石川ヤナセ株式会社 藤沢自動車株式会社 代表取締役社長 藤澤 恵理

最高の顧客体験を届けた

お客様のために変わり続けて





創業から75年。ハイブランド輸入車の紹介や販売に力を注い

できたFUJISAWA GROUP(石川ヤナセ/藤沢自動車)。 約100人のスタッフを率いる藤澤恵理社長に、経営者としての 心構えや企業姿勢などをお話しいただきました。

顧客満足度の最大化を追求活動方針「もて基礎」を軸に

スローガンとし、具体的な活動方針 である「もて基礎」を設定して全社 ていかねばなりません。私たちは、 をお届けし、心からご満足いただ 客様お一人お一人にふさわしい体験 時代だからこそ、体験の質にこだわ と人のふれあいや誠実さが大切な と。モノよりも体験が求められ、人 開しています。当社が目指すのは、 で、長野でもボルボ・カー長野を展 ンドを扱う輸入車正規ディーラー ルボ、プジョーなど石川県唯一のブラ 「お客様のために変わり続ける」を ります。ニーズがそれぞれ異なるお 「最高の顧客体験」を実現するこ GROUPは、メルセデス・ベンツ、ボ くには、私たち自身が常に成長し S A W 員のみんなの努力の賜物と大変う れしく思っています。

で取り組んでいます。

礎であり5つのキーワードです。そ はスタッフたちがワークショップにて 定書を頂くこともできました。社 から代理店として最高ランクの認 セは昨年、あいおいニッセイ同和損保 は、ボルボ・カー・ジャパンの表彰で法 の努力が実り、藤沢自動車が一昨年 お客様の為に何が必要かを書き出 う呼称は私が付けましたが、内容 礎とするものです。「もて基礎」とい 儀正しく』『親切に』」を行動の基 目標で、5つのキーワード「仕事は 客様に「もてる」存在になることが の精神を磨きあげると同時に、お 人部門全国一位を獲得し、石川ヤナ 『楽しく』、『元気』な『笑顔』で『礼 していただきまとめたのが、もて基 「もて基礎」とは、「おもてなし

SDGsもいち早く取り組む従業員満足度の向上に尽力

ごいスピードで変容しており、変わっ

中心に活動しています。世の中はす 図ったり、私たちが今できることを

などを進める他、今年からは県内 の体験を学び接客に生かすための ポーツクラブの無料利用、実際に一流 備やスタッフ専用ラウンジの設置、ス 生に注力しています。工場の空調整 欠なので、働く環境の整備や福利厚 ES(従業員満足度)の向上が不可 CS(顧客満足度)を高めるには ーラー最多の年間休日 トホテルの割引利用

学び続けるのはもちろんのこと、ス

るように、私自身がアンテナを張り 域の皆様から愛される企業になれ 験が提供できるように、そして地 す。いかなる時にも最高の顧客体 てしまってからでは対応は困難で

タッフとともに学び、切磋琢磨しな

続けたいと考えています。

がらお客様のために絶えず変わり

自然災害時の避難の啓発を めたり、リサイクルの推進や ス化などでCO2削減に努 気自動車)販売やペーパーレ て導入。積極的なEV(電 取り組みも多彩に行ってお も心を砕いています。また、 ちよく働ける会社づくりに ルをイメージし、女性が気持 り、SDGsを他に先駆け 企業の社会的責任を果たす 女性社員用の化粧室もホテ 15日を実現しました。

> 石川ヤナセ株式会社 藤沢自動車株式会社 代表取締役社長 恵理氏 じさわ 澤

石川県白山市出身 販売業や接客業、店舗経営などを経て 2015年 石川ヤナセ株式会社・藤沢自動車に入社 2016年 同社副社長に就任 2020年 同社代表取締役社長に就任、現在に至る インスタグラムなどで企業情報を発信中



