Management Club Report

Sept.2015/Vol.153

Monthly Opinion　≪院長、“時は金なり”ですよ！≫

仕事であれ観光であれ来日した外国人が一様に驚く“日本ならではの優れもの”の一つに時間の正確さがあります。まず彼らは交通機関の駅や停留所に掲げられた時刻表の存在と、さらにその分刻みの表示の細かさに違和感を抱くようですが、電車やバスがほぼ時間どおりにやってくるのを体験して驚きの声を上げるといいます。バスの場合は道路状況に影響を受けるため電車ほどの正確さは期待できませんが、それでも一応の目安としての到着時刻は表示され運転手はそれを守ろうと最大の努力を傾けます。

それは更に東京と大阪、福岡、青森などを結ぶ長距離特急列車である新幹線を、時速 300km 近くの高速で走らせながら、分刻みの運行スケジュールを絶対に遅らせまいとしながら殆ど正確な運行を実践し続けていることを知るに及ぶと、彼らの驚嘆は尊敬へと変わり、更には「何でそこまで神経質になるんだ？」との懐疑にまで至るようです。

それはおそらく日本人の中に在る「人には親切にしよう、お客さんには丁寧に接しよう」という感覚が『時間』というジャンルにおいては「遅れないようにしよう」との思いに表現された結果ではないかと思います。

このように日本人の仕事と生活のリズムは、きちんとした時間管理の下で組み立てられていますので、アバウトなタイムスケジュールが許されるケースは極めて少ないといえます。あえて言えば、前述したバスの運行時間や、就業チャイムが鳴っても終わらないことがある学校の授業時間、仕事が遅くなったとの理由で 30 分程度の遅刻が当たり前に通用する飲み会の集合時間くらいではないでしょうか。

そして残念ながら完全予約制でありながら待たされる歯科医院の約束時間もまたそのアバウトなタイムスケジュールの仲間に入っているのです。今月は歯科医院で時間厳守を徹底することが大きな価値を生み出すのだということを述べて参りたいと思います。

1　絶対に儲かる歯科医院のつくり方

歯科医院から寄せられる当社への期待感

当社は、お陰様で全国いろいろな地域から、様々な特徴を持った歯科医院からお仕事を頂戴し、定期的に訪問しては、院内連携と顧客応対の上質化に向け