Management Club Report

Nov.2020/Vol.215

Monthly Opinion 《DC組織のアタック&ディフェンス》

今年テーマとした『顧客幸福を高め、従事者幸福を高める』ために何を為すべきか？1年間、いろいろな歯科医院を訪問し研修を行ってきた中で直面した問題点とその対応策。また、3月頃より蔓延し始め歯科医院経営にも今なお多くの影響を与えているコロナ禍対策を通して感じとることができた歯科医院ごとの組織の強弱による差異。それらは歯科医院がただ単に歯科医療を提供する技術者集団に留まらず人間集団としての品質を高めることの重要性を改めて認識させてくれました。

技術組織である以上、技術レベルを高めることが第一に求められますので、技術の優秀さが前提でなければ顧客幸福も従事者幸福も実現させることはできません。その前提に立って、一層の幸福感向上のために為すべきことは何かを考えるならば、ハイレベルの技術の真価を正しく伝える力と、その力を日々改善し成長させていくための態勢を整備し強固にしていくことではないかと思えます。

真価を正しく伝える動きは外に向かって発揮される力です。チームスポーツに例えれば『アタック』と言えます。一方そのアタック力を支え、改善成長させる態勢整備力は『ディフェンス』と捉えることができるでしょう。

今月は、いよいよ1年の終盤に差し掛かりましたので、今年のテーマのまとめとして歯科医院組織のアタックとディフェンスを組織発展の両輪と意識し、それらを如何に効果的に回していくかという観点から論じてみることに致しました。

1

労働生産性を高めるための意識変革

13歯科医院で実施した『幸福度調査』

『幸せな職場の経営学』（前野隆司著・小学館 2019年6月刊）に掲載されている幸福度のチェックを活用し、これまで13歯科医院で独自の『幸福度調査』を行ってきました。

「幸福度の調査」というと、「現実の課題解決に繋がらないなど歯科医院経営に直接関係しない」とか、「勤務条件に対する不満が表面化するだけでは」と思われてしまうのか、積極的に受け入れる院長が少なく、あまりたくさんの調査を行うまでには至っていません。

そういう中でご協力いただいた13医院の院長先生方には感謝致しておりますし、この結果を医院経営の改善発展に活用してもらいたいと願っております。