

Management Club Report

Aug.2023/Vol.248

Monthly Opinion 《“人でこそその価値”を！》

現代の人手不足を補うようにDX化の進展が様々な領域で生かされるようになってきました。外食産業における配膳ロボットなどはその代表例の一つでしょう。実際に配膳ロボットによる“対応”を受けた経験があります。物珍しさから面白く感じはしましたが、世の中の飲食店の大半に使われるようになったらと考えると「ウーム」と唸ってしまいました。実際、最近の回転ずし店では、寿司職人が誰もいないような店もあるようで、そうなりますとほとんど行く気がしません。「このような合理性ばかりを追求した結果生まれている高度な機械化現象を果たして“進化”と呼んで良いのだろうか…。」そのような疑問を抱いている時、「これだ！」当に膝を叩くような考え方に出会いました。8月18日の朝日新聞朝刊の「経済・総合」面に掲載されていたロイヤルホールディングス社長の阿部正孝氏に対するインタビュー記事です。それは、人手不足と闘いながらも「配膳ロボットは使わない。“人でこそその価値”を如何にして高めるかを考えた」といったサービス業の原点に立ち返った熱い想いでした。

歯科医院も今、人手不足と闘う最前線にいます。歯科医院におけるDX化の一部はそれを補う役割を果たしてもいます。特に受付業務においては自動受付、自動精算などの機械化が進められており、受付担当者が担ってきた業務範囲と業務内容は大きな変貌を遂げつつあります。そのような新時代の中で「歯科医院の受付はいかにあるべきか」、取引先歯科医院の院長からそのような内容での研修依頼を受けました。『DX化と歯科医療サービスの在り方』というテーマでの特別研修と、受付担当者を対象にした意識改革研修を行ってきました。今月はその考え方をベースに、最も純粋なサービス業である歯科医院の在り方について考えて参ります。

1

これからの受付に求められるコンシェルジュ機能

新たな時代における受付の在り方

ドクターも含めた常勤スタッフ約50名を擁する大型の歯科医院から次のような相談がありました。「当院の受付業務は、アPOINTは診療スタッフ、電話はコールセンターが受けているため、来院受付と会計業務が中心でしたが、3年ほど前から自動精算機を導入したことで会計業務もなくなり空いた時間を事務に充てている状態です。私としては業務が減ったことで生まれた時間を患者とのコミュニケーションや豊富な知識を生かすコンシェルジュ的な役割をしてもらえたらと思っています。その辺りの意識改革と具体的な動きの指導をお願い致します」