

特集: エンド・オブ・ライフケアと看護 長江弘子氏巻頭インタビューほか

ベストナース Nbest Nurse

道内の
看護職のための
専門情報誌

2015
12
December

●定価: 本体380円+税

平成27年12月1日発行(毎月1日発行)
平成30年3月20日第三種郵便物認可
第26巻 第12号 通巻310号

エンド・オブ・ライフケアと看護 ～地域で看取る

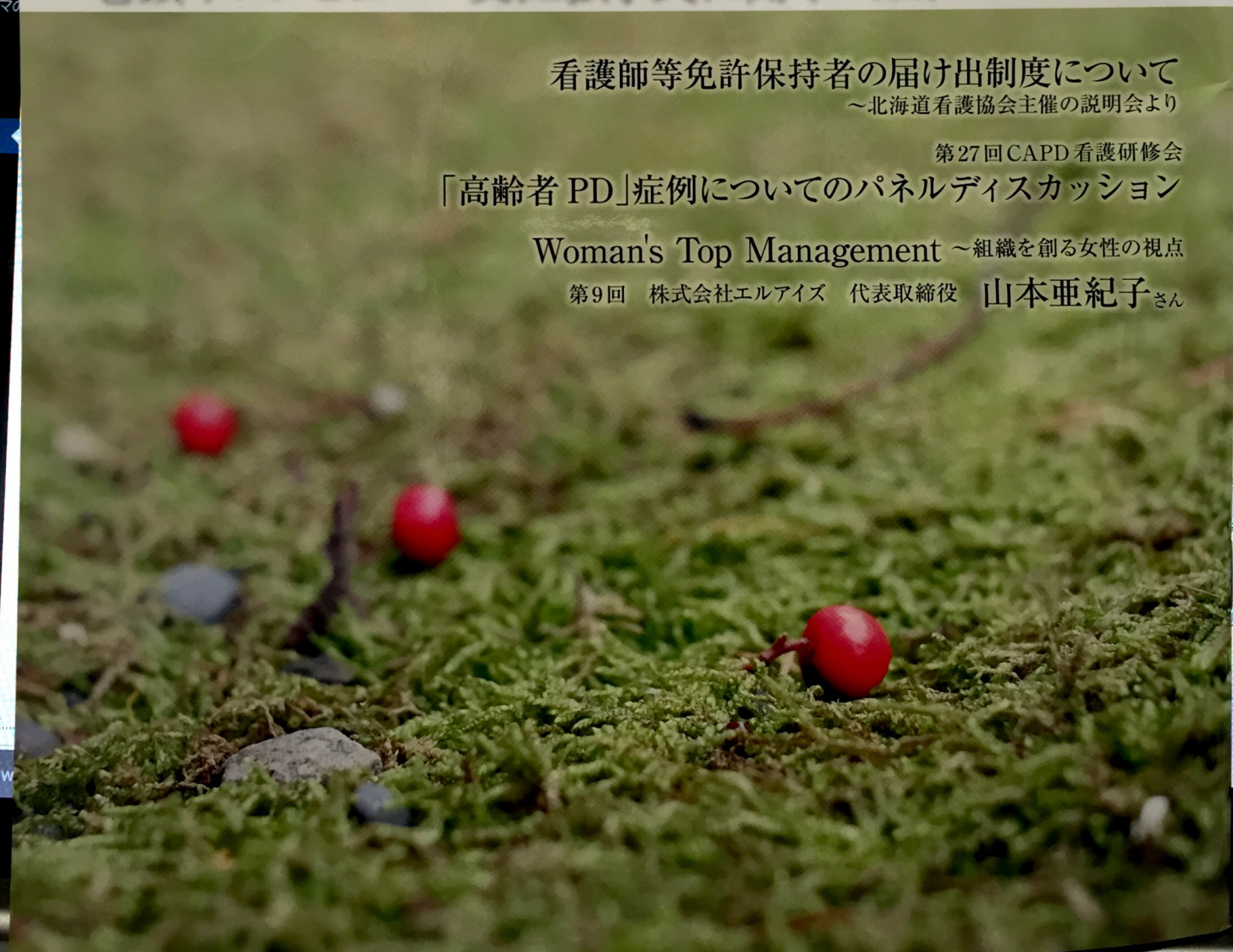
巻頭インタビュー 長江弘子氏に聞く ほか

看護師等免許保持者の届け出制度について
～北海道看護協会主催の説明会より

第27回CAPD看護研修会
「高齢者PD」症例についてのパネルディスカッション

Woman's Top Management ～組織を創る女性の視点

第9回 株式会社エルアイズ 代表取締役 山本亜紀子さん



Woman's Top Management

ウーマンズ・トップ・マネジメント
～組織を創る女性の視点～

vol.9



2007年9月に設立した株式会社エルアイズ（札幌市中央区）は、主婦を中心とした「消費する女性」の目線から、企業コンサルティングやモニターサイト「主婦ラボ」の運営などを展開。道内外のさまざまな企業をはじめ、国や北海道、市町村など行政ともコラボレーションしながら実績を伸ばし、道内外におけるさまざまな分野のインベーションを下支えしています。「チャンスは自ら作り出す」をモットーとする代表取締役の山本亜紀子さんが、マネジメントにおいて大事にするのは、「ビジョンの明確化」と、その「共有」です。今回は山本さんにお伺いします。

株式会社エルアイズ 代表取締役

山本 亜紀子 さん

チャンスは自ら作り出す。
会社の存在意義を常に意識し、
ビジョンを明確化して
従業員と共有する。

顧客ニーズを経営に活かす お手伝い「医療機関の覆 調査も実施

はじめに、株式会社エルアイズ
の事業についてお聞かせください。

当社は、消費者のニーズや欲求
と企業戦略を結びつけ、企業と消
費者双方がWin-Winとなることを
目指し、事業展開しています。特
に、女性消費者をエンドユーザー
とするサービスの提供企業に対
し、マーケティングをもとにさま
ざまなアドバイスを行うことで、
サービスレベルの向上、商品開発

などを支援しています。

事業は、大きく分けると2つあ
