

Management Club Report

Mar.2003 / Vol.3

Monthly Opinion 価値組歯科医院こそ「勝ち組」

歯科医師と大工の相違点

「我々は歯の修理屋ではない」「歯の大工ではない」といった表現が歯科医師の方々からよく聞かれます。この言葉の意味はどういう事なのでしょう。歯を抜いたり削ったりという治療から、なるべく抜かず削らずという方向に変わりつつある歯科医療の潮流に合わせ、抜く削るという行為を大工仕事にオーバーラップさせて、自らの職業がかつてそのようであったことを揶揄した表現のように感じます。

私は歯科医療という事業と建築という事業は似ていると思い、日頃からそのように広言して憚らないのですが、それは「歯科医師と大工が似ている」という意味ではありません。事業としての歯科医療と建築にはさまざまな類似点が存在します。2002年10月に出しました「今月の経営ヒント 27」に詳しく書きましたが、「完成したらこのようになる」という“夢を売る”ビジネスとして、その根本が大変よく似ています。

そうなりますと、歯科医療と建築というビジネスの主たる担い手である歯科医師と大工は、共に“夢を売る”職業ということになりますが、どうもこれまでの認識では必ずしもそうではなかったようです。大工という職業は“夢を売る”というよりも“夢”の実現に技術的側面でのみ応える立場、口悪く言えば「人の考えたとおり、または期待したとおり正確に作るだけの技能を持ったスペシャリスト」という存在でした。歯科医師もまた“夢を売る”というイメージからは程遠く、歯が痛くて我慢できなくなった患者の虫歯を削って詰め物を詰めるという正に「歯の修理屋」そのものでした。

このようにかつては歯科医師と大工は「技術屋」あるいは「職人」という言葉で表現されるスペシャリストの部分において並列で論じられることが多かったために冒頭にあるような歯科医師サイドからの反論が登場することになったのでしよう。

しかし、かつて仮にそうであったとしても両者は顧客との関わり方において大きな相違点があります。それは歯科医師が主体的・能動的であるのに対し、大工は受身であるという点です。すなわち歯科医師は「修理屋」であったとしてもスペシャリストとしての技能を自主的な判断に基づいて行使し、治療という目的に向けて顧客である患者をリードするという立場であることに間違いはありません。他方大工は、建築主の希望に基づいて描かれた設計図面に従いスペシャリストとしての技術を提供する立場にしかないという決定的な相違です。