

アドバンスコース 読書感想文シート

医院名： 医) 樹栄会 アクア歯科クリニック 氏名：阿部 栄子

書籍名： No.2 理論

出版社名：現代書林

この本の中で自分に影響を与えたコトバ、文章

・ナンバー2の定義

- ①ポジション的にナンバー1の次
- ②トップが自分の次に信頼している人
- ③トップの後継者

どんなタイプのナンバー2であれ、果たさなければならない「役割」と「働き」は同じです。そのことを理解し、ナンバー2としての自覚をしっかりと持っているかどうか—ナンバー2のタイプより、そのことのほうが大事です。

・ナンバー1とナンバー2の役割(会社を船に例えると)

- ①ナンバー1は船長であり、舳先にたって船の進路を決定し、進むべき方向を指し示す。
- ②ナンバー2は、ナンバー1の支持を受けて、クルーを統率し、ナンバー1が指し示す方向へ、実際に船をすすめる。

つまり船のように、「前へ進まなければならない集団」を動かすには、①集団に「方向性を伝える役割」と、②「その方向へ進むようにメンバーをまとめ、組織していく役割」があり、ナンバー1は①の役割を、ナンバー2は②の役割を担っているのです。そのナンバー2がしっかり機能せず、②の役割が十分に果たされなければ、当然ながら船は早期難破することになります。

組織のナンバー1とナンバー2は、互いに補い合うだけではない。お互いの力を増幅し合うのです。波長の合った音叉を並べて叩くと、共鳴し合っていっそう強い音を発するように、実力以上の効果があらわれるのです。

- ① あまり優秀でないナンバー1と優秀なナンバー2は、足し算になる(○)
- ② 優秀なナンバー1とあまり優秀でないナンバー2は、引き算になる(△)
- ③ 優秀でないナンバー1と優秀でないナンバー2は、(マイナスの)足し算になる(X)
- ④ 優秀なナンバー1と優秀なナンバー2なら、組織の発展は掛け算になる(◎)

急成長している会社には、優秀なナンバー2がいるのです。

会社としての成長を目指すのであれば、ともに優秀なナンバー1×ナンバー2になり、組織に「掛け算」を生み出さねばなりません。

- ① 「目標と作戦」、② 「指導力・誘導力」、③ 現場の技術力」という三つの要素が備わったときに、組織として大きな力を発揮するのです。どれが欠けても強力な組織にはなりません。

組織にナンバー2が必要な理由

- ① トップは、トップマネジメントに専念しなければならない。
- ② 規模が大きくなると、トップ一人で対応するのは難しくなる
- ③ トップはオールマイティでなければならないが、人はそうではない
- ④ 「ひとり」は失敗しやすい

・トップマネジメント 目標と戦略(コンセプチュアルスキル) 集団が目指す目標を立て、現有戦力に相応しい作戦を立てる。

・ミドルマネジメント 指導力(ヒューマンスキル) トップが立てた目標や作戦をチームに浸透させ、そこへメンバー全員の気持ちを誘導して一つにまとめる。

・ローアマナジメント 現場の技術力(テクニカルスキル) 現場の一人が作戦を実行できる技能を身に付ける。

ミドルマネジメントの役目

- ① トップの指示を下に伝え隅々まで徹底させる(トップダウン)

現場が仕事の内容や目標をきちんと理解できるように、正確に、わかりやすく伝えることであり、さらにその仕事に対するモチベーションを高め、意欲的に取り組めるようにすることです。

- ② 現場の動きを絶えずチェックし、結果を上へ報告する(ボトムアップ)

指示を伝えるだけでなく、指示通りに順調に進んでいることを絶えずチェックし、それを監視して、上にフィードバックするのもミドルマネジャー役目です。問題があれば、すぐ報告する。その一方で原因と解決法を探り、自分のレベルで対応可能な問題については、そのつど現場を動かし、適切に処理していかなければなりません。

だからナンバー2は、ただの中間管理職ではありません。通常の中間管理職の仕事のほかに、大番頭役、補佐役、相談役などの役割も果たさねばならない、特別な中間管理職なのです。

優秀なナンバー2になるには、どうしたらよいのか。その第一は「トップの考えを徹底的に理解する」こ

とです。つまり、自分が良いと思うことを勝手にするものではありません。ナンバー2が、厳に自戒しなければならないのはそれです。

心得2は、「自分の美学を捨てよ」「自分が成功することより、トップを成功させることに夢中になれるか？」ということです。心得③はナンバー1に心底惚れよ。心得④はどうしても惚れられなければ、尊敬せよ。尊敬もできなければ、せめて好きになれ。好きになることもできなければ、仕方ないから形だけでもナンバー1を立てろ。心得⑤は愚直であれ。とことん愚直であれ。心得⑥大いなるイエスマンであれ。通常は、ナンバー1がこうと決めたら、それが正しいとか間違っているというのは、もう関係ありません。トップのアイデアを実現させるために、全力を傾注するのがナンバー2の仕事です。心得⑦トップにヒントを与えて、積極的に助ける黒子になれ。立場が違うということは、ものの見方や考え方が異なるということです。そういう違った視点から、トップに材料やヒントを提供するのも補佐役としてのナンバー2の役割がますます大きくなっているのです。

この本を読むことで得られた自分への気づき、学び

ナンバー2の選ぶポイントに、ナンバー1とナンバー2の得意分野が異なっていることが挙げられているが、自分たちに当てはめるとすると歯科医師としての分野は同じであるが、経営していく中での得意分野は違うのでそこはよかったかな、と純粋に思います。ただ次に几帳面な人がよいとのことで自分には几帳面さに欠けているのではないかと思います。もちろん課題を解決し、処理することはできるかもしれないが、几帳面というにはほど遠いです。そのため、一つひとつの課題に対し今より丁寧に処理したいと思いました。そしてヒューマンスキルの高い人が向いている、コミュニケーション能力や人間関係能力が高いひとが向いているとのことに対してそこそこ能力はあるのかな？と思いました。ナンバー2としての優秀度の中では自己犠牲能力はあるが、保有能力はどうなのか？自分の出しゃばりな部分をもっと控えないといけないと思いました。