ります。1つはリサーチ系で、商
品モニター調査やウェブアンケー
トを行っています。広告代理店さ
んから、広告作成に当たっての調
査を請け負うこともあります。

もう1つは、CS (Customer
Satisfaction : 顧客満足) 系の事
業です。お店の覆面調査やスマー
トフォンを使つての顧客意見の収
集、それに付随した職員研修など
を行っています。覆面調査は、登
録したモニターさんがお客さんとし
てお店に行き、気づいたことな

どを報告してもらいます。札幌市
内の商業施設の覆面調査を行い、
改善すべき点や良い点など、さま
ざまなアドバイスさせていただいて
います。そして、これらの事業の
根底には、北海道の女性モニター
サイト『主婦ラボ』の運営があり
ます。

『主婦ラボ』について具体的に
お教えてください。

女性消費者の中心となる主婦の
意見やニーズを把握するための会
員制モニターサイトです。会員の
方々の目線で意見や要望を出して
もらい、それを企業の方々にお伝
えし、商品開発やサービスの向上
につなげてもらいます。

会員登録するとお得な情報が
メールで届き、アンケートや試食
座談会、飲食店などの覆面調査に
参加することで、ポイントや現
金、商品などがもらえます。

現在、2300人ほどが会員登録
しています。約9割が道内の方
で、30代、40代の方がそれぞれ4
割、50代、10代の方がそれぞれ1
割います。全体の約6割が専業主
婦の方ですが、4割は働いている
女性です。独身の方や60代、70代
の方もたくさん登録いただしてい
ます。

飲食店で飲んで、食べながら調

査するというケースもあり、空い
た時間で行うこともできますの
で、是非、看護師さんにも登録し
ていただきたいと思いますね。

― 覆面調査は、医療機関からの依
頼もありますか。

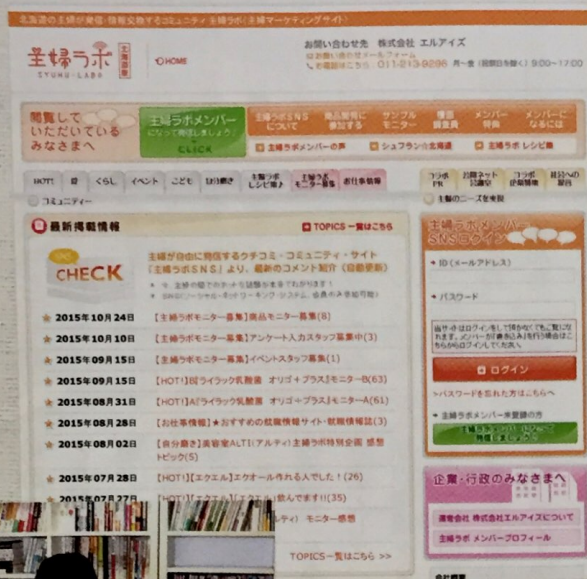
顧客満足度に関する依頼は、こ
れまでいくつかあります。ただ、
本州に比べ、道内の医療機関から
の覆面調査依頼は、まだまだ少な
いのが現状です。患者様アンケー
トのような形式の方が導入しやす
いかもありません。サービスの質
を高めるために足りない部分を患
者さん目線で挙げていただいてお
り、実施した医療機関からも好評
をいただいているところですよ
で、サービス向上を考えている医
療機関の方は、是非一度ご相談い
ただければと思います。

