

お客様価値提供行動に関する共創宣言書

<ダイジェスト版（k2）>

- ❖ 本内容はお客様との社会的価値共創行動における基本的考え方を、「共創宣言書」として明文化したもので、一般的に使われるS（サービス）・L（レベル）・A（アグリーメント）と同様の意味合いを持つものです
- ❖ 宣言書として機能させるものであり、契約としての効力を発揮するものではありません

株式会社ケアコム / 株式会社ヘルスケアリレーションズ / 株式会社ケア環境研究所
（以下、本文ではケアコムグループと表記します）

1. ケアコムグループ「共創宣言書」の位置付け

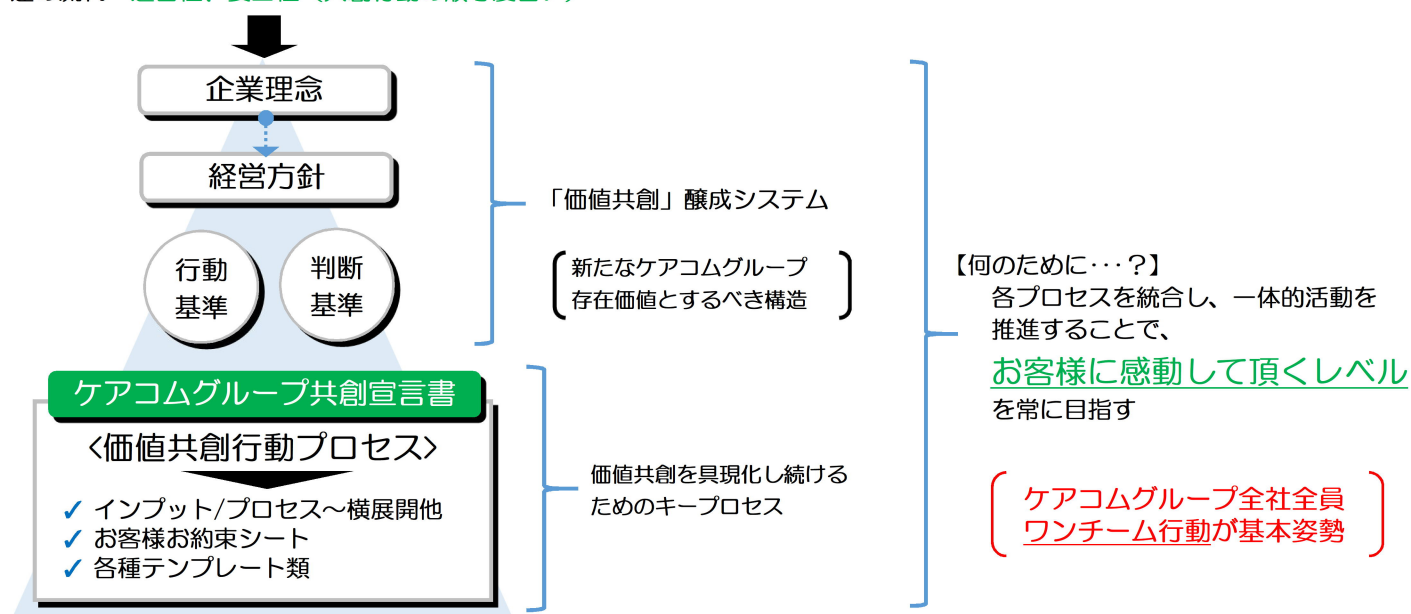
ケアコムグループは、すべてのお客様に提供させていただく製品・システム・サービスなど、また運用段階におけるお約束した諸事項達成に向け、この「共創宣言書」を全社共通の行動指針として活用していきます。

2. ケアコムグループ「共創宣言書」の目的

共創を前提とした、真のパートナーとしての信頼関係を実現するために設定する、ケアコムグループ総意のお約束行動基準を明示するものです。

この宣言を「ケアコムグループ共創宣言（明文化したものが共創宣言書）」と定義し、共創価値創出決意を社内外にコミットするものとして、企業理念を最上位概念とする統一性ある宣言とします。

縦の一連の流れ＝適合性、妥当性（共創行動の順守度合い）



3. 共創宣言対象

宣言元：ケアコムグループ各機能組織員、および、共創行動に関係する人々

宣言先：ケアコムグループが提供する、製品・システム・サービスを実際にご活用頂くお客様に対し、安定的運用と更なる効果導出を目指します。

（新たに導入検討頂くお客様、更に企業間連携システムカテゴリの場合はその連携協業先様を含みます）

4. 共創行動提供要件

本書において、ケアコムグループ関係者全員が、お客様に対して提供する主要共創行動要件は以下の通りです。

4-1 共創行動提供対象

基本的要件	主要対象機能
提供行動全般、お客様運用下における問題課題抽出、改善など	企画開発・設計生産機能
製品システムなど提供対象の運用における稼働保証	サービス機能
提供対象（モノ・コトなど）の、お客様の「こうしたい・こうありたい」探索～成果、横展開他	お客様接点活動、共創行動推進関連機能
感動品質の徹底追及	生きた品質保証プロセス

4-2 共創行動継続のための主要サポートシステム

ケアコムグループが提供する製品・システム・サービスの内、製品・システム類の稼働保証を確実に図るため、コールセンター機能を含む保守サービスを安定的に提供します。

その他、製品・システム類の提供後運用フェーズにおいて、様々な問題・課題探索、認識、その解決・達成～改善効果導出などに向け、お客様との各種お約束事項を明示します。

5. 共創行動概要と監視特性・目指す目標

5-1 共創行動概要

No.	カテゴリ	主要提供サービス項目	共創目標
1	モノ	製品・システムの長期信頼性 医療情報システムの安全管理に関するガイドライン第 5.2 版に準拠（以下、 5.2 版に準拠と記述）	安定稼働するシステムの提供
		提供物に関する情報提供（ 5.2 版に準拠）	製品サービスに関する付随情報 不測事態への迅速な対応と報告
2	コト	製品・システム・サービス・接点活動（ 5.2 版に準拠）	お客様とのお約束事項の順守
		製品システム提供後サービス（ 5.2 版に準拠）	24 時間 365 日 保守サービス提供（保守契約締結が前提）
		問題解決・課題認識～達成機会の提供	お客様と問題・課題探索～明示、継続的改善・効果導出
3	ヒト	課題やニーズ明確化と価値創造への継続的取り組み	問題解決・課題達成の手段や有効性の蓄積 蓄積された問題解決・課題達成事例の展開、活用、共創他
		コンプライアンス遵守と品質向上への継続的全社的取り組み（ 5.2 版に準拠）	すべての部門において、個人情報保護徹底を共創行動に織り交ぜ、品質/環境マネジメントシステム運用による継続的改善活動実施、スペシャリストを目指す
4	その他 ＜社会的責任遂行面＞	お客様と共に心身の健康維持と相互成長を実現させる取り組み	「つくる責任 つかう責任」双方に配慮し、働きやすさ、健康維持、進歩、成長という環境作り推進

■ご意見箱 について

ケアコムグループ共創宣言書について、ご意見などございましたら
下記よりコメントいただけますと幸いです。
今後のケアコムグループの活動に役立てる情報源とさせていただきます。

<https://www.carecom.jp/inquiry/corporate-input/>