この本から学んだことで実践することを最低1つ

まずは院長との会話を十分にすること。院長の考えは正直わかっていることが多く、満足してしまっていました。ただ、この本を読み、まだまだ足りないのかな？と思ったので、毎日の時間の中でもっととことん話す時間を作ろうと思いました。そして、院長をもっと立てるべきだと思いました。仕事では、敬語を使用しており、院長の知り合いの人の前でも院長を褒め、尊敬を口に出しておりますが、全て心から思っていることではなく、パフォーマンス的なところもありました。感情的になり、それすらもできない時もあるので、感情のコントロールもしたいと思います。

現場の動きを絶えずチェックは出来ず、チーフに頼り気味のところがあるので、自分自身でもチーフとコミュニケーションをとったり、スタッフ一人一人に気を配ろうと思います。また、ボトムアップで、院長に全てを伝えるだけではなく、自分自身の判断や行動によって解決できるものは解決し、それを院長に報告できるところまでやろうと思います。自分自身がちゃんと院長の考えに沿って行えるかどうか確認したいと思います。

また、ナンバー2の育成も行いたいので今どのような会社を作りたいか。会社の未来をどう描いているかなどのビジョンを幹部、幹部候補に語り理解してもらうようにしたいと思います。

現在の実践状況、その結果・効果

まず院長との共通の物をもっと共有しようと思い、院長の紹介でライザップに入会。会話が増えました。きついことをお互いに経験し共有することによって以前より思いやるようになりました。院長を立てることに意識を向けてみたが、なかなか上手くいきませんでした。そこで、良いことだけ見るようにし不満に思うようなことは見ないようにしてみました。すると良いことをしたときに当たり前と思わず、ありがたいと思うようになってきました。

スタッフと同じように良いところだけ見ようと思います。

一日の中でスタッフ一人一人に仕事以外の話をしてみました。以外なことやへえーといったことが知れました。スタッフの人数が増え入社して間もないスタッフになればなるほどコミュニケーションをとっていないことに気づき、とってなかった自分に恐怖を感じました。手遅れになる前に気づいて良かったので、今後は続けたいと思います。

幹部候補生には、技術的なことよりも、ヒューマンスキルを磨く様に伝えました。もちろん幹部にすることを考えている上で、現在足りないものを伝え、そうやってほしいと期待をしているので気を付けるように伝えました。話す時間をもっと取り、熱意、未来のビジョンを語り、理解をしてもらえるように今後も続けたいです。

アドバンスコース 読書感想文シート

医院名：医療法人樹栄会アクア歯科クリニック 氏名：青木利果

書籍名：『君ならできる』

出版社名：幻冬舎

この本の中で自分に影響を与えたコトバ、文章

・そのコースを高橋に思い切り気持ちよく走らせてやるのが、私の務めだと思っている。

・入門を断ってもやって来た高橋尚子

「契約でも何でもいい。とにかく小出さんの下で練習できればいいんです」

人と人との出会いは、運命的な「縁の糸」だといえる。

・有森も彼女のほうから何度も私のところに訪ねてきた。

・人間は、出合いやめぐり合いを何より大事にしないといけないと思う。

「断るときにもニコッと笑って、ごめんねといいなさい。相手に対して誠意を見せなくちゃいかんよ」と教える。どこで、いつ、誰に助けられるかわからないからだ。人生というのは、そういうものなのだ。もしかすると、私はマラソンを教えているより、そんな心の持ち方を教えている方が多いかもしれない。

・人間の器と可能性を広げるには、物の見方、考え方から始めなければならない

・「私がいちばん強いんだ」というような顔をして、マイペースでやっている。そこがいいのだ。肝っ玉がすわっているというのだろうか。その点是有森というよく似ているところがある。伸びる子というのは、やはりどこか共通点が多いような気がする。

・私はそれまで、ただ頑張らせればいいと思っていた。ところが、そうではなかった。練習と同じように休養も大事なのだ。要するに、人間の体に強弱のリズムがあるように、練習にも強弱が必要だということだ。

・励ましの基本は、褒めることだ。

・「おまえは世界一になれる」と毎日のようにいいつづけたのだ。

・こちらが誠意を示して一所懸命になれば、必ず相手も一所懸命になってくれる。

・自分が好きでやっているのだから、「もう嫌だ」と思ったらそれで終わりだ。

逆に私が高橋に怒られることもあるし、ふだんは友達みたいな感覚で話し合いながら練習に臨んでいる。

要するに結果が出ればいいのだから、どんなやり方でもいいのだ。おそらく、百人の監督がいたら百通りのやり方がある。その人の持って生まれた性格があるから、仕事というものは私は私の性格で進めていかなくてはいけないと思っている。

・ピンチに追い込まれたときこそ、遊びや楽しみを見つけない

・せっかく転んでケガをした。せっかく食中毒を起こした。「せっかく」と思うところから、別の見方が生まれてくる。「せっかくこうしてくれた、感謝、感謝」

・ともかく、性格が素直の一語につくる。だから強くなる。一高橋の強さの秘密はそんな素直さなのだ。

・何事も、気持ちよく始めることが肝心。一たった一言「おはよう」の挨拶を交わし合うだけで、気持ちが晴れやかになるし。また、子供たちの機嫌とか体調なども分かるようになる。その意味で、私は挨拶は非常に大事なものだと思っている。

・練習ではいいタイムを出しているのに、本番のレースになると、どうしてもいい成績が残せない。残念ながら、そういう選手が多い。なぜなのだろうか。私が思うに、「やらされている」という受け身の感覚で練習をしているからではないだろうか。選手が「自分から進んでやっているんだ」と思えるような、自発的で積極的な形を取らないと、本番で力を出すことができないのではないかと思う。

・「おまえ、ほんとに強くなったね。ボクなんか、もうついていけなくなっちゃったよ」その一言が決め手になる。選手は「私がいちばん強いんだ」という自信を持ち始め。ついには確信するようになっていく

