

山下和洋社長



2019年、当社の最重要テーマは、ケアマネジャーの方からの信頼をさらに得ることだ。一言で信頼といっても、それは一朝一夕で獲得できるものではない。充実した品揃えや応対の質・スピード、他職種間のコミュニケーションなど、日々の業務の中で地道に積み重ねていくものだろう。とりわけ、提供サービスの質が安定して高いことが、信頼を得るためには欠かせない要素となる。「地域密着型」体制で、それぞれの地域に関係づくりを深め、今後の利用者拡大の足掛かりにしたい。質の高いサービスを提供するには当然、社員一人ひとりのスキルが高くなければならない。当社は、社員研修に特に力を注いでいて、年間の延べ研修時間は3万時間を超える。新入社員には2カ月の合宿研修、中途入社社員にも育成期間を設けて、早期戦力

「ケアマネの信頼獲得」が最重要テーマ

ヤマシタコーポレーション

化を図っている。しかし、研修で学んだこと全てが現場で使えるかという点、なかなか難しいところもある。より現場で活かせる内容にするため、研修チームを中心にブラッシュアップを重ねている。当社では社員を「人財」と位置付けている。研修を始め、社員の成長意欲を全力でサポートすることが、顧客満足度を引き上げることにも繋がっていくだろう。

昨年10月、福祉用具貸与に上限価格制が導入され、当社も上限を超える商品については価格の引き下げを実施した。ただ価格が下がったからといって、それだけで利用が伸びるとは考えていない。やはり「サービスへの信頼」が成長の鍵となり、そのためには社員一人ひとりの強い意識が何より重要だ。

私が社長に就任して5年の間、研修やシステム、物流拠点など、社内体制を大幅に見直してきた。こうした体制づくりもひと段落し、今は新しいフェーズに入ったと考える。「ケアマネジャーの信頼獲得」をキーワードに、さらなる飛躍へと踏み出す一年にしたい。