



**S**USTAINA **C**ONSULTING

# — **COMPANY PROFILE** —

**S**USTAINABILITY   **N**AVIGATION   **C**ONSULTING

## ～代表からのご挨拶～



みなさん、こんにちは。(株)サスティナ代表の藤原慎一郎です。

動物病院に特化したコンサルテーションを始めてから、早いもので19年の年月が経ちました。19年前と比べ、動物病院を取り巻く環境は変化しています。

動物病院という特殊な業種の経営は、一般的なサービス業の経営ノウハウをそのまま適応しても上手くいきません。

もちろん、経営の原理・原則は大事です。しかし、その原則に動物病院としての特殊性を加味すれば、現実的に適合する経営手法になりますが、そうでなければ一時だけ結果が出るような経営手法になります。

2001年から始めた動物病院様へのコンサルテーションは、成功、失敗を繰り返し、紆余曲折しながらノウハウをブラッシュアップしてきました。今後もまだまだ、成長していくと自負しています。

「動物病院業界に対する経営ノウハウの深堀とクライアント様である会員の皆様が成長するための環境を作りたい」と考え、2011年から、独立開業し新たに動物病院に特化したコンサルタント会社を立ち上げました。

ぜひ、これからの10年を「未来ある発展する、ワクワクする10年」にしてください。

## ～社名に込めた想い～

〈持続可能〉

〈航海〉

〈羅針盤〉

**S** + **N** + **C**  
SUSTAINABILITY NAVIGATION CONSULTING

永続することが経営では重要です。永続することが、関わりのある人たちを幸せにすることにつながっていきます。

経営はいろいろな環境変化に対応し、長い長い航海をするようなものです。航海では晴れの日もあれば、雨の日もあり、嵐の日もあります。

そのような、様々な状況で、変化を察知し、正しい方向に舵をとることが経営において大切なのです。

私たちは、そのような経営という航海で羅針盤の役割を果たしたいと考えています。そのような想いで、サスティナコンサルティングという社名をつけました。

sustaina consulting(サスティナ コンサルティング)という社名のsustaina(サスティナ)は、sustainability(サスティナビリティ)＝持続可能なnavigation(ナビゲーション)＝航海という二つの言葉を合わせた造語です。

永続し、発展する動物病院を作るお手伝いができることを一番の目的として、日々のコンサルテーション活動を行っていきます。

### (1) チームコンサルティング

弊社では、「1人の単独担当」ではなく「1担当チームフォロー制」でのコンサルティングを行っています。よくコンサルタントは「会社のお医者さん」というような表現を用いられることがありますが、私たちのチームコンサルティングというスタイルは、獣医療に近いかもしれません。

多用な動物の幅広い症例に対応するためには、内科・外科・腫瘍科・皮膚科・整形外科など全ての科目を1人の獣医師が高いレベルで対応することは難しくなっているとお聞きします。それと同じようにゼネラリストだけでなく、特定分野でのスペシャリストが重要になることがあります。

また、1頭の症例においても、複数のスタッフが検査・診断・治療などで関わり、時には専門的な知識を持ったスタッフが対応するなど、「個の力」ではなく「チームの力」で対応することがスピーディーによりよい結果に繋がりがやすいことも同じではないでしょうか。

私たちも、早期に結果を出やすくするために、検査(調査・分析)、診断(方向性の作成・実行内容の決定)、治療(現場への実行内容の落とし込み)というように、実行までのサイクルをスピーディーにできるよう、複数のメンバーが随時並行してフォローするという体制を取っています。これにより、経営体系に沿ったサイクルを早期に実行できる体制を整えています。

### (2) 短期的な成長だけではなく、永続して発展するためのサポートを

病院の継続的な発展のためには、適切な利益を確保し、安定的に売上を伸ばすことが重要です。ただし、売上向上においては、一過性・短期的な向上ではなく、永続して向上できる体制を作ることが重要だと考えています。

永続することが、関わりのある人たちを幸せにすることにつながっていくからです。



## ◆未来志向の動物病院経営学 発売：緑書房

15年にわたり動物病院経営のコンサルテーションに携わってきた著者である藤原慎一郎が、「永続性」をコンセプトに、実践的手法を解説するシリーズ第3弾！

動物病院数増加や飼育頭数減少、ペットと飼い主の高齢化によりライフサイクルが急速に衰退期後期に向かう中、動物病院を永続させるためには未来志向の経営が不可欠である。そのために役立つ、患者を集め定着させるためのIT 活用法、サービス力強化法、受け入れられやすい単価の上げ方、スタッフのマネジメント法、実務効率化のための方法などを多くの図表や実例とともにわかりやすく解説。経営力を上げる実践的な手法が満載の一冊です。