・日本人はともすると、いちいち口に出さなくても、思いは通じるだろうと思いがちだが、私は絶対に口に出すべきだと思っている。

- ・見え見えのお世辞であつたら、選手も素直には聞いてくれないだろう。しかし、私の場合は、つねに「この子は」と思いながら指導しているから、真意が間違いなく伝わるのだ。
 - ・選手の故障や不調は一にわたしの責任である。だからわたしが腹を立てるべき相手は選手ではなくて、私自身である。
 - ・監督が自己満足しても、それは選手にとっては何の足しにもならない。私が追求しているのはあくまでも選手たちが満足してくれるチームづくりだ。
 - ・有森さんの名言「自分で自分を褒めてあげたい」徹底的に練習すれば、怖いものは何もなくなる。人間というのは、自然に自信が湧いてくるのだ。
 - ・万全の準備が彼女に自信を与え、銀メダルと銅メダルを獲得させたのだ。
 - ・可愛がってあげれば、必ず心が通じる。監督と選手の間というのは、心が通じなかったら駄目だ。信頼感というのは、そういうものだと思う。
 - ・「一流選手必ずしも一流監督ならず」
 - ・ふだんあまり練習をしない人が、大きなレースにポンとかは出て優勝できるはずがない。
 - ・自分の言葉を選手に信用してもらい、熱い気持ちが通じれば、きっと選手は期待に応えてくれるようになる。
 - ・言葉は明瞭で簡潔であればあるほど、相手の胸に染みいりやすいものなのだ。一胸に染みるような言葉をタイミングよく！これが指導における鉄則である。
 - ・修業している者に自主性は必要ない
 - ・つまり、優秀な選手が入ってくれば、雰囲気も変わり、みんなが切磋琢磨するようになる。結果的に、個々の選手のレベルが上がり、会社のレベルも上がるのである。
 - ・なんであれ競争は「早い者勝ち」が原則である。誰もまだ手をつけないうちに、いち早く知識を蓄え、しっかりと準備をして置けば、必ず勝てるのだ。
 - ・私にはもちろん自信があつた。長年にわたって地道に蓄積してきた知識やノウハウがあるのだ。絶対に負けるはずがない。
 - ・「おれは何としてでも、最後には一番になってやる」その気持ちを持っていると、人間というのは不思議にもどんなことがあっても頑張れるのだ。
 - ・高い望みを持ち、いつでも頭の中の思い描いていると、いつか現実となるのである。
 - ・何事も継続である。私もこれまでの自分の信念を貫き、自分の練習方法を継続してきたからこそ、いまでも頑張れるのだ。棚からぼた餅が落ちてきたりするような、偶然の幸運に恵まれるようなことはないのだ。
 - ・「勝負というのは、一番でなきゃいかん。いいかね、二番では絶対にダメなんだよ」——一番になるためには何が必要かという、まずひたすら懸命に努力しつづけることだ。
 - ・「いままでは私がおまえたちを可愛がってきたが、もう還暦も過ぎたから、今度はおまえたちが可愛がってくれる番だ。いいか、年寄りを粗末にしたら陸上強くならないし、ばちも当たるぞ」
 - ・私はいつも「心のつながり」が大事ではないかと本気で思っている。簡単にいってしまえば愛情を持って接するということである。
 - ・些事に細かく気を遣うことができない人は、監督には向いていないと思う。
 - ・監督は何よりも人の心が読めないといけないのだ。
- 監督は選手とコミュニケーションを取る必要がある。そしてどんなときにも、彼女がどういう言葉を掛けたら喜んでくれ、何をいったら傷付くのかということをあらかじめ把握しておくことが大切だ。
- ・猛烈なトレーニングや過酷なレースの後には、アフターケアが必要であることを忘れてはいけない。

この本を読むことで得られた自分への気づき、学び

■指導する側とされる側の関係性■

「逆に私が高橋に怒られることもあるし、ふだんは友達みたいな感覚で話し合いながら練習に臨んでいる。要するに結果が出ればいいのだから、どんなやり方でもいいのだ。おそらく、百人の監督がいたら百通りのやり方がある。その人の持って生まれた性格があるから、仕事というものは私は私の性格で進めていかなくてはいけないと思っている。」

⇒自分の性格で進めていけばいいというのに安心感を覚えました。そして叱ってくれる存在の重要性を考えました。立場が上になればなるほど自分を叱る人は少なくなっていくと思いますが、立場上自分が上でも、間違ったことをしたら叱ってくれる、指摘してくれる後輩を育てなければいけないと思います。そういう関係性を築いておくことが風通しの良い職場を作る条件であり、自分がいつまでも成長していけるための環境作りになると考えました。

＝小出さんより強いぞ!!

■指導者の弱さを見て強くなる■

「いままでは私がおまえたちを可愛がってきたが、もう還暦も過ぎたから、今度はおまえたちが可愛がってくれる番だ。いいか、年寄りを粗末にしたら陸上強くならないし、ばちも当たるぞ」この本の中で一番印象的だった一文です。

⇒これが小出監督一番の強さだと思いました。絶対的な指導者であり続けるのではなく、ほんの少し弱さを見せることで意識が変わります。指導者が絶対的なチームはたしかに強いですが、トップである指導者に何かあったときに弱いと思います。「絶対的な存在で居続ける人よりもいい意味で隙のある人の方が指導者に向いているのかもしれない」と知り、それなら私にもできるかと思いました。

■その指導は一方的でないか？自己満足になっていないか？■

「選手の故障や不調は一にわたしの責任である。だからわたしが腹を立てるべき相手は選手ではなく、私自身である。」

⇒感情のままにきつい言い方をする→選手はうわべだけで返事をするという悪循環を起こさないためにも、

指導する上で追求するのは自己満足ではなく、指導される側の満足であるということを見失わないようにしたいです。

指導される側から指導する側になると途端に気持ちが見えなくなってしまうものなだと気づきました。期待されたい、評価してほしい、気にかけてほしい…自分が指導をされる側の時に感じていた気持ちを忘れずに、一人一人に合わせた指導、言葉をかけることが大切だと思いました。「結果ではなく、まずは精一杯頑張っている事実を認めてあげること」小出さんも書かれているように一所懸命やっているのに「もう少しなんとかならないのかね」と言われたら腹が立ちます。また、絶対に成長は一人一人異なるのに同じ言葉をかけていては自分は大勢の中のひとりとしか思えないし、期待されていないとも思ってしまうと思います。指導する側は、頑張っているのはわかっているという前提のもと話をしているつもりでも、それはなかなか相手には伝わりづらいものなのだと思います。