従業員の物心両面の 幸福を追求しながら 社会に貢献していく

― 会社を設立してから着実に利益
を上げていられますか。

たくさんの方の苦勞もありました
が、これまでとにかく必死でし
た。必死に頑張っていると、何か
を引き寄せるというか、さまざま
なチャンスに巡り合い、たくさん
の方に助けていただきました。

『主婦ラボ』サイト
<http://syuhu-labo.net/>



以前、東京でクルートに勤務していたのですが、同社の社訓に「自ら機会を作り出し、機会によって自らを変えよ」というものがあります。この言葉はとても好きで、今の私のモットーにもなっています。振り返ると、私自身、物事をポジティブに考え、常に自ら動いてチャンスを作りだしてきたように感じています。思っているだけではダメで、動かないといけません。動くことが効果を生んでいき、いろいろなチャンスが広がっていきます。それは、実体験として感じるところですね。

―稲盛和夫さんの「盛和塾」札幌の塾生でもあるとお聞きました。起業して2年目に入塾し、現在

は、世話人として活動させていたでいます。さまざまな経営者の方々と知り合うことができたのは、私にとつての財産です。「盛和塾」の先輩たちは、何か悩んだときなどに相談にのってくれる良きメンターでもありますね。

―経営者として大事にしておられることは。

常に考えているのは、「会社の存在意義」を高めることです。経営理念として、「全従業員の物心両面の幸福を全員の目的とし、北海道の女性の収入や可能性をひろげる活動を通して『お客様の声を経営に活かす』ことを企業に提供する」を掲げています。企業でするので当然、利益を追求しますが、で

もそれだけでは持続できません。やはり、社会にいかに貢献し寄与していくか。そして、働く従業員自身が幸せでなければいけません。この点は、まだまだ十分ではありませんが常に意識しています。

理念のもと、経営ビジョン、経営方針を掲げ、事業計画を立てて実行する。そして、それを評価して改善していく。この繰り返しを堅実に行っていくことも大事です。

そして、もう一つ大事にしているのは、経営理念を従業員全員で共有すること。これは非常に重要です。従業員が理念を理解し、自ら考え行動する。そうでなければ同じベクトルには進めません。

―従業員は、全員主婦の方ですか。

そうです。当社は主婦の感性を活かした事業を展開していますので、主婦目線はとても大切です。主婦ですので、当然、家庭の事情などで会社に来られない場合もありますが、当社は時間単位で有給休暇が取得できます。企業によっては10分単位で取得できるところもあるようですが、子育て中など忙しい主婦にとって、短時間でも有給が取得できることは、働き続けられる大きな要素です。

当社は「謙虚さ」「感謝」「思

いやりの心」を持つことを行動指針に掲げていますが、互いを理解し助け合う風土が自然とできており、とても協力的に業務分担ができていると感じています。

―女性がもっと活躍できる環境づくりには何が大事とお考えですか。

男女共に長時間労働が当たり前となっている社会からの脱却が大テーマですが、女性がもっと活躍できる環境にするため企業側に必要なのは次の3つのことだと思っています。1つは、経営トップからの全社員に向けた意識を改革するコミットメント、2つ目は制度や評価の導入、そして3つ目は、マネジメントの工夫と訓練です。

―最後に、エルアイズの今後の展開についてお聞かせください。

まずは、『主婦ラボ』の会員1万人を目指します。そして、企業として利益を上げながら、道内の女性や企業の可能性を広げる活動を展開し、お客様、モニター、そして従業員が「三方よし」となるよう取り組んでいきます。

また、長中期的には『働く女性ラボ』、『シニアラボ』など世代を超えたコミュニティも形成していきたいと考えており、今後も北海道の女性、そして企業を応援していきます。



札幌商工会議所の復職したい女性向けのセミナー講演の様子

