

活躍する消費生活アドバイザー

ライフスタイルに合った健康管理サービスを提供していきたい

芥川治子さん(消費生活アドバイザー 30期)

セコム医療システム株式会社に勤務し、会員制医療クラブ『セコム健康くらぶ』の運営・管理を担当している芥川治子さんにお話をうかがいました。

——会員制の健康管理サービスとは、どのようなビジネスなのでしょうか。

芥川 会員制クラブならではの質の高いサービスをご提供し、会員様の健やかな生活をサポートいたします。具体的には、医療サービスを委託する提携医療施設にて、会員一人ひとりに専任する主治医を中心に、外来診療や医療相談のほか、年に一度詳しく全身を調べる人間ドックを提供しています。専門治療が必要な場合の病院紹介や、会員専用の電話健康相談もサービスに含みます。会員の方が主治医との間で1対1の関係を深められるよう、「会員制」とし、きめ細かなサービスを提供する仕組みです。私の部署ではクラブを円滑に運営するための管理業務のほか、医療サービス以外のサービスを企画し、実施しています。

親会社のセコムは、法人、個人向けのセキュリティサービスを提供しています。個人、ご家庭から見ますと家・財産、心身の安全を確保することは、いわば家庭におけるリスクマネジメントといえます。

近年の健康への関心の高まりのなか、ご自身の健康を維持・増進させることもリスクマネジメントの一環といえるのではないのでしょうか。このような分野の新しいビジネスで、当初は、セコムのセキュリティサービスをご契約いただいているお客様を中心にスタートしたのですが、現在では幅広くご支持いただき、二世世代にわたり会員となっていただいている方も少なくありません。

——医師と患者さんのかけ橋のような仕事ですね。

芥川 はい。私は会員の方々の要望をとりまとめたり各種情報を更新したりするとともに、会員の方々に情報をお伝える会報誌の制作、セミナーの開催などに

あたっています。医療行為以外のサービス全般を私の部署が担当していますので。

会員様のご要望をもとに、提携医療機関の医師やスタッフと相談しながら、よりご利用しやすいシステムに改善していきます。たとえば現在、入会前に会員制クラブのセンター長である医師が必ず面談をさせていただきます。これは、セコム健康くらぶの仕組みを理解して入会いただくことが会員様のご満足につながるという私たちの提案もあり実現したものです。

——消費生活アドバイザー資格が役に立っている？

芥川 そうですね。私一人でお客様へのサービスの提案をしているわけではありませんけれども、その窓口のような仕事をしています。会員様と医療サービスの間に入り、調整するという感じです。信頼関係を築くうえで説明責任が重要ですので、大変気を遣っています。

セコム健康くらぶでは、会員様の声をもとに「このサービスはこう変えていこう」と、要望を提携医療機関に伝える等、常によりよいサービスを目指して活動しています。このフィードバックが、お客様の声を企業活動に反映させる一般の企業内の活動と同じような役割を果たしていると思います。

——社会福祉士の資格もおもちですが。

芥川 社会福祉士は、調剤薬局を運営する会社に勤務していたときに勉強を始め、2004年の春に取得しました。この資格は、病院ではソーシャルワーカー、福祉関連施設では相談業務担当者の多くが保有している資格です。じつはセコムグループへは、この資格を活かせると考えて門をたたきました。新規事業の立ち上げで人材が欲しいということで、現在の業務に就くことになりました。社会福祉士の資格が直接関係する仕事はしていませんけれども、日々のやりとりのバックボーンになっているような気がします。

——消費生活アドバイザー資格を取得しようと思った理由は、どういったことでしたか。

芥川 2004年に入社し、まず企画部に配属されました。当時は提携医療機関がオープン前の準備期間で、どのような医療サービスが求められているのかをチームを組んで情報収集し、医師をはじめスタッフの方々と意見交換を重ねながらサービスの内容を一つひとつ決めていきました。さらに、すべて会員様がいてくださってこそそのサービスですので、その後3年間ほど、会員募集の営業にもあたりました。

このとき、お客様からお話をうかがいながら、本当にこの商品がお客様の利益を守るか、満足していただけるかを考えてお話しすべきであるといつも頭にありました。医療法上の制約の範囲で対応するわけですが、同時にサービスを運営する会社としての説明責任もあります。そこで、消費生活アドバイザー資格の取得を目指し、系統立てて勉強しようかなと思ったのがきっかけです。

——受験対策としてされたことは？

芥川 産業能率大学の通信講座を中心にし、時事問題の解説講座にも通いました。通信講座は、マイペースで勉強できるのでよかったです。

この資格取得を通してよかったことの一つは、学生の頃には学習しなかったけれど自分が知りたかった内容をほとんどカバーしていることです。経済、金融、物価、経営、消費者問題などですね。私は国際関係などを学び通訳や翻訳の仕事をしていた経験はあるのですが、経済などの分野は不得意で遠ざかっていました。それらを勉強し直すことができたことで得たものは大きいです。物価を経済原論とつなげ、包括した形で勉強できたのは初めてでした。

また、勉強していた時期は会員募集にあたっていた時期と重なっていました。企業のトップの方たちとお話しする機会があるときは、経済について幅広い



あくたがわ・はるこ

不動産会社及び系列の調剤薬局を運営する関連会社などでの勤務を経て、2004年にセコム医療システムに入社。企画部配属後、2005年よりセコム健康くらぶKENKO室、現在に至る。会員制医療クラブの運営、及び会員募集にかかわる業務に従事。

知識を得られ大変助かりました。お話しするときの引出しを増やすことができたように思います。

さらに、勉強していた2009年前後は消費者庁ができたたり、特商法の改正など、いろいろな制度改革もありました。これらに対応して社内では、個人情報の取扱いルールや内部統制に伴うコンプライアンス規定他の策定、見直しなどが進められました。通信講座によって、こうしたことを行わなくてはならない社会的背景を勉強することができ、社内への確認、伝達もスムーズに進められました。

——これから、資格取得を目指す方へのメッセージを。

芥川 消費生活アドバイザー資格取得のための勉強は、会社人としてお客様に接するときの幅広い基礎知識やコミュニケーション力のアップが図れ、いま申し上げたようなメリットが感じられると思います。

基礎知識の上に専門性を築き上げる。これが重要なことだと思います。ぜひ、多くの方にチャレンジいただきたいですね。