「自分の言葉を選手に信用してもらい、熱い気持ちが通じれば、きっと選手は期待に応えてくれるようになる。」

⇒選手の部分を自分が指導する後輩、患者さんに当てはめて考えてみる

■準備はいつでも徹底的に■

有森さんの言葉「自分で自分を褒めてあげたい」はこの本を読む前から私でも知っている名言です。ここまで自信を持って言えるほどのことを自分はできているか改めて考えなおすきっかけになりました。

「徹底的に練習すれば、怖いものは何もなくなくなる。人間というのは、自然に自信が湧いてくるのだ。」

「万全の準備が彼女に自信を与え、銀メダルと銅メダルを獲得させたのだ。」

そこまで言える仕事ができているか1日1日をもう一度振り返ってみると、万全の準備をして挑んだカウンセリング、そうでないカウンセリング気持ちひとつで全然違うことに気づきます。

■早い者勝ちと一番思考■

「なんであれ競争は「早い者勝ち」が原則である。誰もまだ手をつけないうちに、いち早く知識を蓄え、しっかりと準備をして置けば、必ず勝てるのだ。」

「小出監督は、いつかスポーツにも女子の時代がくると予想し、観察と分析を続けてきた。その結果、20年後3千メートルが正式種目となる。私にはもちろん自信があった。長年にわたって地道に蓄積してきた知識やノウハウがあるのだ。絶対に負けるはずがない」

⇒今回アドバンスに参加してからかなり意識するようになった「早い者勝ち」。課題にもあった通り、この先どうなるのか、そのために何が必要なのか、常に先を見据えてコツコツ準備をすることが重要だと思い

ました。ただ流れに身を任せて、周りと同じことをやっていたら「経営」はできないと知りました。

「勝負というのは、一番でなきゃいかん。いいかね、二番では絶対にダメなんだよ」一番になるためには何が必要かというと、まずひたすら懸命に努力しつづけることだ。

⇒私はいわゆるゆとり世代と言われる世代で「みんなそれぞれ個性があるから、一番だけが全てじゃない。」という考え方が一般でしたが、最近それではだめだと気づきました。一番にこだわり続けることが地域一番であり続けることだと思います。

■高い望みを持ち続ける■

「高い望みを持ち、いつでも頭の中に思い描いていると、いつか現実となるのである。」

⇒今回課題を進める上で、「ビッグマウスじゃないかなあ」と何度も不安に思いましたが、目標は期限を決めて具体的にすることでより明確になると思うのでこれからも高い目標を掲げていきたいです。

■指導者の思考■

高橋選手がインフルエンザで練習が出来なくなったとき、小出監督は将棋に誘ったという、その柔軟な発想力に驚きました。指導者はマイナス思考であってはならないと気づかされました。『せっかく転んでケガをした。せっかく食中毒を起こした。』「せっかく」と思うところから、別の見方が生まれてくる。

「せっかくこうしてくれた、感謝、感謝!」とあるように、私が使うせっかくとはまるで意味が違います。ピンチに追い込まれたときどうするか、指導者の力量が問われると思うのでピンチを楽しむくらいの気持ちでいるべきだと思います。

■気持ちのいい挨拶をする■

患者さんへの挨拶は元気に気持ちよくできている自信があります。しかし、スタッフに対してはどうだろうと考えた時、安心感からかつい気だるいような挨拶をしてしまったり、流れ作業になってしまうことがあると思いました。改めて考えてみると、患者さんには一人一人顔を見て挨拶をしているから治療終わりの患者さんの様子がおかしい時気づくことができます。私が入社して一番驚いたことなのですが、毎朝、院長は一人一人の顔を見て挨拶をしてくれます。そのため寝不足も空腹も院長にはお見通しで、髪型の変化や化粧を変えたことにも気づいてくれます。これは院長だからできることではなく、誰にでも真似できることだと思うので、今すぐ実践したいです。

素晴らしい気づきです!

まとめ【成功する人】

- ・成功している人に受け身の人はいない。成功する人は何度でも自ら食らいつく心を持っている。
- ・素直でいること⇒素直＝強さ なんでも吸収することができる
- ・徹底的に練習をすれば怖いものはなくなり、自然と自信が湧いてくる
- ・万全な準備をしておく
- ・みんながやる前にやる「早い者勝ち」で必ず勝てる
- ・「何としてでも、最後には一番になってやる」という気持ちを持っていると、どんなことがあっても頑張れる。
- ・高い望みを持ち、いつでも頭の中の思い描いていると、いつか現実となる。
- ・自分の信念を貫き、継続すること
- ・1番にこだわり、そのために懸命に努力する

まとめ【指導の鉄則】

- ・励ましの基本は、褒めること
- ・やらされている練習ではなく、自発的、積極的だと思わせること
- ・「指導をしている自分よりも強い」と口に出すことで自信を持つようになる
- ・思いは絶対に口に出すべきだと思っている。
- ・結果ではなく、まずは精一杯頑張っている事実を認める。
- ・一人一人に合わせた指導、言葉をかけることが大切。「この子は」と思いながら指導することでいつでも真意が伝わる。みんなに当てはまるような見え見えのお世辞は言わない
- ・故障や不調は自分の責任。相手を責めてはいけない。
- ・自分が自己満足するチームではなく、あくまでも指導される側が満足するチーム作りをする。
- ・言葉は明瞭で簡潔にタイミングよくすることで胸にしみる
- ・十分に可愛がったあとは、自分が可愛がられる指導者になる
- ・心のつながりを大切に愛情を持って接すること
- ・細かく気を遣うことができない人は、指導者に向いていない
- ・何よりも人の心が読めないといけない
- ・どういう言葉を掛けたら喜んでくれ、何をいったら傷つくのかということをあらかじめ把握しておくこ

