

SAMPLE

Süperieur

**PX研究会主催 勉強会
第1回:PX概論**

2016年5月21日 (土)

PX概論 目次

1. PXの背景

2. 欧米で注目されるPXとは

3. PXを高める－海外病院の取り組み

4. 日本の医療現場での活用

1.1.日本の病院にも経営努力が求められる時代へ

病院を取り巻く環境

超高齢化社会 景気低迷 医療費抑制政策 医師・看護師不足



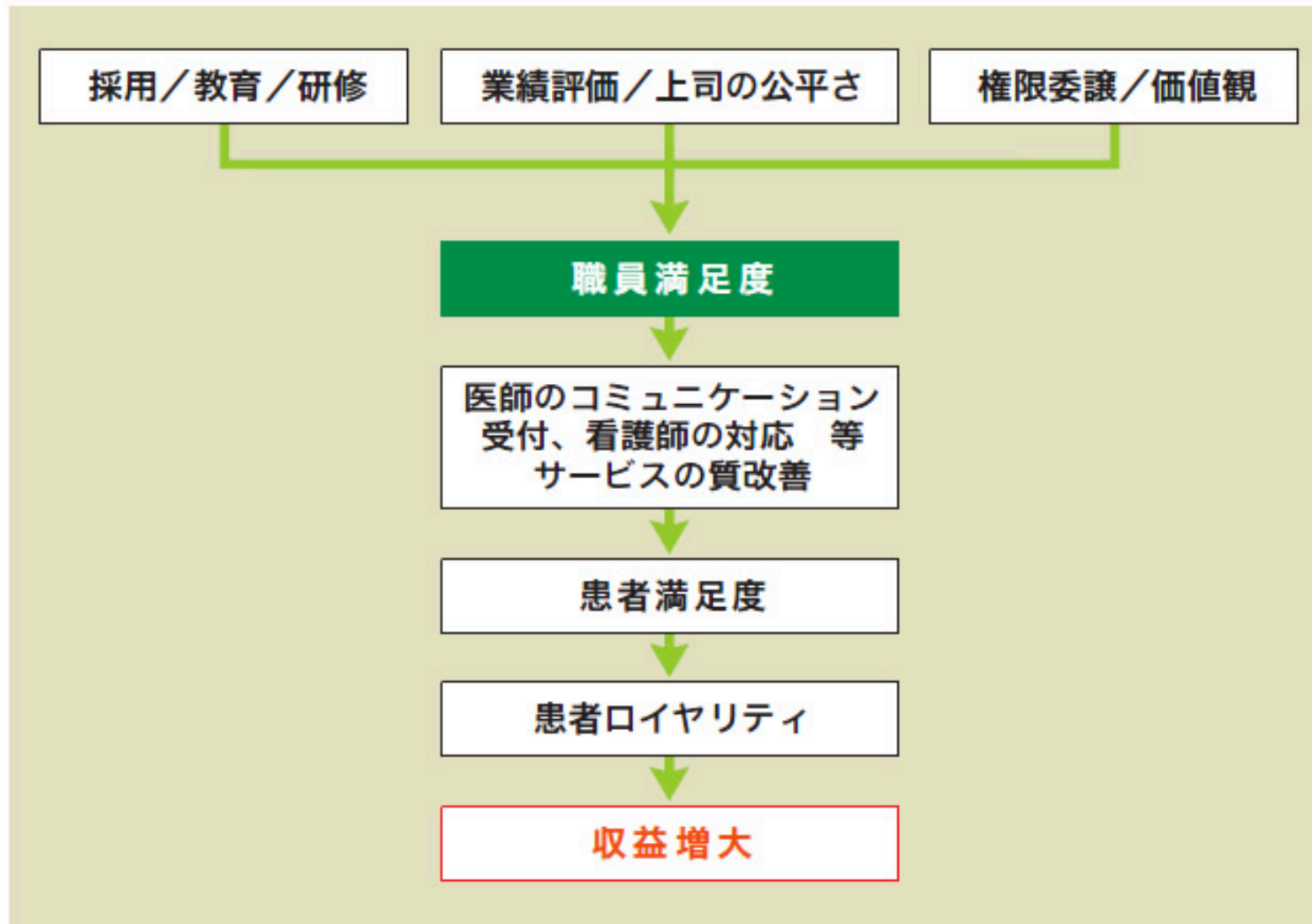
日本の病院の*約8割が赤字

病院を取り巻く環境は年々厳しくなっており、
非営利法人である病院にも益々経営努力が求められる時代となった。

病院に求められる経営努力

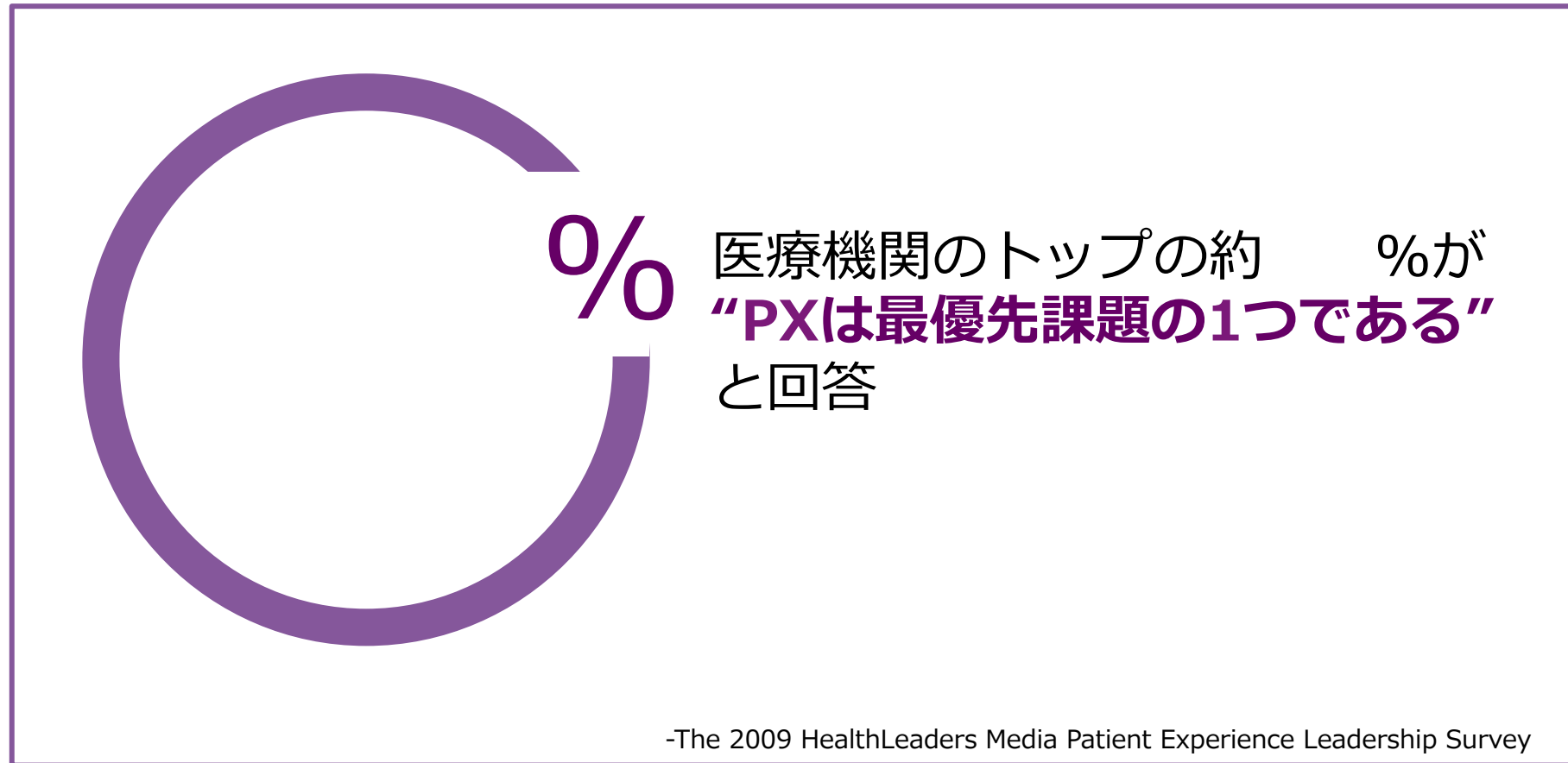
- コスト削減
- 増収対策
- 請求漏れ防止
- 医師/看護師の確保
- 離職防止
- 職員満足度の向上
- 患者満足度向上 . . .

