

# Management Club Report

Apr.2022/Vol.232

## Monthly Opinion 《人財育成と適材適役》

今年のテーマに掲げた『デジタル化』の中身のひとつは、歯科医院における営業上の成功要因、失敗要因のデータベース化を考えています。歯科医院で「営業上の成功」「失敗」という表現を使用することにはやや抵抗があるかもしれませんが。表現を変えるならば「価値ある治療を受け容れてもらった」「もらえなかった」、あるいは「指導内容を理解し継続通院してくれた」「くれなかった」といったことになるのでしょうか。一般の小売業でいうところの「こちらの一押し商品を気に入って購入してくれた」「これが似合いますというお勧めに従って洋服を買ってくれた」と同じです。

歯科医院も一般ビジネスも、価値あるものを作り出し、あるいは探し出し、提供しようとすることに差異はありません。特にその人にとって有益であるものを勧めるという点では全く同じです。価値あるものが、歯科治療なのか、家電製品なのか、自動車なのか、洋服なのかの違いであって、それを求める人にその価値を正しく伝えることに関しては違いがありません。

自分たちに誇りを持って堂々と価値あるものを提供して行くためには、医院独自の価値観や行動規範といったものを明確にし、歯科医療を価値に見合う価格で販売して行くことが大事だと思います。それは金儲けが目的なのではなく、価値を理解する人たちに大きな幸福を届ける使命を果たすことであるからです。

今月は、デジタル化の前の基本的な課題として、歯科医院の本義を理解し、その価値を高める人財が育つ組織の在り方について考えて参ります。

### 1

## 人財育成を可能にする組織の基本

### 人財育成の第一段階は新人教育

年度初めのこの時期、日本中の会社において新人教育が盛んに行われています。おそらく、業種を問わずあらゆる職場で行われている新人教育研修は、その会社の沿革、業界での位置付け、取り扱い商品概要、業務の流れ、指示命令体系といった会社独自の実務教育と、社会人としての振舞、言葉遣い、ビジネス文書の書き方といった一般教養教育が中心であり、また大半であろうと思います。

これは歯科医院においても同じです。ただ、歯科医院の場合は医院独自の実務教育はどこでも行っていますが、一般教養教育に関しては院内独自に行うことは難しいようで、外部講師を招くか、外部研修に委託するかといったことが多い