

Management Club Report

Mar.2004/Vol.15

Monthly Opinion 歯科医院の勝敗は組織力

「顧客のライフサイクルプロフィットの実現」という価値

1年半ほど前、本レポートの前身である「今月の経営ヒント」の2002年10月号で「建設復興」という書物を紹介し、その中で述べられている「建設業の未来形」が、来るべき社会が求める歯科医業の形態を言い当てていると述べましたが、今、それが少しずつ現実化してきているように思われます。

「建設復興」の著者である倉見康一氏は、低迷する建設業が復活する為には業態の変革が不可欠であるとして、建設サービス業と施工サービス專業という2つの形態に分離して行くべきであると、それぞれの在り方を概ね次のように述べています。

建設サービス業とは「顧客のライフサイクルプロフィット（生涯利益）を実現するためのトータルサービスを建物を媒体にして提供する会社で、施工は付加価値のほんの一部にしか過ぎない」

つまり「顧客のライフプランに沿って専門家ならではのコンサルティングサービスが行なえる能力を持った会社」ということになりそうです。

施工サービス專業とは「顧客や建設サービス会社のビジョン、デザインに基づいて最適な施工方法を提案し、最適なモノを最適な価格で作り上げる会社」ということになりませんが、単なる下請けとは異なります。それは従来型の“手間”を売るだけの会社ではなく、顧客のライフサイクルプロフィット実現のための“施工の知恵”というサービスを売る会社ということになります。

歯科医院は今、これと良く似た形態に進化しようとしているように思えます。先見性に優れた一部の歯科医院経営者は、歯科医院の機能を従事者の職種と職位によって分離させようという試みに着手しています。

顧客のライフプランに沿って専門家ならではのコンサルティングサービスが行なえる能力を持ったジェネラリスト歯科医師と、顧客のライフサイクルプロフィット実現のための“施術の知恵”というサービスを売るスペシャリスト歯科医師、歯科技工士、歯科衛生士といった分離です。

自己完結型職業としての歯科医師の限界

歯科医師という職業は、建設業的な「設計者」や「施術者」というハード的側面と、「コンサルタント」や「コーチ」といったソフト的な面を併せ持ってい