

Management Club Report

Oct.2009/Vol.82

Monthly Opinion 《10周年記念「強い組織を作る」》

歯科医院が解決しなくてはならない経営上の諸問題はいくつもありますが、歯科界では「歯科医師が中心となって治療に没頭すればよい」との考え方が強かったため、多くの問題を未解決のまま長年積み残してきた感があります。

それが、『歯科医院過剰』と『健保の見直し』という逆風が本格化し始めるころから歯科医院の『経営革新』が叫ばれるようになり、『増患対策』『患者満足』『自費率アップ』などといった言葉が盛んに飛び交うようになりました。

暗中模索の状態での経営革新は、サービス業の王者のごとき存在を誇るディズニーやリッツ・カールトンの考え方ややり方を取り入れた歯科医院がリードする形で始まり、後続の歯科医院がその模倣をすることで引き継がれ、一定の『勝ち組歯科医院のビジネスモデル』が出来上がったようです。

しかし、それらの成功歯科医院は懸案の諸問題を解決しているのでしょうか。何も行わなかった歯科医院に比べれば大きな前進を果たしたと思いますが、私たちの目には『増患対策テクニック』や『患者満足度向上スキル』や『自費率アップ術』といった上辺の方法論を身につけただけで歯科医院が正しく発展するために克服しなければならない根本的な問題解決には至っていないように映るのです。

歯科医院が抱える諸問題は多岐に亘りますので個別の専門的対応が求められる面もありますが、すべての根本は、人間の集団である歯科医院が組織としての態をなしていないところにあると思っています。

今月は24日25日に行われた弊社10周年記念会で語られた、それぞれの『強い組織の作り方』をまとめることで、未来に向かう新しい歯科医院経営のあり方について考えてみたいと思います。

