- Management Club Report

Sept. 2007/Vol.57

Monthly Opinion ≪モチベーションアップの妙手≫

「歯科医院の浮沈はスタッフの資質とそれを活かす院長のリーダーシップによって決まる」

長年に亘って多くの歯科医院の組織活性に関わってきた当社が得た結論です。特にこれからの時代には間違いなき「真理」であると確信しています。

スタッフの資質の選別とその活用については、「人に尽くすことを喜びと感じる人」を採用し相応の報酬をもってリードすることが肝要であると先月号で述べました。スタッフのプライドを守りモチベーションを高めるための大原則ですが、今月は、そのようなモチベーションアップのための具体策について考えてみたいと思います。

1 基本となる考え方のスタンス

無償であってこその献身では…

「『人に尽くすことを喜びと感じる人』は、そもそも見返りを期待しない人ではないか。そのような人が高めの報酬を要求し、それに応えなければならないとする論旨には少し矛盾を感じるが…」

そのように感じる読者も多いかと思いますが、これは一般市民が医療者に対して抱く医療倫理への感慨と通じるものがあり、「非営利を建前としながらも経済的発展を本音とする医院経営の根源的矛盾をどう克服するか」という、真摯に歯科医院経営に取り組む経営者が抱える悩ましい課題へのアプローチでもあります。

それは又、「サービスとは有償なのか無償なのか」という基本的問い掛けと同根のテーマでもあります。

２種類存在する日本語としての「サービス」の語法

サービスは既に日本語となった感があります。日常会話の中では「これサービスしておきます」「こちらはサービスではなく料金がかかります」などといった使い方が多く、ほとんどの場合「無償」のニュアンスを伴って使用される傾向にあるようです。

他方「私どものご提供するサービスにはきっとご満足いただけるものと思います」。時折り出くわすこのような語法での「サービス」に「無償」の響きは感