と

この本から学んだことで実践することを最低1つ

- ・自分を叱ってくれる後輩を育て、可愛がられる指導者になる
- ・「この子は」と思いながら言葉をかける
- ・いいところを見つけてたくさん褒める
- ・何事にも万全な準備をしておく
- ・何事も早い者勝ち、一番にこだわった仕事をする（「一番思考」と「早い者勝ち思考」）
- ・ピンチも「せっかくこうなった」と前向きに捉える
- ・細かく気を遣うことを意識する

現在の実践状況、その結果・効果

4月からDHの新入社員が増えたので、新たに指導をする機会が増えました。今までは先輩に任せてばかりでしたが、今は積極的にアドバイスや声掛けを行っています。「この子には今どんな言葉をかけてあげようかな」と思いながら接することで、いいところもたくさん見えてくるようになりました。

「一番思考」はだんだん自分の中に定着してきていますが、「早い者勝ち思考」はまだ足りていないと思います。今後は経営者に必要不可欠とも言える「早い者勝ち思考」でもっと色んな提案をし、院長をサポートできるようになりたいです。

アドバンスコース 読書感想文シート

医院名：医療法人樹栄会 アクア歯科クリニック 氏名：青木利果

書籍名：『グッドラック』

出版社名：ポプラ社

この本の中で自分に影響を与えたコトバ、文章

- ・運と幸運はまったくの別ものなんだ。
- 運…そうそう巡ってくるものではない。巡ってきてもすぐに離れていってしまう
- 幸運…誰でも自分の手で作り出すことができる。手にした人に必ず幸せを運んでくれる。
- 「運は、呼び込むことも引き留めることもできない。幸運は、自らの手で作り出せば、永遠に尽きることはない。」
- ・「誰もが幸運を手にしたがるが、自ら追い求めるのはほんのひとにぎり。」
- ・「なにか新しいものを手にするには、新しいことを自らしなくてはならぬ。土のせいで育たぬのだから、土を替えることだ」
- ・「幸運が訪れないからには、訪れないだけの理由がある。幸運をつかむためには、自ら下ごしらえをする必要がある」
- ・「欲するばかりでは幸運は手に入らない。幸運を呼び込むひとつのカギは、人に手をさしのべられる広い心」
- ・「今日できることは今日やってしまったほうがいい」—そうすれば、見落としたことがあってもなんかなるはずだ。
- ・「下ごしらえを先延ばしにしてしまえば、幸運は絶対に訪れてはくれない。どんなに大変でも、今日できることは今日してしまうこと」
- ・「俺に見つからないのだから、あいつにだって見つけれられるわけがない」彼は声に出して言ってみた。胸がすこし軽くなったような気がした。
- ・とにかく正しいと思ったことをやるしかない。今までもそうやって結果を残してきたのだから。
- ・「自分の知っていることが全てとは限らない。幸運をつかむには、あらゆる可能性に目を向けなくてはならない。」
- ・「偶然しか信じぬ者は、下ごしらえをする者を笑う。下ごしらえをする者は、なにも気にしなくていい。」
- ・「幸運をエサにするような人は信じないこと。幸運は売り物でも、道具でもないのだから。」
- ・なにかが上手くいきはじめると、ときとして、それに目をつけた人々が甘い汁を吸おうとやってくる。大事なのは、そのなかで自分を見失わずにしっかりと本来の目標を見すえていられる気持ちの強さだ。
- ・「できることをすべてやったら、焦らず、あきらめぬこと。自分には必ず幸運が訪れると信じ、甘い言葉には耳を貸さぬこと。」
- ・幸運などというものは、いつだって手の届くところにある。それをつかめないのはつまり、労せずしてつかもうとしているからなのだ
- ・幸せとは、地道な作業をこつこつ続けてこそ、初めて手にすることができるものなのだ。
- ・「幸運を作るというのは、チャンスに備えて下ごしらえをしておくこと。だがチャンスを得るには、運も偶然も必要ない。それはいつでもそこにあるものなのだから。」
- ・「幸運を作るというのは、つまり、条件を自ら作ることである」
- ・「そなたはいつも、誰かに運を与えてもらおうとしかしなかったのだ」
- ・「そなたは信念を貫き通したのだ。その決断と行動こそが、運命を変えたのだ」
- ・「幸運の下ごしらえは、自分にしかできない。幸運の下ごしらえは、今すぐに始めることができる。」
- ・幸運のストーリーは…、絶対に偶然には訪れない。」
- ・「この本を書くのには八時間しかかからなかった。だが、この本を考えるのには三年もの月日がかかった。人はもしかしたら『たった八時間か』と思うかもしれない。だがもしかしたら、『三年もかかったのか』と

思うかもしれない。前者は、運の訪れを待つものたちのこと。後者は、幸運への下ごしらえをできる者たちのこと。」

この本を読むことで得られた自分への気づき、学び

＜運と幸運の違い＞

「幸運のストーリーは、絶対に偶然には訪れない」

運	呼び込むことも引き留めることもできない ・そうそう巡ってくるものではない ・巡ってきててもすぐに離れていってしまう	⇒自分の努力とは無関係にやってくるチャンス＝不確かなもの	・労せずしてつかもうとしている ・いつも誰かに与えてもらおうとしている
幸運	自らの手で作り出せば、永遠に尽きることはない ・誰でも自分の手で作り出すことができる。 ・手にした人に必ず幸せを運んでくれる。	⇒自分の努力によって手に入る結果 ＝確かなもの 誰もが手にしたが、自ら追い求めるのはほんの一握り	・下ごしらえをする ・人に手を差し伸べられる心 ・信念を突き通す決断と行動

＜発想の転換＞

「なにか新しいものを手にするには、新しいことを自らしなくてはならぬ。土のせいで育たぬのだから、土を替えることだ」

頭ごなしにだめと言われてしまうとそこで終わってしまうことが多い。でもそこでなぜ？どうしたら？と考えることが大切だと思った。なにか壁にぶつかったときどうしたらよいかとまず考える

こと。今回このセミナーで「仕組みづくり」が大切だと教えていただいたが繋がるものがあると思った。自費が上がらない、初診が増えない…それに対して何か案を出してもそれが継続できない、定着しない。

