Management Club Report

Oct.2013/Vol.130

Monthly Opinion　≪管理システム再考の要あり！≫

歯科医院経営を成功に導くための要素はヒト、モノ、システムの充実です。現在比較的順調に行っている歯科医院の多くはこの３要素の中でヒトとモノがハイレベルに達しているケースが多い傾向にありますが、唯一運営システムだけが旧態依然とした医療機関システムの域を脱していないと、前回 129 号で述べました。

運営システムは大きく分けて『営業システム』と『管理システム』に分かれますが、これは一般的な事業会社と同じです。前回は予約システムを中心にした『営業システム』について述べました。今回は組織内部の『管理システム』を“近代化”するための私なりの考え方について述べて行きたいと思います。

1　管理システムの不備が招く品質低下

再び食品偽装か

大阪の名門企業グループ傘下の一流ホテルで『また食品偽装？』と思われるような情けない事件が起こりました。特定の 1 ホテルで起きたことではなくグループ内いくつものホテルで行われていたということのようですので、そうであれば単なる『表示の誤り』ではなく、企業挙げての『偽装』ととられても仕方ないように思えますがいかがでしょうか。

謝罪会見でトップは、偽装ではなく社員の知識不足による『誤表示』であったと強弁していましたが、それはそれで社員教育や管理体制のオソマツ振りを自らが天下に公表したことになり、名門の名が泣く不始末と言わざるを得ない、却って情けない仕儀になったのではないでしょうか。

一流と二流の分かれ目

「ホテルの室内に備えてあるグラスに『消毒済み』と書いた紙が巻いてあるところは二流。一流ホテルはそのような表示などしなくても消毒済みであることを疑われない。」

といった話を聴いたことがあります。今回の“誤表示”事件を聴いてこの話を思い出しました。

このホテルグループのレストランは一流ではなかった証です。本当の一流店は店の誇りにかけてわざわざ余計な修飾語を冠した表示などしないものです。どの世界でも一流であるか否かの評価は周囲が行うものでであって、自らが一流であることを自慢したり誇示したりすることがないのと同じです。