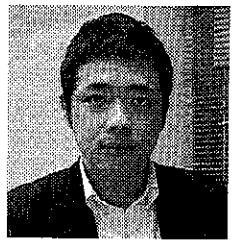
アカルイ介護ビジネス

若手経営者の新手法

第5回

HPを最大限発揮する方法

問合わせの電話対応なども重要



はっぴーライフ代表取締社長
辻川泰史
1978年1月生まれ、東京都出身。日本福祉教育専門学校卒業。老人ホーム、在宅会社の勤務を経て2002年㈱はっぴーライフ設立。2008年㈱エイチエル設立。今年6月、デイとデイケア専門のポータルサイト、デイケンサク（www.daykensaku.com）を開設。

いつもありがとうございます。最近、メディアの影響か、有難いことにホームページ制作に関する相談やコンサル依頼が殺到しております。様々な管理者の方とお会いでき、とても勉強させて頂いております。

その中で、ホームページを通じて求職者の応募を増やしたい、という相談が多くあります。

矛盾に聞こえるかもしれませんが、ホームページだけで求人を多く出来ると思っているのは勘違いです。私が考えるホームページは、あくまでも一つの手段であり、ホームページ開設だけで多くの方が問い合わせをしたいと感じるかと言えば、なかなか難しいのが現状です。

ホームページを製作する過程で大事にしていることは、その施設、事業所の特性、強みは何かを明確にし浮き彫りにしていくことだと思います。自身の良さに気づくことで初めて、自信に繋がります。

また、「不足している部分は何か?」「緊急性を持って改善すること項は何か?」を検証していくことです。

◆◆◆

さて実際に、望む効果を得たホームページが出来たとします。それで、求職者の応募や利用申込みが増加したとします。その時の対応はどうでしょうか?

求職者の応募が来た時の電話対応、利用申込み時の対応方法、説明方法などが、しっかりと出来ていないと、求職者の採用率、利用申込みの制約率は上がりません。

事業所（施設）で実際にいるスタッフの態度、業務姿勢も大切で、組織が一丸となって、「こういった人材を採用したいから、電話の対応はこうしていこう!」「利用申込みを増やしたいから、自社（法人）のサービスを再考していこう」など、現場スタッフと一丸となって取り組んでいくことが大事だと思っています。

どんなに管理者が、問題意識を持って取り組もうと思っていても、その意思、意図が現場スタッフに伝わっていないと、同じ理念を共有できません。

◆◆◆

ホームページ制作の段階から、現場スタッフの意見を取り入れ、共に制作し、制作した後も定期的に話をしていく機会を持っていくことが必要です。まずは自社（法人）のスタッフが良いと感じるホームページでなくては、意味が無いと思います。

自社（法人）のサービスを公開していく前に、現場スタッフには説明を欠かさないことも大事です。情報公開の義務、それよりも、「あなた達が一生懸命、頑張ってくれている姿勢を、私（管理者）は自信も持ってホームページの掲載したい」という気持ちをしっかりと伝えることが必要です。

ホームページを制作していく過程（プロセス）から生まれる事項を吟味し、良い点は再確認して磨きをかけ、改善点は何かをスタッフと共に検証。改善していくことがホームページを制作していく上で一番重要なことだと感じています。

制作した後も、改善を繰り返しながら、自社（法人）のホームページに対してスタッフと共に愛情を持って、取り組んでいくことだと思います。多くの事業所が、積極的に、特色を活かして、情報公開していくことで、業界のイメージも明るくなっていけば、いいと思っております! ありがとうございます。

新規参入

シニアを狙う

川木建設（埼玉県川越市）

小江戸・川越に高専賃展

ハウジング事業部
PMチーム
堀江俊樹主任

明治2年創業で、埼玉県川越市を地盤とする川木建設が、高齢者専用賃貸住宅（高専賃）事業に乗り出した。実現すれば「川越初の高専賃」（ハウジング事業部・堀江俊樹主任）となる。

同社はこれまで、建物の骨格と内装・設備を分けて設計するスケルトン・インフィル（SI）工法を用いた一般賃貸住宅を推進してきたが、「5人に1人が高齢者となった高齢社会に対応する、新しい賃貸住宅の需要がある」（堀江主任）と見込み、地主に向け、今年から高専賃の提案を本格化させた。

地主には市場調査からはじめ、管理・運営、建物のメンテナンスを一貫して提供。入居者は常駐する管理人からのフロントサービスや、緊急対応サービス、地元医療機関と連携した医療サービスをするなど、建物設計、入居者募集をゆとり。同社は同

川

賃

「デ

をコ

用し

るデ

共

が受

る。

ホ

は

老

の

ラ

棟

設

レク

ド

東京

千葉

加え

川根

た

中央

委

供給

棟

エー