

Management Club Report

Aug.2024/Vol.260

Monthly Opinion 《このような人たちを集めたい》

間もなく創業25年を迎える当社は、当初からそういう表現を用いていた訳ではありませんが、『強くて美しい組織としての歯科医院』を目指しての啓蒙活動や院内研修を行って参りました。その考え方や方向感に賛同してくれる歯科医院とのお付き合いは、それこそ20年から25年近くに及びます。

創業当初に日本歯科新聞社の月刊誌『アポロニア21』に独自の『歯科医療サービス論』や『歯科医院人材論』『リーダーシップ実践論』など、7年間に亘る連載を執筆させてもらったことで存在が知られるようになり、全国での経営セミナーや新人スタッフ研修などの公開セミナーに多くの歯科医院から受講者を集めることができました。

公開セミナーをきっかけとして個別医院での院内研修を受注することを狙った当社の戦略は次第に成果となって実を結んで行きました。個別医院でのスタッフ教育を担当した向のコンサルティングは当に『強くて美しい組織としての歯科医院』を作ろうとするものでしたが、その本旨を理解せず、その当時、歯科界で求められ始めていた接遇レベルの向上だけを期待した歯科医院もその中には存在しており、表面的なレベルアップが実現したことで縁が切れてしまった医院も少なくはありません。

現在、院内研修を継続いただいているところや、本レポートを定期購読頂いているところも含め、長きに亘ってお付き合い頂いている歯科医院は、当社の唱える『強くて美しい組織としての歯科医院』を目指している同志であり、当に私たちが「こんな人たちを集めたい」と思う歯科医院ばかりです。その中で1年前から取引が始まったという最も交流年数の短い1軒の同志を通して感じ取ったことを一つの『歯科医院組織論』として今回は書いてみました。

1

「患者幸福と自己愛を全員で共有する」歯科医院

45年続く地方都市の名歯科医院

その歯科医院は、地方の県庁所在地である大都市にあり、その中心商店街の一角に存在します。ビルの2階の奥まった位置という分かりづらさに加えて、目立った看板などが掲示されていないため、初めて来た人は見過ごしてしまうに違いないと思うほど地味な存在です。

ところが、ドアを開けて院内に入りますと、驚くほど品のある落ち着いた雰囲気と、美的センスに溢れた空間が迎えてくれます。次のページに掲載したT