1.1. 患者満足度と医療サービスの質は相関があるのか？



1.2.時代の潮流は「満足」から「経験価値」へ

欧米では患者満足度に代わり、患者経験価値；ペイシエント・エクスペリエンス（PX）が医療サービスの質を測るキーワードとして注目されている。



1.2.グローバル企業が実践するカスタマーエクスペリエンス;CX

CXとは

顧客と製品や企業との関係全体を
戦略的にマネジメントするプロセス

従来のあり方



- 製品がもつ特性やサービスの良
さで訴求（開発者視点）

CXのあり方



- 顧客にとっての「価値」で訴求
（ユーザー視点）

1.2.グローバル企業が実践するカスタマーエクスペリエンス;CX

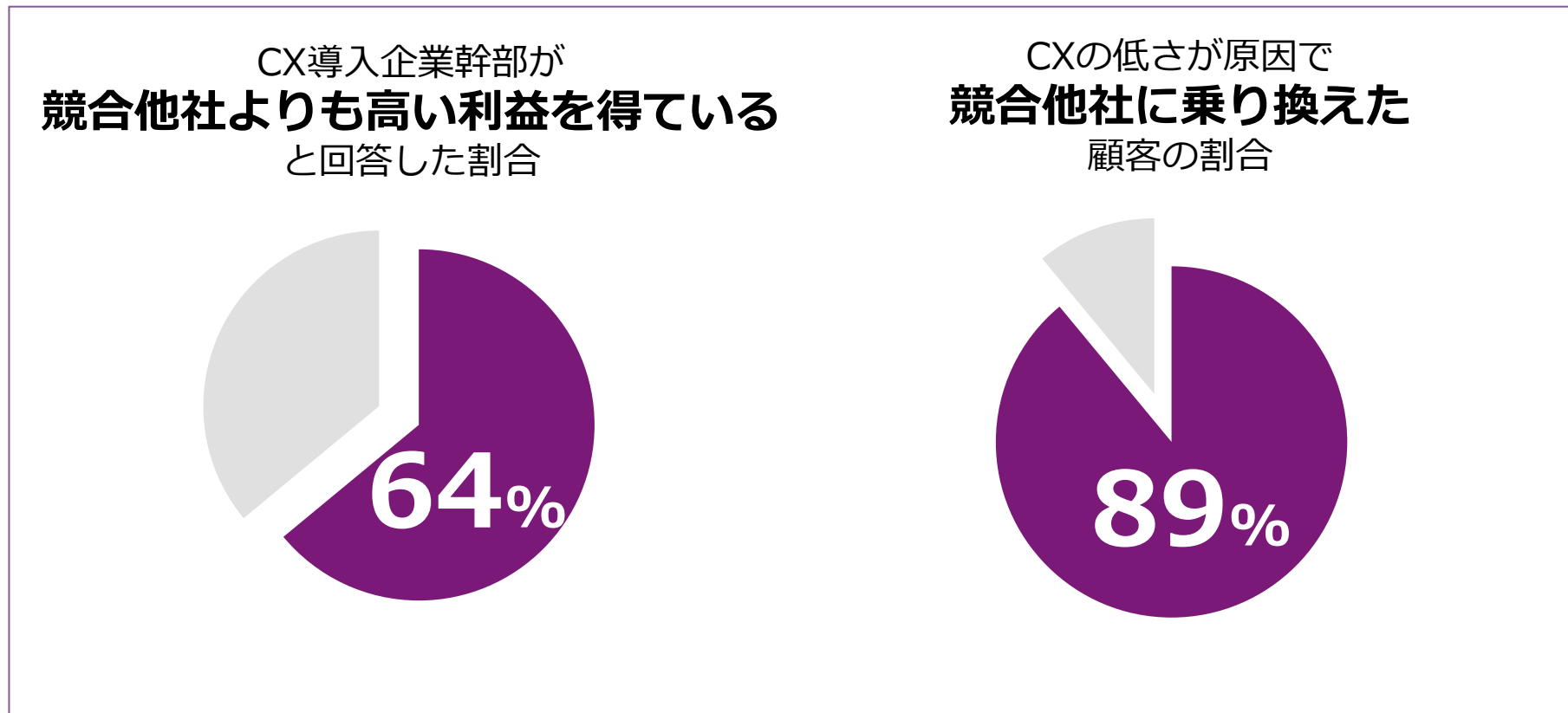
CXは企業戦略上においても費用対効果の見込めるものとして重視されている。

CXに取り組む企業（一部抜粋）



1.2.グローバル企業が実践するカスタマーエクスペリエンス;CX

CXは企業戦略上において費用対効果の見込めるものとして重視されている。



—“The Economist”インテリジェンス・ユニット調査（2015年21カ国516名の経営幹部対象）
—Right Now社 CX調査結果（2011年米国在住18歳以上2291名対象）

1.2. 経験価値へシフトしつつある欧米病院

欧米では患者満足度に代わって患者経験価値（PX）が重視され始め、医療サービスの質を測る指標とされている。

PXに取り組む病院（一部抜粋）



Cleveland Clinic



JOHNS HOPKINS
M E D I C I N E

THE JOHNS HOPKINS
HOSPITAL

UCSF Medical Center



Mount
Sinai



MAYO CLINIC
HEALTH SYSTEM



STANFORD
HOSPITAL & CLINICS

Stanford University Medical Center



MASSACHUSETTS
GENERAL HOSPITAL

1.2. 経験価値へシフトしつつある日本企業（外資系日本法人含）

近年、日本企業でも近年CXに注力がなされはじめている。



「日本の顧客の10人のうち8人は、質の悪い顧客サービスを提供する企業の製品やサービスの購入を積極的に避ける」 —アバイア・アジア太平洋地域カスタマーエクスペリエンス調査（2013年）