Management Club Report

Sept. 2009/Vol.81

Monthly Opinion　≪“はやり”の経営手法を疑う≫

いつの時代にも流行語や流行歌や流行のファッションがあるように、マネジメントや組織運営のあり方にも一種の“はやり”があります。それはファッションのように繰り返される“はやり”“すたり”とは一味違う『進化』と言うべきものでもあるのですが、多くの経営者はその『進化』をいち早く取り入れることが成功への近道と思い込む傾向が強いようです。深く研究することや、吟味を重ねることを省略してしまい、はやりのマネジメントスタイルを物真似的に取り入れ、成果が思ったほど得られないことが起きているように思います。一時広まったものの弊害面が拡大し急速に輝きを失った『成果主義人事制度』などはその典型と言えるでしょう。

歯科医院経営は、技術面に関してはそれぞれが独自の拘りを持ち、特徴が鮮明化される傾向にある反面、“営業面”や組織運営面に関しては自信不足のためか“はやり”のやり方や成功例を鵜呑みに取り入れてしまうケースを大変よく見かけます。『自費率』を高めるためのセールストークを表面的に学ぼうとしたり、一般事業会社向けのマーケティング理論を取り入れたりすることが、歯科医院の中では抜きん出る方法であると考える歯科医院経営者が増えていると感じています。

今月は、“はやり”のやり方を取り入れることが歯科医院の活性化に本当に繋がるのだろうか。勿論、間違いではない部分が多いことも事実ですが、あえて疑問符をつけた上で、その効果について捉え直し、歯科医院の活性化にどのように結び付けて行けばよいのかを考えてみたいと思います。

1　「正しい」と思われている手法を疑ってみる

運動中は水を飲むな！が崩れた

私の世代が高校生や大学生であった頃、スポーツの練習や試合の途中で水を飲む行為は厳しく制限されていました。実際に水を飲んで走ったりすると腹痛を起こすことがあり、特に私はその教えを頑なに守っていました。

ラグビーゲームのハーフタイムでは水を入れますが、私はレモンのかけらを口に含んでその果汁は飲んでも、水はうがいをするだけで決して飲むことはなかったものです。

ところがその後時代が進み運動生理学の研究が盛んになると、運動中は水分を補給した方が良いということになり、今ではハーフタイムに限らず、怪我人が出てゲームが中断したときなどを利用して常に水を飲むようになりました。