Management Club Report

Mar.2015/Vol.147

Monthly Opinion　≪鉄壁の防御なくして勝利なし≫

去る 3 月 15 日（日）、東京国際フォーラムにおいて『歯科医院内外トラブル対応策シンポジウム／準備良し！トラブル対応』を開催しました。自画自賛の誹りをあえて承知の上で申し上げれば、このシンポジウムのテーマは今の歯科界に最も不可欠な、そして極めて重要なテーマであり、5 人のシンポジストによって語られた内容はまさに「まず守りを固めよ、そして戦え」という、多くの歯科医院経営者が見落としているものだったと思います。

それは、非会員ながらも参加してくれたお二人の歯科医の感想からしっかりと感じ取ることができました。お二人は大変熱心にメモをとっていましたが、懇親会の席上感想を求められ、お一人の先生が次のような講評を寄せてくれたのです。

「相手が患者であれ厚労省であれ、理不尽なことに対しては毅然たる対応をしなくてはならない、戦う姿勢を持つことの大切さを改めて感じることができました」

受けを狙ったような軽薄な PR や明るい顧客応対、あるいは休日や夜間も行う長時間診療態勢などによって来患数増大を目指す手法が、ここ近年頓に歯科界には横行していると感じていました。それを『攻めの姿勢』や『積極営業』と考え、防御面の備えを怠っているとしたらそれはあまりにも浅薄であり、危険であるといえます。

洋の東西を問わず、「攻撃は最大の防御」との諺が古くからありましたが、これは防御不要を唱えているのではありません。鉄壁の防御を構えて尚、攻めの姿勢を保持しなければ敗れる例あり、という王道を説いた言葉なのです。

今月は、『トラブル対応シンポジウム』を通して感じたことを振り返りながら堅固な防御構築の重要性についてまとめてみました。

1　『準備よし！トラブル対応』シンポジウムより考える

歯科医院のあるべき方向性を示した

参加者たちから頂いた感想を紹介します。まず、もう一人の非会員の先生からの感想です。

これまでにも、同じようなテーマを扱ったセミナーにたくさん参加しました