

Management Club Report

Jan.2022/Vol.229

Monthly Opinion 《デジタル化と組織強化》

明けましておめでとうございます。1月6日に配信いたしましたメールマガジンの中で今年の活動テーマは『デジタル化を活かし組織強化を図る』にする旨の宣言を致しました。対人関係能力の強化、行動の美化といった業務内容から考えても、アナログでしかない当社にとりましては些か無謀な挑戦であるように思われるかもしれませんが。現に私自身、何をどのようにするべきかという具体策については殆ど持ち合わせていない状態ですが、思いだけは次第に強くなっています。

その思いとは、ここ1~2年来強調して参りましたナレッジワークの重要性を、「重要だ！重要だ！」とただ吠えるだけではなく、強化するための具体策を構築したいというものです。

歯科医療現場は各種診断機器は高度なデジタル技術が駆使される世界ですし、カルテの電子化も進んでいるハイテク現場のひとつです。ただ、これまでは医療技術の領域にのみ特化されたデジタル化で、一般業務管理的な領域は遅れていたと思います。しかし、その領域におきましても近年既に多くの歯科医院では受付や会計業務の機械化などが導入されてきています。

この動きは今後益々活性化していくことが予想されますが、この受付・会計業務の機械化をどのような位置付けで実施しているのか、あるいは実施しようとしているのかの問題であると考えています。もし、省力化とか人手不足対策といった位置付けで行っているのであれば歯科医院としての本質的な強化には近づいて行かないのではないかと思います。

勿論、省力化に貢献するでしょうし、正確性といった点でも改善されることは間違いありませんが、それがメインでは少々の外れです。ここは受付担当者のマニュアルワークを機械に任せ、ナレッジワークとエモーショナルワークに磨きをかけることを第一の目的にするべきと考えています。そして受付会計業務に留まらず、営業推進的な業務にIT技術を導入することでナレッジワークを一層強化すべきではないか。そのような考え方を今年の活動テーマに致しました。今月はその準備段階としての基本を述べて参ります。

1

A級受付を生かすための受付業務の機械化対策

ホテル業界フロント機能のデジタル化

受付業務のIT化は、現在伺っている歯科医院の中でも導入が進んでいるという実態に直面しています。ある歯科医院から「DBMの流儀には反するでしょうが自動精算機等受付業務のIT化に踏み切らざるを得ないと考えています。ご意見をお聞かせください」とのご相談を昨年秋に受けたことがあります。