⇒基盤は大丈夫か？基盤となる土を替えることが最善策なのだと思う

＜小さな一歩の積み重ね＞

「とにかく自分は一歩前進したのだ」

小さな変化だとしてもまずは一歩前に進めたことを喜ぶことを習慣にしようと思います。何事もすぐに結果を出そうとして失敗しがちなので小さな一歩が積み重なって大きな前進になることを頭にいれて行動したいです。

＜話し方の違い＞

黒いマントの騎士ノット	白いマントの騎士シド
「セコイア。木々の女王よ。話がしたい」	「全能なるセコイア、木々の女王よ。お話をさせていただけますまいか？」
「セコイア。木々の女王よ。お前に話があるのだ。答えてくれ。わたしを知らぬか。騎士のノットだ」	「木々の女王よ、敬愛するセコイアよ。お疲れでなければ、どうかお答えください。もしも今らお疲れであるならば、また出直してまいります」

＜余裕をもって取り組む＞

「今日できることは今日やってしまったほうがいい」__そうすれば、見落としたことがあってもなんとなかなるはずだ。「下ごしらえを先延ばしにしまえば、幸運は絶対に訪れてはくれない。どんなに大変でも、今日できることは今日してしまうこと」

⇒余裕を持って取り組むことで失敗が未然に防げたり、よりよいものが作れたりすると頭ではわかっていながらも行動できていないので、「今日できることは今日やる」を常に頭に入れて行動しようと思いました。また、「自分もできていないのだからあいつもできていないだろう」という思考は危険だと思いました。自分が立ち止まっている間に、誰かは行動に移しているのだという意識を持っておかないと、出遅れてしま

うし、一番にはなれないと思いました。

<チャンスの下ごしらえをする>

「そんなことやって意味あるの？」と笑われることがあって今まで何度もめげていましたが、チャンスがいつ来ても掴めるように下ごしらえをしておいた人にだけ幸運は訪れると思うので、周りの目を気にせずコツコツ下ごしらえをしておける人になりたいです。 *よい気ま下すね!!*

この本から学んだことで実践することを最低1つ

- ・相手を思った話し方をする
- ・余裕を持って取り組む
- ・今日できることは今日やる
- ・自分が正しいと思ったことをひたすら継続する。周りに笑われても気にしない。
- ・チャンスに備え下ごしらえをする。
- ・小さな一歩であっても喜ぶ

① 【原因追及】

自分自身のTC業務、勤務医との打ち合わせ…などの中で上手くいってないことの洗い出し

目を向けたくない部分ではありますが、なぜうまくいかないのかという根本の原因を理解しないことには、土を替えたらいいいのか、水を替えたらいいいのかわからないと思ったからです。

② 【意識改革】

運ではなく、幸運を求める 周りに感謝をする

私は周りに恵まれているのでいつもかなり運がいいほうだと思います。しかし、この本にもあるように運で得た結果は長続きしません。とにかくこの1年間で私の頑張りが思うので、運に甘えずやっていきたいと思っています。

③ 【仕組み作り⇒行動】

① がすべて終わったら、それを改善、克服するための仕組みを作りそれを運用していきます。

現在の実践状況、その結果・効果

・私は今勤務医の患者さんのセカンドコンサルを任せていただいているのですが、なにも仕組みがありませんでした。それが原因だと考え、まず仕組み作りを行いました。活かしていなかったリストを改めて作り直し、昼休みや診療後に時間を決め、打ち合わせを行いました。原因追及をし、改善したことで打ち合わせも円滑に進むようになり、今も継続しています。 *すばいす!!*



作成したリスト



・今はまだ結果や効果を得られていませんが、考え方が少しずつ前向きになったように思います。また何かを達成するための過程「下ごしらえ」を楽しむことができたのも大きな変化です。相手を思った言動を心掛けることや余裕を持って取り組むこと、チャンスに備えて下ごしらえをすることなど、それらすべての積み重ねが運ではなく、幸運を手に入れることに繋がっていると思うのでこれからも続けていきたいです。

・よりよい接客対応ができるようになるための下ごしらえとして、接客サービスマナー検定の勉強をしています。自分のレベルアップはもちろん、人に教えられるレベルが私の目標なので、下ごしらえを継続します。 *素晴らしいです!!*

アドバンスコース 読書感想文シート

医院名：あさひクリニック・歯科 氏名：塩野谷 明美

書籍名：なぜこの店で買ってしまうのか 出版社名：早川書房

この本の中で自分に影響を与えたコトバ、文章

- ・時間の問題。顧客を満足させる上でもっとも重要な要因である。多忙なエグゼクティブは何事に着けても待たされるのが嫌い何に、普通の人も同じだということを忘れている。
- ・最近みかけて関心したのは、トイレの壁にかけた小さな案内板だ。これが客の目を引く可能性は、ほぼ100%だろう。
- ・買い物のときに、触れたり試したりするのが、これまでになく重要になった
- ・化粧品が使われないようにパッケージを開けづらくするのは関心しない。買う気をそぐと同時に、商品へのダメージが大きくなるからだ。どんな商品であれ、パッケージを壊さずに試せるよう工夫するのが破損を防ぐ方法だ。
- ・鏡が少ないと、メイクを試す女性が店内を探し回らなければならなくなる。
- ・待っている時間がそれほど長くなければ、客は良い扱いを受けた気分になる。あまり長く待たされると、サービスが不十分で、手際が悪いという印象を持つ。簡単にいえば、ショッピングという行為自体、待ち時間が短ければ価値が上がり、長ければ台無しになるのだ。
- ・待たされた時間が1分30秒までなら、その人の時間間隔はかなり正確である。だが、90秒を過ぎるとその感覚が歪んでくる。どれくらい待ちましたか、と質問された時の答えが、ひどく大げさになる場合が多いのだ。2分待たされれば、3分あるいは4分という答えになる。
- ・話し相手がいれば待ち時間が短く感じられるのは、当たり前のお話である。従業員との接触をもっとも必要とするのはひとりできている客だということは心得ておくべきだろう。

