

Management Club Report

Aug. 2007/Vol.56

Monthly Opinion 《サービス・リーダーシップ》

これまでもリーダーシップについては何回も書いてきました。組織内での力を使ったり、“一番できる人間”になったりして人を引っ張ることがリーダーシップではなく、人を活かすことや、生き生きと動かすことがリーダーシップであるという趣旨のことを述べてきましたし、それは組織上の役職や立場を超えて誰もが持ち得るものであり、また発揮しなければならないものであるとも主張してきました。

今月初めに、ビジネスコンサルタント社主催の特別公開講座で元ノードストローム副社長ベッツィー・サンダース氏の講演を再び聴く機会に恵まれました。演題は「サービスクオリティの向上」で、サービスの品質を高めるためのリーダーシップについて、更に深い理解を与えてくれるものでした。

今月は、サンダース氏の考え方に基づいたリーダーシップ論をお知らせし、歯科医院経営への新たな応用について私たちの見解としてまとめてみたいと思います。

1

ベッツィー・サンダースに学ぶ

ベッツィー・サンダースのプロフィール

ベッツィー・サンダース氏 (Ms.Betsy Sanders) のプロフィールについて主催者の紹介記事を転載します。以降敬称は省略とします。

営利・非営利団体の枠を超え、多くの企業、病院、政府団体などのコンサルテーションに携わり、著作・講演活動など精力的に活動し、高い評価を得ている。デニース、ウルベリン (ハッシュパピーズの親会社)、ウェルポイント・ヘルス・ネットワーク (保険会社、総合病院の経営)、ワシントン・ミューチュアル銀行、ウォールマート社、セントジョセフ病院その他多数の企業の社外重役として活躍していることは有名である。1971年にノードストローム社に販売員として入社し、7年後には副社長とゼネラルマネージャーに昇進。その後は経営計画から店舗経営さらに第一線の販売活動にいたるまで事業全般の経営に従事