### 目次

・まえがき

・PART1 時流適応

第2章 時流の把握

第3章 時流適応のためのマインド

・PART2 マーケティング

第4章 表現のコツ

第5章 集患のための方策

第6章 リピートのための方策

第7章 サービス力アップ

第8章 単価アップの考え方

・PART 3 マネジメント

第9章 採用における対策

第10章 スタッフの教育

第11章 認められることと評価

第12章 効率化と質の向上

・PART 4 未来志向の対策

第13章 個から社会へ

第14章 未来への視座

・付 録 動物病院×経営用語20選

## ◆トリマーのためのペットサロン開業・経営マニュアル

発売：緑書房

ペットサロンを開業するまでの流れを、順を追ってわかりやすく解説するとともに、お客さまに長く愛されるお店を作るために必要な経営の知識や売り上げアップのノウハウが詰まった一冊です！

テナントに入って開業する場合、自宅で開業する場合、動物病院でペットサロンを併設する場合など、さまざまな経営形態にも対応した充実の内容になっています。

## ◆動物病院経営実践マニュアル VOL1

発売：チクサン出版社

1. 実践的、具体的な増患手法、飼い主様定着手法を多数掲載！
2. 実話に基づいたケーススタディから具体的に経営をイメージできる！
3. サンプルなども多数掲載！！実践的動物病院経営書！！

## ◆小説で読む 動物病院サバイバル時代の経営術

発売：インターズー

主人公の獣医師大輔が、獣医大学を卒業し、勤務医を経て開業し、紆余曲折を経て院長として成長していくストーリーで

動物病院経営を解説しています。もちろん、章のまとめにはサンプルや経営ポイントなど解説も掲載しています。

開業希望者、開業まもない院長はもちろん、3,000万、5,000万という売り上げの壁にぶつかっている10年以上の歴史を

持つ院長にも役に立つように、内容を吟味した小説形式の経営書籍です。

## ◆動物病院経営実践マニュアルVOL2～ 動物病院チームマネジメント術～

発売：緑書房

1. 動物病院現場での実践事例に基づいたスタッフ力アップのための11の方法
2. ロールプレイング例、クレームシートサンプルなど具体的例多数掲載！！
3. ゆとり教育世代対応など、従来のスタッフ育成論とは違う視点からのスタッフ教育解説
4. 別添資料にはコラムや漢字テストなどに役立つ資料満載！！
5. 勤続年数5年～10年のイキイキ働いている主力スタッフインタビュー記事掲載！







### ～ 外部講演 ～

- ◆ロイヤルカナンベテリナリーシンポジウム2011
- ◆日本獣医内科学アカデミー
- ◆JBVP日本臨床獣医学フォーラム年次大会2011
- ◆JBVP日本臨床獣医学フォーラム年次大会2012
- ◆WJVF 2013
- ◆北海道小動物獣医師会年次大会2013
- ◆JBVP日本臨床獣医学フォーラム年次大会2016
- ◆動物臨床医学年次大会2016

### ～ 弊社主催セミナー～

- 第30回 グリーンコア研修～高稼働率のホテルで実施しているホスピタリティとは～
- 第31回 獣医師1人の病院でも取り組める事例
- 第32回 猫に優しい病院実践事例
- 第33回 求人採用・教育・評価 成功例
- 第34回 未来志向の動物病院経営学
- 第35回 男性限定 接遇&セクハラ防止セミナー
- 第36回 不変の動物病院経営手法&2016年最新事例
- 第37回 動物病院 訴訟トラブル対策事例&満足度アップ事例 公開セミナー

# 動物病院求人採用ナビの運営

## 『院長の悩み』と『求職者の要望』を元に作った求人サイト 動物病院求人採用ナビ

### 1 現場の要望に応えた採用分類

「獣医師」「看護師」「トリマー」という職種で分類し、「新卒」・「既卒」それぞれで掲載することが可能です。

### 2 スカウト機能の設置

「会ってみたい」と思った際は病院からアプローチすることが可能です。

### 3 学生への抜群の告知力

動物病院専門のコンサルタント会社という強みを活かし、大学・専門学校への告知、連携する獣医学生団体への案内、獣医学雑誌への掲載を通じ継続的にPRしていきます。

### 4 追加料金なし

掲載料のみで全ての機能を利用可能です。成果報酬など追加料金はありません。

### 5 求職者の声を活かした構成

多数の求職者にヒアリングを行い、求職者の使いやすさを追求しています。

### 6 お祝い金の贈呈

採用が決まった求職者に対し、弊社よりお祝い金4,150円（良いご縁）をお渡ししています。

## 独自の取組み ～海外動物病院視察～

広い視野での動物病院経営の新しい視点・方向を見つけるために、定期的に海外の動物病院に視察を行っています。視察を通じて取り入れた情報は随時、会員様に情報提供をさせていただいております。

現在、視察に行った国はアメリカ・イギリス・ドイツ・スペイン・ポルトガル・イタリア・中国(上海)・香港・台湾の9か国に及びます。



日本は創業100年を超える企業が世界的に最も多い国となっています。そのためアメリカのように短期的な成長を目指す考え方だけではなく、長期的な視点での永続する成長を参考にするため、ヨーロッパを中心に視察を行っています。



