

# Management Club Report

Dec.2003 / Vol.12

## Monthly Opinion      医院活性化の決め手“EQ”

### 「勝ち組歯科医院」の苦戦

来月から2004年です。21世紀を迎えて丸3年が過ぎようとしています。前世紀末から「エクセレント・クリニックのフルイ」にかけられてきた歯科医院は、一旦選別されたかに見えたいわゆる「勝ち組」がさらにふるい落とされ、今まさに真の「価値組」のみがエクセレント・クリニックとしての地位を確保しようとしています。2003年最後のMonthly Opinionはエクセレント・クリニック創りの決め手について私見を述べ、事例を紹介してみようと思います。かつて「選別されたかに見えた勝ち組」とは次のような歯科医院でした。

1日60～70人の来患者  
夜遅くまでやっている  
週休1日か半日、あるいは無休でやっている  
非常勤のドクターを数人雇用している  
大勢のスタッフが交代制で勤務している  
内装が今風で“カッコイイ”  
最新設備の導入に積極的  
ビジネスマナーを採り入れた顧客対応をおこなっている。

このような歯科医院は、概して前向きで勤勉で頑張り屋の院長がフル回転でリードしている所が多く、いつも待合室には患者が溢れていました。ところが数年前「勝ち組」として君臨したこのような歯科医院も、やがて患者の減少に苦しむようになります。現代の価値観に何かフィットしなくなっているのです。そこで対策として、さらに診療時間を延長したり休日返上という受診機会の拡大策や、ホームページ開設などのPR作戦が立てられたりするのですが、抜本的な問題解決には至っていないというのが実情のようです。

### 「価値組歯科医院」の本領

そのような混沌とした歯科界を見透かすように、ここ数年セミナーや研修会が目白押しで開催されるようになりました。私たちは1999年の創設以来一貫して、「歯科医院におけるサービスマネジメント」をテーマにしたセミナーを開催し、個別の歯科医院に対する「組織作り」のコンサルティングを行ってきました。そのなかで、「非勝ち組」の一つでしかなかった歯科医院がじわじわ