

# Management Club Report

Oct.2015/Vol.154

## Monthly Opinion 《今求められる想像力》

先日テレビで東京オリンピックが開かれる 2020 年の生活シーンはどのような進化を遂げているだろうか、といったようなテーマが放映されているのを観ました。テーブルの上に浮き彫りにされた画像の中から気に入ったものを脇の窓ガラスに向けて滑らしながら放るのように手を動かすと、窓ガラスがモニターとなってそこにその画像の続きが動画として映し出される。そんな技術が実現すると伝えておりました。エッと驚くばかりでしたが、それは、まだ知らない人を相手に驚かす上ではとても効果的でしょうが、そもそも日常生活に必要なことなのかな?と考えるてしまいました。

一方、寝たきりとなった高齢者の祖母に孫の結婚披露宴を見せようと、祖母の目や耳や口の働きを代行するロボットが披露宴会場で活躍する様子が紹介されるニュース番組を観ました。これはもう既に実現していることで、このような活用は人間の限界を広げ、心を豊かにしてくれる使い方だと温かい気持ちになれました。しかし、これも使い方によっては悪用されてしまう危険性を秘めているようには感じられました。

素晴らしい技術革新の精華ではありますが、次第に私たち人間が機械に仕事や生活のリズムをコントロールされてきているようで、少し寒さを感じることがあります。機械が故障をしたり電源が喪失されたりするとたちどころに仕事や生活に支障をきたしてしまうどころか、大参事さえも引き起こす危険性のあることが 2011 年の大震災による原発事故が証明しています。

今月は歯科医院経営を考えるに当たって、サービス業としての原点「サービスは人の手による」という言葉を改めて思い起こし、機械を活用はすれども機械にコントロールされない仕事の重要性について考えてみたいと思います。

1

### モノの限界はヒトの感情力でカバーする

#### 診療終了間際の耳鼻科で 2 時間は待てない

仕事を早引けして耳鼻科に寄ったときのことで。診療終了時間である午後 6 時に余すところあと 20 分という時刻でした。待合室には何と 20 人ほどの人たちが順番を待って座っているではないですか。ゲーっと思いましたが、折角早引けして来たんだから待ってでも診てもらおうと受付カウンター前に立つと、受付の女性から「あと 2 時間は待つと思いますがいいいですか」と言われ愕