

「自分に関わるすべての人が 幸せになってほしい」 基本理念「感謝・報恩・貢献」の実現に向けて



Kokushu-Juku-G

株式会社こくしゅ塾

千葉県習志野市大久保3-15-1 さくらビル2F
http://kokushu.com/

株式会社こくしゅ塾では、2012年9月からミステリーショッピングリサーチ（以下、MSR）を活用した改善活動を行なっている。さらに、治療師だけではなく受付スタッフも含めた全店の全スタッフが集まる研修を半年間毎月実施し、MSRをきっかけとしてコミュニケーションの活性化を図った。研修の際は院を休診にして行なう力の入れようだ。

ただ、全スタッフが集まって行なう研修会は初めてだったため、当初は現場からの反発もあった。休診にしてまでやる必要があるのかといった声や、家庭を持つスタッフからは遠方まで研修を受けに行くことに対する抵抗も挙がった。しかし、そういった反対意見を受けながらも塾長が力強く全社を導き、なんとそれでも院内のコミュニケーションを活性化させようという意思があった。



基本的な治療家としての技を競うコンテストを実施。より素早く、より正確に、より綺麗に現場で患者さまに感動を与えられる治療技術の習得が一番の目的。



明確なキャリアステップが用意されており、男女を問わず院長や管理職へと進むことができる。また、個々の努力は、賞金や賞与として反映されるようになっている。

その結果、回を追うことに前向きな姿勢で取り組む院が増えてきた。これまでは運営上の問題について、受付スタッフと話し合う機会がなかったが、研修でディスカッションを重ねるうちに、特にパート職のスタッフが治療師の思っている以上に院や患者のことを考えていることが分かってきた。こうして院内でのコミュニケーションが活発化し、治療師、受付スタッフが一体となって患者のためになることに取り組もうという姿勢が育まれていった。たとえば、ご契約を増やすためのポップをスタッフが作成する、掲示物を定期的に変える、手書きのイラスト付きでスタッフの趣味を掲示するなど、人柄を知ってもらい患者との会話を増やし、同時にスタッフのモチベーション向上につながる活動を自主的に行なう院が出てきた。このように、各院が丸となって改善に取り組む、成果を生み出すことが増えてきた。

未来の経営者を育てる

ミニネット企業に選ばれるまでになっている。今後は強固なチームワークできた土壌を生かし、さらに業績を向上させる取り組みへと踏み込んでいく。

同社では、経験年数に沿ったキャリアステップを用意しており、未来の経営者を育成すべくスタッフの成長を段階的に促す制度も整えている。新人研修の後、各々のレベルに合わせた社内研修を実施し、スペシャリストと呼ばれる院長代理を経て院長に就任する。院長は経営者としてのスキルを身につけられるよう、店舗ごとの目標達成への施策や企画、スタッフ育成、予算管理など、自らの店舗に対し充分な裁量を発揮できるような体制をとっている。毎日4回行なわれるスタッフとのミーティングでは、それぞれのリピート率についてのデータを可視化した管理表などを使い、曖昧さを排除した精度の高いマネジメントができるスキルを日々磨いている。毎月1回行なわれる技術と説明のテストでは、院長が各得意分野の審査員を担当し、後進の教育、指導を行なっている。

理念実現に向けた店舗展開

また、1年前には新たにキャリアアップランを導入し、人事評価についても院長の意見を尊重して作成し直した。それによって、現在ではより現状に即した判断ができ、評価に対する不満も減少した。さらに全社では、毎週月曜日に院長の行動目標を確認する会議、毎月1回の事例共有や業績確認を行う院長会議、年1回全体での方針発表会が行なわれるなどのサポート体制もとられている。こうして、店舗の責任者として鍛えられた院長は、エリアマネージャー、ゼネラルマネージャー、塾長を経て、やがてはFC店舗の経営者、独立開業へと、自らの人生を切り開いていく。

近年、治療院の店舗数は増える一方で、競争は年々激化している。しかし、リラクゼーションや整骨院、カイロプラクティック、鍼灸院、マッサージ店など、全国にはさまざまな種類の治療院が存在しており、患者の中には自らの症状を改善するためにどこに行けば良いのか分からない人も多い。こくしゅ塾は、今後も治療に対する認知度を高め、理解を広げることで、一人でもつらい症状から解放される人々を増やしていきたいと考えている。同社にとって、店舗展開は売上拡大のためではなく、創業者の「自分に関係しているすべての人が幸せになってほしい」という理念の実現のためにほかならないのだ。

担当▼小林貴志・編集▼住田千穂



人生の夢を実現する為の「物事の考え方」を身につける価値感の研修。管理職やリーダーとしての考え方等、立場に合わせた研修を行なう(写真は新入社員研修)。



講師が柔道整復・鍼灸・カイロプラクティック・問診など各分野に分かれ、レベルに合わせたカリキュラムで基礎から応用まで徹底的に技術力を身につける(写真は外傷勉強会)。



仕事中の来院が難しいビジネスマンのために、夜20時まで診療を受け付けたり、土曜日は昼休憩なしで診療を行なうなど、お客さまの都合を第一に考えている。

治療家甲子園

CHIRYOKA KOSHIEEN

3rd


株式会社こくしゅ塾様もエントリーされた「治療家甲子園」が開催されます

主催：一般社団法人 日本治療家連盟

決勝大会開催日：11月24日(日)

決勝大会開催会場
日本消防会館(ニッショーホール) 東京都

参加院数：263院
決勝進出院数：7院



参加院(店舗)同士で切磋琢磨し(共に学び、共に成長し)一緒に成果を出し、共に閉鎖的な業界に刺激を与える(共に変わる)こと、そして治療院で働く人々が誇りを持ち、働く人すべてが輝けば、業界の活性化につながると思えます。互いに学び合い、成長し合える、イベントを目指しています。