従業員の休息や交流の場として設けたカフェテリア

35 THECLASSY THECLASSY 34

オートクチュール宝飾サロン J.C.BAR グランコンシェルジュ ステンドグラスアーティスト

早苗

つなぎ、日常を輝かせて り添 を

オートクチュール宝飾サロン J.C.BAR グランコンシェルジュ

ステンドグラスアーティスト さなえ

富山県出身

服飾を学び、店舗経営などを経て実家の宝石店で 働き始める

1997年に夫の嶋龍仁代表とともにJ.C.BAR創業

接客の要として活躍するかたわら、ストーンネックレスや パールネックレスのデザイン・加工を担当。また、30年以 上に及ぶステンドグラス制作のキャリアを生かし、サロン のイベントでステンドグラスの指導にもあたる

天然宝石の買い付けに始まって、デザイン・制作、メンテナンス、

唯一無二の道を歩むサロン売る物に責任を持つために

始めました。 り様に疑念や飽き足りなさを抱き うになり、当時の日本の宝飾界の有 海外にまで買い付けに出かけるよ に天然宝石に魅了された主人は 実家の宝石店での仕事をきっかけ 業したのは1997年のこと。私の 主人の嶋龍仁がJCバールを開

る方々がいらっしゃったからこそ今が 目は本物だ」と言って支えてくださ 宝石を見るときの子どものような ロからの出発でしたが、「嶋さんが でした。二人きりで資金もなく、ゼ そんな主人の想いが高じての開業 り、適正な価格でお届けしたい」。 て提供したい。自分の目で選び、作 あります。 「宝石は一生物だから責任を持つ

0)

願いが叶

い、お客様が

いつもカフェ

に、パールやスト

ーンのネックレスの

イン・加工、糸替えなどです。

は、そうしたお客様の接客ととも

気分で来店されます。私の担当

ですね。 ています。気がつけば息子も同じ道 買い取りまでを総合的に取り扱つ 宝飾のプロが幾人も在籍し、オー 解し、共有してくれるのがうれしい たり。主人の志をスタッフ全員が理 たり、動画配信で積極的に発信し を歩んでおり、世界の鉱山に出向い ーやデザイナ 現在はジュエリーコーディネ メイド からリフォーム、メンテ など経験豊富な

一生涯に渡るおつきあいをお客様たちが気軽に訪れる店で タリア 語で

指輪もネックレスも裸石もまとめて 貴重なジュエリーを災害から守る 防災用ジュエリーポーチ

バーの意味。気楽に寄れる場にと

店名のバ

ルはイ



甚大な被害をもたらした能登半島地震。掛け替えの ない生命や財産を失くされた被災地に心を寄せ、自分 たちに何かできることはとの想いが一つとなって生 まれたのがこのポーチです。

ジュエリーを傷つけないように、また多様なアイテ ムをまとめてたっぷり入れられるように、素材や仕様 を徹底的に研究。指輪、ネックレス、ペンダント、裸石 などを手早く分類して収納でき、安心して持ち運べる 非常持ち出し用ポーチができました。

被災したかほく市のゴム紐メーカーと共同開発。万-のときに大切な宝物をしっかり守ってくれそうです。 頭に、トレンドも考慮してアドバ アクセサリーと違い、本物のジュエ とのおつきあいは生涯に渡り から、お一人お一人の趣味や

リフォーム、買い取りと、ジュエリーにまつわるすべてを手がける

嶋龍仁社長との二人三脚で店を支える早苗さんに伺いました。

JCバール。富山から世界に躍進するユニークなサロンについて、

ます。

買い取りといったご相談も承ってい と受け継ぎやすい形にリフォ ものにアレンジしたり、娘から孫へ エリー同士を組み合わせて新しい スしています。 ファッション、お手持ち品などを念 したり。将来を考えてのご処分・お たとえば、出番のなくなったジュ

ジュエリ ジュエリ いただきながら、お客様の大切な 甚大な被害には胸が痛むばかり。 ばなりません。能登半島地震での ので、私たちも心して向き合わね ねましたので、一度お手に取ってい チの製作に取り組むこととなりま 全員の真摯な想いから防災用ポー お客様が長年大事にされてきた した。被災地の企業にもお手伝 「何かわずかでもできれば」との - は掛け替えのないものな を守るために工夫を重

