

Management Club Report

Sept.2013/Vol.129

Monthly Opinion 《ヒト・モノ良し、システムも良し》

歯科医師過剰時代、歯科医院大競争時代の到来は、歯科界に大きな変化をもたらしました。どのような場合でもそうですが、このような変化には必ず良い面と悪い面それぞれが併存します。

プラス面は、歯科医療の質的向上と歯科医療サブサービスの充実が挙げられます。高度で精緻な診断・治療機器の開発と学術的進化に乗り遅れまいとする機運は若手の歯科医師を中心にすさまじく、様々な勉強会、セミナー、講習会が活況を呈しています。

また同様に歯科医院のヒト・モノ・システムを患者本位に変え、居心地の良い歯科医院を作ろうと接客・接遇のセミナーや経営セミナーが各地で開催されるようになりました。当社もそのようなニーズを先取りしようと発足した企業の一つで、お陰様で個別医院への訪問コンサルティングも含め、大変忙しくさせていただいております。

その結果レベルの高い歯科医院が数多く誕生しました。それらは分院開設ラッシュの時代、機能本位に作られたユニット詰め込み型の安普請医院とは似ても似つかない“素敵な歯科医院”となっています。

一方、その結果というべきか副作用というべきか、患者に迎合するかのような“卑屈な歯科医院”が生まれてきたことも事実です。これは歯科界にもたらされた大きな変化のうちでもマイナス面と呼ぶべきものでした。

当社は傲慢な歯科医院にも嫌悪感を抱いていましたが、卑屈な歯科医院には情けなさを感じると同時に、狙っていることとは逆効果になるだろうとして、そのような事例に遭遇したときは、極力方向転換を促してきました。歯科医師は優しい誠実な人間であると同時に毅然とした科学者でなくてはならないのです。そこにこそ信頼関係が生まれ、より善い歯科医療の提供を行うことができるのです。

1

“行列のできる歯科医院”の真意

二極化した現代の歯科医院

歯科医院過剰時代の今でも、大変にはやっている歯科医院があります。かつて歯科医院が不足していた時代にどこの歯科医院においても見られた光景と同じ状況の歯科医院が現実にも今でも存在します。

つまり歯科医院過剰・競合激化時代の到来は、統計的に捉えた1歯科医院当たり来院者数の減少という状況を招来させはしましたが、全歯科医院から同じように来院者が減少したわけではなく、増えた医院と減った医院がより明確に色分けされたというのが実態なのです。

その比率はよく引き合いに出される『パレートの法則』にあてはめられ、増