

# 月刊 AMCP レポート

Vol.20



## 経営全般

## 【経営の仕組みをスタッフに理解させたい！：中編】

《前号の続き》

B先生は、“あたかも自分だけが儲けているという誤解を何とか解きたい”と悩んだ末に、コンサルタント(弊社)に相談しました。(弊社コンサルタントはAシニアコンサルタントが担当しました)

B先生:「何とか、院長も苦しい思いをしているということを理解させることは出来ませんか?」

担当A:「その前にお伺いしたいのですが、先生ご自身は自費中心への転換に抵抗はないのですか?」

B先生:「確かに、この5年間は地域の患者さんに喜んで頂けるよう、少しでも安い診療を提供してきましたから…」

担当A:「と言う事は、先生ご自身も余り賛同していないと…?」

B先生:「まあ…、背に腹は変えられないということでしょうかね。」

担当A:「そうですね…、そんな罪悪感に駆られた気持ちで自費が伸びると思います?また、スタッフが理解しますかね?」

B先生:「…」

担当A:「お金のことだけなら、経営数字の情報開示をすれば先生の疑念は晴れるでしょう。オープンの方法は少々細工しなければいけません、基本的に「売上を上げるために、これだけのお金がかかっている。だから院長だけが儲けているのではないですよ」ということが説明出来ればいいのです。しかし、その疑いが晴れたからといって“じゃあ、みんなで頑張ろう!”とはならないのではないですか?確かに、昨今の歯科医院経営を取り巻く環境は厳しいので、自費率アップは急務となっていますが、仕方なしにやるのではなく、この際、前向きに取組まれたらどうですか?患者さんが喜ぶのは“価格が安い”だけではないでしょうか?それは、B先生の“ニーズの思い込み”ではないですか?患者さんの中にはきっちりと説明を受け、選択肢を提示され、納得して治療を受られたら、その結果少々高くついても構わないという患者さんもいるはずですよ。またスタッフから今回のようなセリフを投げかけられること自体、先生とスタッフの信頼関係が薄い証拠です。」

B先生:「それでは、一体どうすればいいのでしょうか?」

担当A:「この5年間ひたすら走って来られたと思いますが、それはあくまで“患者をこなした”に過ぎません。今まで一度でも先生からスタッフに対して“将来こんな医院にしたい”“こういうことをしたい”等、話されたことがないのでは?今回を契機に一度先生も頭を整理され、「経営数値」だけでなく“想い”をオープンにすることです。」

この面談後、B先生はスタッフに単に「自費をやる」ということだけでなく、経営数値に伴う自院の今後の展望、地域貢献への想い、スタッフを頼りにしていること等、洗いざらい話したそうです。すると、スタッフは「院長にここまで頼りにされていること」に感激を覚え、その後、全員で医院改革に取り組むようになりました。(次号に続く)

## ★次回は…、「Vol.21」：経営全般

## 【経営の仕組みをスタッフに理解させたい！：後編】



をお送りします。

お問い合わせ・ご相談は…

**AMCパートナーズ株式会社**

〒541-0054 大阪市中央区南本町2-4-10  
Tel:06-6262-2256/Fax:06-6262-2257

<http://www.amcp.biz>

[amc-reception@amcp.biz](mailto:amc-reception@amcp.biz)