ただければ幸いです。

ファスナーは富山のYKK製、ゴムバンドは地震で

39 THECLASSY

ます。目下、当院看護部職員の3 主役という認識のもと看護を行い を工夫して使い、患者さんご家族が ません。訪問看護は限られた物品 富山県立中央病院 副院長·看護部長 高長 雅美



富山県立中央病院 副院長・看護部長

1987年 富山県立総合衛生学院看護学科卒業、富山県立中央病院入職

2001年 富山県厚生部医務課 2006年 富山県立中央病院 看護師長

2017年 同院 診療看護科長

2024年 同院 副院長(兼任)

2018年 同院 副部長

2023年 同院 看護部長

長 雅美氏

2000年 同院 主任

づくりに励む姿を伝えます。 る高長雅美看護部長。より良い看護と、看護師が頑張れる環境 県立中央病院。その屋台骨の看護部スタッフ約1000人を率い 急性期病院、地域の中核病院として高度な医療を提供する富山

> 当院でも推進しているところです。 めてユマニチュードの講義を導入し

思っています。 す。これは当院の特長の一つでは、と に対しても研修を受け入れていま 上という理念から、他院の看護師 成、地域連携、地域の医療水準の向 研修を修めました。当院は人材育 となり、これまでに14名の看護師が 護師特定行為研修指定研修機関

ことを伝える看護の技法で、特に認 山県立大学看護学部では全国で初 知症の方に有用とされています。富 なたを大切に思っています」という す。ユマニチュードはフランスで発祥 向上の一策として採り入れていま 「話す」「触れる」「立つ」により「あ した看護ケアの哲学です。「見る」 また、「ユマニチュード」を看護の質

患者さんのご自宅ではそうはいき

では看護の物品は揃っていますが、 問看護の研修を行っています。病院 という視点を重んじ、訪問診療・訪

たちは「患者さんを地域に帰す」

合、転院や退院後の施設入所とい

うケースは少なくありません。私

院期間は10日間程度。高齢者の場

していましたが、現在、当院での入 入院すると、元気になってから退院 療養支援です。以前は、患者さんは に取り組んでいます。一つめは在宅

当院看護部では3つの重点課題

看護の質の向上に全力患者さんを地域へ。

問看護ステーションの協力を得、訪

していく所存です。 割がこの研修を受け、今後も継続

の向上です。当院は令和元年、看 二つめの課題は看護専門職の質

直接雇用し、看護補助者、看護助 アシスタント(=看護補助者等)を 手、病棟クラーク、学生アルバイトと き方改革です。当院ではメディカル いうふうに、業務を細分化していま 3つめの課題は看護部職員の働

提供できたら良いと思っています。

に成長とモチベーションとチャンスを

このつながりを大切に、後進たち

いただき、私を支えてくれました。 すと、多くの異動は数々の出会いを

になるよう図っています。 た」という理由から入職した 看護師との協働がより良好 す。メディカルアシスタントと た、といった声を聞けていま 人と接する楽しさに気付い 自分も役に立ちたいと思っ す。「家族が入院したとき、 人が多く、やりがいを感じる、 以上のほか、念願だった看

を進めています。 問ケアなど様々な取り組み 棟における骨盤ケア、産後訪 護師の二交代制導入、産科病

看護師経験の前半は、自身

特定行為看護研修を修めた当院のスタッフ。定期的に全国の修了者と情報交換を行っている

めていく同僚たちを羨ましく思う

こともありましたが、今の役職は20

か所目になります。振り返ってみま

返しておりました。正直、専門を極

極めることなく部署の異動を繰り

のライフイベントが重なり、専門を

51 THECLASSY

石川県立中央病院 救命救急センター

宮野 敬之

生命の砦」の一

救命救急やドクタ

石川県立中央病院 救命救急センター

2004年 慈泉会 相澤病院 HCU勤務 2009年 石川県立中央病院 特定集中治療室 勤務 2016年 同院 救命救急センター 勤務、日本DMAT隊員資格取得 2018年 石川県Doctor-Heli(ドクターヘリ)運航開始、フライトナースとして搭乗

