Management Club Report

Apr.2013/Vol.124

Monthly Opinion　≪急務！中堅リーダーの養成≫

活力のある歯科医院に共通していることのひとつに､幹部クラスのチーフなり主任といったスタッフリーダーが存在し、スタッフをまとめていることがあげられますが、一方では中間管理職的な中堅リーダーが育っていないという問題点が未解決のまま残っている面もあります。

個人商店的な規模から出発する歯科医院は、ある程度の規模にまで発展しても、その個人商店的な体質から抜け出せないケースが多く、組織が未成熟のまま、ただ量的に膨張して行く嫌いがあります。町工場のワンマン社長兼工場長の下に 20 人ほどの工員が、先輩後輩という単純な上下関係の序列の中で、すべてが社長の指示と決裁に従って動くというような姿と似ています。

経営の浮沈を左右する要因のほとんどが、院長の技量と人柄に拠っていた過去の歯科医院とは異なり、現代の歯科医院は歯科衛生士部隊の優劣がその成否に大きな影響を与えるようになりましたし、これから先はさらにその色彩は濃さを増すことになるでしょう。

更に加えて、歯科医師と歯科衛生士といった技術陣を生かす営業力や企画力の強化が必要となります。そうなりますとそれらの部門リーダーが不可欠となり、その育成に関する要請は今まさに急務となってきたのです。

これまでは税理士や社労士やコンサルタントのバックアップを得ながら院長の独壇場として行っていた営業活動や企画業務を中堅リーダーに権限委譲し、自分は決裁者の立場になる。そういう覚悟が求められ始めているのです。

1　歯科医院に『営業部』を新設するという発想

スタッフにも経営者感覚を持たせたい？

院長の嘆き節を聞いていると、「うちのスタッフには当事者意識が薄い」「患者が増えようが減ろうがまるで他人事」「早く帰りたいのか、どうも終了 30 分前の最後のアポイント枠に入れようとしない」

そのような愚痴が口をついて出てきます。その苛立つ気持ち、とてもよく分かります。

しかし、ちょっと待ってください。そういうスタッフを雇ったのは誰ですか？そうならないように教育できなかったのは誰ですか？もっと言えば、院長と同じくらいの意識を持って、即ち経営者感覚を持って働いてくれることをそもそ