

Management Club Report

Nov.2017/Vol.179

Monthly Opinion 《パラダイムシフトを受け入れるⅡ》

世の中の考え方の枠組みが大きく変わってしまうほどの変化をパラダイムシフトと言いますが、過去に体験してきたことで、私どもが今の仕事を始めるきっかけともなったことに、「サービスマネジメント革命」と言われたテーマがありました。1985年にカール・アルブレヒトとロン・ゼンケが著した『サービス・アメリカ』は3年後の1988年に『サービスマネジメント革命』の邦題で日本の書店に並びました。それは歯科界も含め日本の国内がバブル経済の真っ只中で浮かれていた頃で、同じように浮かれていた私は、そのような内容の書物には関心がなく、この本を初めて手にしたのは、バブルが崩壊し、その後始末に追われながら“悔恨と反省の日々”を送っていた1995年前後のことでした。

この邦題の背景は、序文にある次の一節に集約されていました。「いまや時代は、製造業中心の経済から、サービス・エコノミーというまったく新しい経済に移行している。そこでは物的な製品よりも、人間相互の関係が重要になっている。今世紀の初めに産業革命が起こったときのように、現在はサービス革命が起こっている。」経済の中心が製造業からサービス業へと移ったことは、すなわち大きな捉え方での価値観が「モノからヒトへ」変わったというパラダイムシフトが起きたことを伝えてくれたのでした。

そして、このニューパラダイムは「量から質」への価値変化をも示していました。大型化と分院展開に走っていた歯科医院がバブル崩壊によって行き詰った後の建て直しには、このニューパラダイムを受入れることが最善であろうと私たちは考え、対人関係能力の強化に軸足を置いた新会社を1999年に立ち上げたのでした。以来18年そのような系譜の先に、今起きようとしている変化を更に新しいパラダイムシフトと位置付け、先月は『パラダイムシフトを受入れる』をお伝えしましたが、伝え切れなかったこともあり、今月もその続編をお届けいたします。題しまして『パラダイムシフトを受入れるⅡ』です。

1

“ソフトが売れる”歯科医院にこそ魅力あり

飛行機のない空母は資産ではなく負債

毎日新聞政治部長から毎日放送の副社長を務めた後藤基治氏が書き残した遺稿がこの夏出版されました。かつて海軍付きの記者を務めたときに経験した、連合艦隊司令部高官による重要機密文書紛失事件を取り上げたものです。