2024年 能登半島地震DMAT派遣·県庁支援

2025年 看護師特定行為研修中

2022年 主査就任

DMATの業務など、さまざまな役目を担っています。能登半島 在籍する宮野敬之主査。看護師長や医師の補佐、フライトナースや 地震での支援活動、また、日ごろの業務についてお聞きします。 第三次救急医療施設・石川県立中央病院の救命救急センターに

能登半島地震の被災地へDMATとしていち早く

整員、計4名で参集施設の能登総 師、私を含む看護師2名、事務調 出動は見送られたものの、33時、医 奔走。道路状況が不明のため一旦、 の活動準備と被災地情報の収集に と受診者で混乱するなか、DMAT 感、私は病院へ急ぎました。避難者 実家が大きく揺れ、強震だと直 合病院(以下、能登総)へ。 令和6年1月1日夕刻、金沢の

総合病院では外来患者が100 るという有様でした。低体温症と 名を超え、救急車は10分おきに来 て能登総へ報告。なかでも珠洲市 の被害、備蓄、医療・介護機能につい 聖頌園を回り、建物やライフライン 院、珠洲市総合病院、穴水の特養・ 後、柳田温泉病院、宇出津総合病 着いたのは2日午前2時。その

います。

わりました。 外傷者が多く、私たちも診療に加

がとう」と言う声をいただき、癒さ 被災者の方々から「来てくれてあり タッフ全員が疲労困憊。それでも、 に平常の何倍もの時間を要し、ス た。道路の寸断で迂回が続き、移動 えました。生命の赤信号のようでし 定という窮状にさらされ、恐怖を覚 が、停電で灯りを失った闇夜、陥没 たい」という思いは強かったのです した道路や瓦礫の山、電波も不安 出動当初、「少しでも助けになり

> 機関などとの連携が不可 航クルー、救急隊、他の医療 限られているため、医師、運

るのはコミュニケーションと 欠。そうした対処を担保す

力してくれました。本当に感謝して に従事、7県8機のドクタ その後、被災者の航空避難の調整

このやりがいを後進自分の夢を叶えて

そもそも私が看護師を

平時の私の業務は救命救急セン

ご家族が医師の説明を理解されて や患者さんに寄り添いながら様々 に関わる看護です。医師のアシスト ターに搬送される患者さんの救命 る役目も担っています。 いるかを確認し、ご家族を支援す す。特に重篤な場合は、患者さんの な身体的・精神的ケアを行っていま

場・搬送中の救急医療を行いま ターヘリに医師とともに乗り、現 てフライトナースがあります。ドク す。治療環境や患者情報が もう一つの私の大切な任務とし

冷静な判断力だと感じてい 医療従事者は常に知識の

研修を受けています するため、看護師特定行為 医療の知識と技術を習得 アップデートが求められま す。私も目下、より多くの

能登半島地震でも活躍したドクターヘリがスタンバイする病院の屋上

です。ベッドサイドに看護師が来て 志したのは、祖父の入院がきっかけ 護の道へ進み、今に至っています。 底、感じ入りました。 それから看 くれるだけで安心できることに心

そして自分の後任となるフライト に臨むスタッフの労働環境の向上、 ば、と思っています。 ナースの育成に、今後、取り組めれ ではのやりがいです。そういう現場 姿に喜びを覚える、救命救急なら 命の瀬戸際にいる人が回復する

