冊をご紹介しています。ブログも是非ご覧ください。

### <発行>



キングラン東海株式会社

【本社】 〒442-0811 愛知県豊川市馬場町薬師 75 番地

TEL : 0533-89-4545 / FAX : 0533-89-2282

【沼津営業所】 〒411-0824 静岡県三島市長伏 83-3

コーポラス杉山V 1-A

TEL : 055-984-3636 / FAX 055-984-3637

【キングラン東海（株） 公式ホームページ】

<http://www.kingrun-tokai.co.jp/>

【社員によるブログ「カーテン営業マンの日常」】

<http://kingrun.blog40.fc2.com/>