セミナーだけでなく、動物病院の最新の経営情報をブログや、経営ノウハウサイト、経営メルマガ、FAX新聞などでお届けしております。メルマガとFAX新聞の読者数は5,910病院にご購読いただいております。これからも無料の媒体でも新しい視点や情報をお伝えしていきたいと考えています。

## ◆動物病院経営無料ノウハウサイト <http://www.doubutsu-keiei.com>



動物病院経営活性化手法

検索



## ◆動物病院経営ブログ 藤原スコープ <http://f-snc.com/blog/>

藤原慎一郎 ブログ

検索



## ◆動物病院経営メルマガ 藤原メソッド <http://www.f-snc.com/contact/melma.html>

サスティナコンサルティング メルマガ

検索



## ◆過去のノウハウを凝縮した無料小冊子 <http://f-snc.com/text/index.html>

サスティナコンサルティング 小冊子

検索





会社名 : 株式会社サスティナコンサルティング  
代表者 : 藤原慎一郎  
設立 : 2011年1月  
事業内容 : 動物病院向け経営コンサルティング  
従業員数 : 14名  
所在地 : 〒107-0052 東京都港区赤坂8-5-40 ペガサス青山602  
T E L : 03-3405-0232 F A X : 03-3405-0231



### ◆公式HP

<http://f-snc.com>

サスティナコンサルティング

検索

### 【各種お問い合わせ先】

T E L : 03-3405-0232  
F A X : 03-3405-0231  
メール : [info@f-snc.com](mailto:info@f-snc.com)



### 代表 藤原 慎一郎(ふじわら しんいちろう)

大手コンサルティング企業にて動物病院向けコンサルティングを開始し、動物病院業界でのコンサルティングは10年以上のキャリアを誇る。メディカルグループのグループマネージャーとして、30名弱のコンサルタントのマネジメント職を歴任。2011年に船井総研を退社し独立、株式会社サスティナコンサルティングを設立。



### 取締役 北野 哲也(きたの てつや)

2004年に同上の大手コンサルティング企業へ新卒入社し、藤原の部下として動物病院様へのコンサルティングに従事。2011年よりサスティナコンサルティングの創業メンバーとして現在に至る。現在は、動物病院様の経営全般からリーダー教育、特にホームページや院内のIT化・デジタル化などの分野のサポートも行っている。



### 経営コンサルタント リーダー 黒澤 恵美(くろさわ えみ)

前職では動物用医薬品メーカーで5年間、営業として動物病院様を訪問させていただきました。その中で動物たちの少子高齢化への対応、他動物病院様との差別化などに悩まれる動物病院様が多いことを痛感しておりました。動物病院様が抱える悩みを一緒になって解決していきたいという思いから、2016年7月にサスティナコンサルティングに入社を致しました。動物病院で働く皆様が笑顔になれるように、理想の動物病院作りを全力でお手伝いさせていただきます。



### コンサルタント 神原 貴子(かんばら よしこ)

前職では医療コンシェルジュのお仕事をさせていただいておりました。そこは一般外来の他、会員制医療も扱うクリニックであり、ホスピタリティを重視した高い接客力が求められます。『お客様の考えの一步先に行くサービス』が大切と考え、実践し、新人にも教育を行ってまいりました。スタッフの心の余裕が患者様、お客様の満足度を向上させ、その結果、売上に繋がります。これは業界問わず共通する考えだと思っております。これからお会いする皆様にもホスピタリティの精神を持って、お手伝いをさせていただきたいと思っております。

### コンサルタント 浅沼 拓人(あさぬま たくと)

前職では不動産コンサルタントとして、不動産売買に関するアドバイスを行ってまいりました。お客様と深く関わりながら、物件調査や物件売却用DMの作成、財務状況を分析して金融機関との交渉を行うなど、お客様の目的を達成するために幅広い業務をこなしてまいりました。柔軟な発想で、病院経営のお手伝いをさせていただきたいと思っております。

### コンサルタント 久保田 紘友(くぼた ひろと)

私が高校生の頃、飼っていたフェレットを亡くしました。ある日の早朝に急変し、何もできず、とても悔しい思いでした。当時機械が比較的好きだった事から、機械的な事で動物に貢献出来ないかと考えていたところ、臨床工学技士というのを見つけ、動物より進んでいるであろうヒトの医療から応用出来るのではないかと思い、進学しました。学んでいくうちに想いは変化し、もっと業界の根本的な所へ関わり動物達の為にできることは無いかと思うようになりました。そんな時に弊社に出会い、業界を支える動物病院様の力になることで業界を支えることに携われると考え、入社を志望しました。入社してから、色んな病院様と関わり、動物に対する気持ち、人柄、考え方を尊敬できる先生方がたくさんいらっしゃることを知りました。

また、年の近い多くのスタッフの方が様々な悩みを抱えていることも知ることが出来ました。

尊敬できる先生方の為、動物たちの為にできることは全てお手伝いさせていただきます。

若いスタッフの方の悩みを解決することで、定着率の向上、病院レベルの向上に尽力していきたいと思っております。

よろしくお願い致します。