53 THECLASSY THECLASSY 52

金沢医科大学病院 副院長·看護部長 松田 琴美

看護師を育てる

のは患者さん

笑顔になれる看護を に寄り添



金沢医科大学病院 副院長・看護部長

1989年 金沢医科大学附属看護専門学校卒業、金沢医科大学病院入職

1997年 日本大学通信教育部文理学部哲学専攻卒業

2001年 金沢医科大学病院 主任看護師

2008年 滋賀医科大学大学院医学系研究科看護学専攻修士課程 包括的人間看護科学研究領域看護管理研究部門修了

2009年 金沢医科大学病院 看護師長 2012年 認定看護管理者 取得

2020年 金沢医科大学病院 看護部 副部長 2024年 金沢医科大学病院 副院長·看護部長

です。ナースの育成や働く環境の整備を推進しながら、患者さん一人 松田琴美氏。そのモットーは「患者さんが笑顔になる、やさしい看護」 ひとりに寄り添った看護に奮闘する、その思いを伺いました。

令和6年10月から金沢医科大学病院の副院長兼看護部長を務める

チームで連携し、きめ細やかな看護を実践している

果を上げています。 全国平均の10%を大きく下回る成 かげさまで新人の離職率は4%と 育てる気運にもつなげています。お マークを付け、院内全体で新人を の院内従事者からも適切なアドバ 体制を整えています。看護師以外 ィスを得られるよう、名札に若葉

また当院は全国の私立医科大学

ことが大切なのです。 でなく、経験の中で力をつけていく するには、知識や技術を学ぶだけ 患者さんに寄り添った看護を実践 で育った世代が、様々な背景を持つ ります。核家族やネット社会の中 かに育てるかは大きな課題でもあ 患者が多い当院で、若いナースをい た。一方、高度先進医療を行い重症

看護師が大半を占めています。地

ち、20代が48%、30代が22%と若い

当院の看護職員約850名のう

学び働きやすい環境に新人や子育てママも

れまでにも多くの看護管理者や 大学病院の重要な使命であり、こ 域医療を支える看護師の育成は、

どチームで重層的にサポー 輩看護師や実地指導者、相談役な トする

ーダーを地域に輩出してきまし 面も下支えできていると思います があることで、看護師たちの精神 うしたしつかりとした支援システム ど、手厚くサポートしています。こ る育児短時間勤務制度の導入な 制度の両輪で行っています。具体的 育児負担が多い期間も安心して働 病院です。子どもを育てながら働 の中でも子育て中の看護師が多い 子さんが小学3年生まで利用でき には、院内保育園や病児保育室、お き続けられる環境づくりを設備 くナースへの支援も欠かせません。

置き去りにしない看護大病院であっても

今、私たちが目標として掲げ

そこでまず新人看護師には、先

気づきを行動に移し、コツコツと積 は、患者さんに向き合う中で得 うな看護ができれば。そのために んの1秒でも心の琴線がゆるむよ なるのはなかなか難しいですが、ほ 護のことです。病気の方々が笑顔に 患者さんに寄り添う、心の通った看 知識や技術に根ざし、それぞれの 看護」とは、看護師としての確かな 「患者さんが笑顔になる、やさしい

> にしない看護を提供していきたい ても、決して患者さんを置き去り み上げることが大事。大病院であっ と考えています。

絶えず胸に抱きながら日々取り 看護の教えでもあり、その思いを やかな行為ですが、患者さんにとっ 紙が。「さする」も「握手」も、ささ 握手が何より嬉しかった」とお手 患者さんは、その合間に様々なお 人間的な関心」はナイチンゲ とがいかに大切か。「心のこもった 病状だけでなく心を気に掛けるこ ては意味のあることだったのです。 転院されるときに握手を交わして てくださいました。またある方は、 話をされ、未熟だった私に心を開い 中をさすってほしいと切望された られます。新人のとき、夜な夜な背 にも思い出深い患者さんは大勢お 生」とよく言っています。これまで スタッフにも「患者さんが一番の先 てるのは患者さん」だということ。 最も強く思うのは、「看護師を育 ナースとして35年以上勤務して したのですが、後日「あの

55 THECLASSY

んでいます。