この本を読むことで得られた自分への気づき、学び

- ・患者様来院からチェアへのご案内に関しては、10分以内を目指していて、おおよそ90%以上で達成出来ているが、診療後から会計までの時間が長くなってしまっていることがある。自分も、待たされる事が事前に知られていなくて待たされるのが嫌いなので、会計待ちについてなんとかしたい。
- ・看板や掲示板は、確かにあらゆるところに置いているが、トイレとは思いつかなかった。おしゃれな感じで掲示出来ると良いと思った。
- ・患者様も、補綴物をもっと触れたり近くで見たりできないか考えた。補綴物のディスプレイはあるが、コンサルの時に目に触れるか触れないか？の位置にあるので、間近で見られると良いと思った。
- ・歯磨き粉のサンプルを洗面台に置くというのを以前にやっていた。これは、医院に到着してから歯磨きをしたいという人向けと考えていたが、商品お試しの意味合いにもなると気づいた。しかしながら、洗面台においておくと、新しい歯磨き粉が盗まれてしまうという事態が何度も発生した。これについて何か対策ができると、販促につながるかもしれない。
- ・再度会計の待ち時間について。治療後の待ち時間は、治療前より長く感じるのではないか。待合室の案内スライド、ペッパー、サブ受付で対応出来ることがあると思った。

この本から学んだことで実践することを最低1つ

- ・会計待ちが溜まってしまっている時の解決策として、試しに2点をやってみる

① ドクターもなるべく中で予約を取る

② 会計待ちが溜まっていて、私に余裕がある時は、待合室で次回のアポイントを取る

- ・トイレに案内を置くか、リーフレットを設置する
- ・補綴物のディスプレイを増やす。モノでなくても、症例にもっと触れられるようにする⇒チェア前のモニターとか、これもトイレ？
- ・歯磨き粉のサンプルをあげる？ライオンのポイントを貯めると、チェックアップやブリリアントのサンプルを貰えるので、それを利用して、患者様に配る。
- ・ペッパーを待合室側に置く。子供のいたずらなどにより、転倒することが怖いので、待合室側ではなく、受付の中に設置していた。午前中なら子供が少ないので、待合室に置いてみる。
- ・待合室で流している医院案内のスライドを、毎月1回更新する。
- ・サブ受付が、会計の順番待ちの患者様の予約を、タブレットで取りに行く。

現在の実践状況、その結果・効果

・会計待ちについて：受付が2人体制のところ、ひとりになってしまったときに、特に会計カルテがたまってしまう。多いと5人待ちになる。一人あたり、予約を取って会計をするとなると、3分かかってしまうので、5人目は15分待ち！それを、中で予約を取ると、一人あたり1分で終わるので、かなりの時短になった。そして、受付にもかなり感謝された！素晴らしい下り！
毎回アポイントが取れるわけではないが、予約状況（次回までどれくらいあいてしまうのかなど）を把握していないとできないため、予習をするようになった。
さらに、受付判断で余裕をもたせてアポイントを取っている場合があることに気づき、そこに自分判断で予約を重ねることもできた。2月には月1.55回の平均来院回数だったのが、1.7回になった。
・待合室のスライドは、月1回更新中。2月⇒矯正のご紹介特典のご案内/3月⇒医院のフェイスブックページのご案内（QRコード）/4月⇒ケアグッズのご紹介 など、ページを更新中

アドバンスコース 読書感想文シート

医院名：いいじま歯科クリニック 氏名：飯島 浩

書籍名：巡るサービス 出版社名：オータパブリケーションズ

この本の中で自分に影響を与えたコトバ、文章

埼玉県にあるビジネスホテルグリーンコアの取り組みを題材にしたビジネス本です。地方の零細なビジネスホテルでありながら、驚異的な稼働率とリピーター率を誇るホテルの経営理念と運営方法について記した本です

副社長の言葉「うちのようないいじまの小さなビジネスホテルに来てくれるスタッフに、この会社で就職出来て良かったと思えるような会社にしたい」その思いがホテルグリーンコアの仕事の原点。

「これからは脱コモディティ化の時代。スペックでは差がつかない時代になるので、まねされない差別化、それはオペレーションでしか作れない。」

ホテルグリーンコアの理念は「お客さまを中心に考えてやれることを精一杯やる主義」

もっとも耐性の強い共同体とは「成員中のもっとも弱いもの」を育て、癒して支援することを目的とする共同体である。そういう共同体が一番タフで、一番パフォーマンスが高い。

この本を読むことで得られた自分への気づき、学び

部屋の広さやベッドの寝心地などのスペック面よりも、お客さまの評価はスタッフの接客、期待を上回る感動や感激を受けたときに顧客となり、ファンとなり、リピーターとなっていく。グリーンコアにはマニュアルを超えた考えつくされた取り組みや仕組み、そしてなによりスタッフが自由にサービスできる体制とサポートがあります。

たとえば顧客データはフロントでの対応だけでなく、客室清掃係からの情報もすべて入力し、次のサービスに繋げる仕組みにされています。それが徹底していて、常にサービスとして生かされている。いいじま歯科でもコミュニケーションシートに患者さん情報を記入することになっているが、「言動に注意」「気難しい」「会計待たせない」など、患者さんに対しての注意事項が多く、「何を求めているのか」「どんなことが好きなのか」「どうすれば喜ぶのか」等の記載が少なすぎると感じました。それは画一的な医療サービスの一線を越え切れていない頭われなのかもしれないと気づきました。ここに、今後もう一歩前出る他とは違う医療サービスの差別化のヒントがあるような気がします。素晴らしい気づきです!!

