

延べ参加数 8,100 超！「QC サークル活動本社事例発表会」開催 ～全国の医療機関、自治体における業務改善・お客様満足度向上への取り組み～

医療、介護、保育サービスなどを全国で提供する株式会社ニチイ学館（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：森信介）は、1月17日（金）、2024年度の「QC サークル活動本社事例発表会」を開催しました。当日は、コロナ禍を経て5年ぶりとなる集合型で実施され、支店・支社・エリア選考等を通じた11サークルが業務改善・お客様満足度向上への取り組みを発表。厳正なる審査の結果、各賞を決定・表彰いたしました。

■ニチイ学館のQCサークル活動とは

QC（Quality Control）サークル活動は、各現場のスタッフが身近にある問題に積極的に取り組むことで、問題解決や顧客満足を達成すると同時に、自己啓発・相互啓発にもつなげていくことを目的とした活動です。

当社では、医療関連事業のサービス品質向上に向けた全社的取り組みとして2015年よりスタートしました。また、自治体窓口勤務するスタッフが自発的にQCサークル活動を行っていたことを受け、昨年度から「自治体窓口部門」も新設しました。10回目を迎えた今年度は、「医療関連部門」、「自治体窓口部門」の計701サークルが参加。これまでに活動したサークル数は延べ8,100超となりました。

医療関連部門では、『お客様満足度調査（CS調査）結果の改善に向けた取り組み』をメインテーマ、『職場環境の改善』をサブテーマに設定。接客、業務精度、業務管理の課題分析、業務改善に加え、スタッフが働きやすい職場となるよう業務効率化、運用改善、人材定着にも取り組みました。発表会当日は、7サークルが事例発表を行いました。

自治体窓口部門では、『業務精度向上に向けた取り組み』をテーマとしました。申請・届出等の確認精度の向上やお客様の待ち時間削減に向けた業務の効率化など、自治体BPO（ビジネス・プロセス・アウトソーシング）の各業務において迅速かつ正確に遂行するために取り組みました。発表会当日は、4サークルが事例発表を行いました。

そして事例発表会を通して優れた活動内容を全社的に共有することで、サービス力の底上げを図り、医療機関や自治体の業務改善・お客様満足度の向上につなげています。

■医療機関や自治体のパートナーとして課題解決・更なる発展に貢献

ニチイでは、長年にわたり、スタッフ一人ひとりが強い使命感を持ち、より良いサービスを提供し続けることで、医療機関や自治体とのパートナーシップを深めてまいりました。

今後も、現場スタッフ一人ひとりの真摯な想いを育み、自律的な取り組みを支援することで、お客様個々の課題に果敢に挑戦し続ける、より強固な「現場力」を培ってまいります。

ニチイの医療関連サービスはこちら

(医療機関向けサービスサイト)

https://medi.nichiigakkan.co.jp/?utm_source=PR&utm_medium=ONLINE&utm_campaign=i3

(自治体 BPO サービスページ)

https://www.nichiigakkan.co.jp/service/biz/bpo_1.html?utm_source=PR&utm_medium=ONLINE&utm_campaign=k60

【株式会社ニチイ学館 会社概要】

医療関連事業・介護事業・保育事業を中心に、地域に根差した包括的サービスを全国で提供する総合生活支援企業。全国で約 7,000 件の医療機関へのサービス提供、約 1,900 か所の介護事業所運営の他、人財養成では約 50 年にわたり 200 万人以上の医療・介護分野のプロフェッショナルを輩出しています。

[社名] 株式会社 ニチイ学館 (NICHIIGAKKAN CO., LTD.)

[代表者] 代表取締役社長 森 信介 [創業年月] 1968 年 12 月 [設立年月] 1973 年 8 月

[所在地] 東京都千代田区神田駿河台 4-6 御茶ノ水ソラシティ

[事業内容] 医療関連事業・介護事業・保育事業・ヘルスケア事業

[URL] https://www.nichiigakkan.co.jp/?utm_source=PR&utm_medium=ONLINE&utm_campaign=k59