Management Club Report

Jun.2019/Vol.198

Monthly Opinion　≪業務連鎖の品質を磨け≫

「強い組織の歯科医院とはいかなるものか？」を考え始めて半年が経とうとしています。未だ暗がりの中、光を見出そうと手探りで歩いている状態ではありますが、新たに得た知識や考え方をもとに、それらを歯科医院経営に当てはめてみると、いつも見慣れている当たり前のものが違った顔で見えてくるような新鮮な気づきを得ることができました。

血族以外での集団形成をなし得たことが、幾多の人類の中でも私たち現代人の祖先だけを生き残らせ、地球の支配者たらしめたという人類学史の一端に触れ、その集団形成の求心力にコトバがあったこと、そしてそれは多くの他人同士を結束させるに足る魅力に富んだフィクションを紡ぐコトバであったことを知ったとき、それまでごく当たり前に唱えていた歯科医院経営におけるビジョンの重要性が、姿を変え、輝きを放ちながら眼前に現れたのでした。

また『生きている会社、死んでいる会社』の中で言われていた「熱と理と情」の三要素は、ビジョンの重要性と共に「理に適った正しいやり方」と、組織が人間の集団である以上「組織内に流れる情の重要性」を、感動を持って再確認することができると同時に、「医は仁術」を唱える歯科医院であるならば、経営の基本に「情」を置くことは何よりも必要な考え方であることに気づかされました。

そのような牛歩のごとき歩みでありますが、今回は一つ踏み込んで、組織全体としての価値を高める『全体最適』を目指す重要性と、それを阻害してしまうチームプレーの品質劣化に対してどのように対応していくのかを考えてみることとしました。そこには感情のもつれなど極めて人間的な問題もあり、多くの歯科医院経営者の頭と心を悩ませる共通の問題が含まれています。

1　建築工事は統制された業務連鎖が命

人間の集団に必ず存在する不協和

歯科医院という組織の中で協働する人たちは、組織の社会的な存在目的を果たすためにそれぞれの役割を、責任をもって遂行すると共に、全体最適を実現させようと協力し合わなければなりません。

ところが、人間の集団というのは、「性に合う」とか「合わない」とか、あるいは「好きだ」とか「嫌い」だとかといった感情のぶつかり合いが必ず起きるものです。そのようなぶつかり合いが起きますと、個々には各々の責務を真摯に果