

Management Club Report

Jan.2010/Vol.85

Monthly Opinion 《2010年代の始まりに寄せて》

あけましておめでとうございます。いよいよ2010年代に突入しました。早いもので、2000年に入ったのがついこの間のような気がしておりましたが、あっという間に10年の歳月が過ぎて行きました。「光陰矢のごとし」とはまさにこのようなことだと実感させてくれる時の流れです。

私どもは昨年10周年を迎え、今新たな10年の緒に就くことになりましたが、あっという間に過ぎ去った10年の間に培ったものは何だったのだろうか？胸を張ってこれを成したと言えるものはあったのだろうか？

そのようなことを自問自答しますと、確かな形となって残ったものと、消えてなくなって行ったものがはっきりと見えてきます。残ったものは『当社ならではの独自のサービス』と、そのサービスを価値あるものとして支持してくれる『真の顧客』です。

一方、消えてなくなったものは『独自性のないサービス』と、それ故に『期待に応えられず失望を与えた顧客』や事前期待との齟齬によって『離れて行った顧客』です。

その結果、幸いにして有難いことに、親密で有力な顧客から身に余る支持を得ていますが、残念ながら同様になり得たであろう顧客を失ってもきました。

これは事業者としての不明を恥じる部分でもあり、反省すべき点ではありますが、客観的な対象として平準化された評価を得やすい“モノ”を作って販売するビジネスではなく、知識、考え方、感性といった主観的な『サービス』を提供するビジネスである以上、常に背負わざるを得ない宿命的な課題でもあるかと思っています。

歯科医院もビジネスとして捉えた場合はサービス業として同じ宿命を負っています。今月は、そのような宿命を負いつつ新たな10年に向けてどのように歩んでいくのかを模索してみたいと思います。

1

過去を紐解き、今後を見通す

10年単位で過去70年を振り返る

これからの10年を考える前に、これまでの数十年の歩みを、10年単位で回顧してみたいと思います。退屈な駄文でもあり、私ごときが改めて講釈する必要もない現代史の一端で恐縮の極みですが、社会の動きや世相の変遷とともに今日の歯科界がどのような経緯を経て形成されてきたのかを読者の方々にも再確認してもらいたく、厚顔を顧みずまとめてみました。

私は1940年代の最後の年である1949年に生まれましたので、勿論、実体験としての記憶などはありませんが、1940年代からをまず年表にまとめてみました。尚、人口、GDP、歯科医院数、歯科医療費等は各年代中間地点の数値をとりました。