Management Club Report

Jul.2019/Vol.199

Monthly Opinion　≪全体最適を更に最適化する≫

全体最適を更に最適化することを考えるに当たっては、『全体最適』とはそもそもどのような状態を指しているのかを明確にし、現在実際にそれを実現させているのかどうかを検証する必要があります。『全体最適』とは一般的に言うと、個々の業務がそれぞれベストなレベルでスムーズに繋がり、付加価値が高まったチームプレーとしてのベストの状態で仕上がることを指しています。

しかし、この『全体最適』という概念は、個々の歯科医院によって目指すものが異なり、目指す頂上を極める手法も異なりますので、何をもって『全体最適状態』と定義づけするのかは個々に分かれることになります。

ただ、それが異なっていたとしても、それぞれの全体最適を更に10%～20%アップさせるために、特に現在、多くの歯科医院が抱える共通の問題への対策をそこに当てはめることができるならば、有効に作用するにちがいないと考えています。

今月は、前号からのテーマを引き継ぎながら一歩話を進め、活性化を目指す歯科医院の『全体最適』をもう一歩高めるためにはチームとしてのワークをいかに整備し繋げていけばよいのかを考えてみたいと思います。様々な『全体最適』の形があるとは思いますが、私たちが目指すかくあるべき歯科医院にとっての『全体最適』とそれを更に最適化する方法はこれではないか、と思う信念を述べてみたいと思います。

1　高い歯科医療技術は競争会場への入場券

歯科医院としての品質を計る尺度

同じ歯科医院でも品質の高い歯科医院と低い歯科医院では、いろいろなところで大小さまざまな差異が存在します。例えばそれは院内の清潔性であったり、整理整頓振りであったり、設備の充足度、空間の落ち着きや居心地の良さ、そして合理的な受診システムや品のある PR、さらにはドクター・スタッフの人格品性の高さや好感度といったところが、その差異を計る尺度となっています。

歯科医療技術の高低は論じるまでもない

当社は今年の 10 月 5 日をもって創業 20 年を迎えますが、20 年間に亘って行