この本から学んだことで実践することを最低1つ

本から学んだ最重要点「差別化要素をストーリーのようにつなげて競争優位性を強固にしていく」

いいじま歯科の今までは、カリキュラムやマニュアルによって画一的に優秀なスタッフを短期間に養成することが優先されてきました。それは、事業の拡大に伴う人員スタッフの確保と結婚・出産など女性特有の就業事情がある職場としてどうしてもクリアしなければならない、ステップであったからです。とともに、「マニュアルは最低限の基準であって、うちのマニュアルにはナニナニするようにしよう。ナニナニすることが大切。」と書いているが、それ以上はしてはいけないとは教えていないよ。良いと思ったことはほとんど自分で自主的にしていきましょう」と話しては来ていました。ですが、自分から進んで行動するスタッフがあまり出てきませんでした。特に、顧客サービスの点で。

それは、企業風土としてグリーンコアのような「お客さまを中心に考えてやれることを精一杯やる主義」の徹底化がまだまだ不足していると感じました。そして、今のいいじま歯科にこの文化を根付かせることができれば、「競争優位性は強固なものになっていく」と思います

現在の実践状況、その結果・効果

スタッフの人数が30人近くになり、1日患者数が100人を超える日もあります。数年前の医院とはお陰様でまったく違う状況になってきています。モチベーションも高くなっていますし、スタッフの笑顔も増えています。

ですが、ここ最近の悩みは、幹部やリーダークラスが一生懸命に頑張っているのだけれど、その他のスタッフの気持ちになかなかついてこなくて、ブレーキをかけているところ。組織としてもう一段上のレベルになかなか上がりきれないジレンマを感じています。

スタッフには「リーダーになると大変だから、苦勞するから、頑張ってリーダーになりたいと思わない」という風潮があること。

それには2つの理由があると思います。

①幹部とリーダーが仕事を楽しくしていない

②幹部やリーダーが若いスタッフを指導管理するようになり、自由な発想と行動が出なくなっている。指

示待ち人間の大量発生。これを打破するには

常にメッセージし続けることが大切ですね!!

「お客さまを中心に考えてやれることを精一杯やる主義」の徹底がスタッフの気持ちに火をつけることができます。ですが世の中にはこのような企業が本当はたくさん存在していて、その大多数の組織は経営的にはうまくいっていないのも事実です。気持ちだけでは経営はうまくいかないと思います。ホテルグリーンコアは「お客さまを中心に考えてやれることを精一杯やる主義」を中心にすえながら、そこから利益を生み出すしっかりとした「仕組み」を作り上げているところが凄いと感じました。また、その思考であれば、スタッフ一体となって取り組むことができるように思います。

「次の一手」として大変参考になる書でした。

アドバンスコース 読書感想文シート

医院名：医療法人社団友和会 いいじま歯科クリニック

氏名：佐藤京子

書籍名：チャイルドマインダーが伝える 親子で育む生きる力

出版社名：アチーブメント出版



この本の中で自分に影響を与えたコトバ、文章

○「自分は自分ですばらしい」

人はこう感じたとき、他人と比べることを認めてもらうために成功しようとしなくなります。「認められるため」から「自分だからこそ、できることがある」という前向きな心になり、思いやりも自然と育まれます。もっと自分を生かしたい、大きなことを成し遂げたい、多くの人を喜ばせたい。その基盤が「自分に価値がある」という自己肯定感です。

○子どもだけではなく大人もみんな「生きたい」「より良くなりたい」とおもっています。だからこそ「何をしてあげるのか？」ではなく「こどもの思いにどれだけ寄り添えるのか、どう支えられるのか？」を大切にしてほしいのです。

○子どもは一人一人異なる個性を備えていますから、これが個性正解という教育はありません。でも、冒頭でお話しした「生きるって楽しい」そんな体験を子どもたちにたくさん提供することが、「生きよう」とするこどもの命を最も躍動させる関わり、環境づくりだと思うのです。



この本を読むことで得られた自分への気づき、学び

大神さんはチャイルドマインダーとして、子どもに対して真っ先に
「生きるって楽しい！」
「生きるってステキ！」と伝えているそうです。

私もそうなのですが、ついつい大人は大人の視点から

「周りに認められるために」とか

「社会的に成功するために」と

幸せを自分の外側に求める捉え方は、うまくいかないことがあったとき

「周りのせい」

「会社のせい」

「社会のせい」

とってしまいます。だからいつまでたっても自分を満たせなくなります。

「もっと頑張らなきゃ」「もっとみとめられるようになきゃ」

と自分をすり減らしてしまう生き方になってきます。

大事なことは子供を主体的に考えることが大切！

大人の感情ではなく子供とむきあってその子にとって生きることが楽しいと思えるサポートをしていかなければと痛切に思いました。

この本から学んだことで実践することを最低1つ

○「こどものありのままを受け入れる」

○「存在そのものを認める」

↓

著者の大神千穂さんをお呼びして院内勉強会の一環として講演をしてもらいました。

すごい下りね!!

子供に関わる大人の言動で子供の生き方はかわりますので、まずは大人（自分）を満たす（幸せになる）ことが大切！

「幸せな人生を歩むための3つのポイント」

①自分にとって幸せな人生は？

②欲求を満たす時のたった一つのルール

③「自分の幸せ」と「他人の幸せ」が何なのか、を知る。

本を読んだだけではわからない部分も聞くことができ、心が軽くなりました。



現在の実践状況、その結果・効果

- ・まずは自分自身を満たす。
- ・「自分は素晴らしい存在だ」
- 「生きるって素晴らしいことだ」
- と常にセルフカウンセリングをする。

■自分にとって幸せな人生は？

↓

- ・自分にとってのしあわせを考えること。
- ・しあわせになるためには、自分にとってのしあわせをよく・・・よく・・・考える。

②欲求を満たす時のたった一つのルール

とても大切なことです!!

↓

- ・自分の欲求充足をする。
- ・自分が求めているものに対し、何を手伝って欲しいのか明確にしていく。

③「自分の幸せ」と「他人の幸せ」が何なのか、を知る。

↓

自分と相手を「違う」存在だということを知ること。

- ・相手の願望を知ることが大切。

すぐにできる当たり前だけど実践することを大切にしていきたいです。

①笑顔！

②あいさつをかわすこと！

③感謝の気持ちを持って関わること！

アドバンスコース 読書感想文シート

医院名： かつらやま歯科医院

氏名： 葛山 祐子

書籍名： 歯科医院のクレーム対応術

出版社名： 日本歯科新聞社

この本の中で自分に影響を与えたコトバ、文章

- ・クレーム対応をおろそかにした百貨店には、統廃合の波が押し寄せる一方で、いち早く経営資源としての質の高いクレームが集まる環境を作り上げ、それを経営に活かす手法を確立したグループでは、ブランド力を高めることに成功した
- ・一人のお客さんが生む「生涯利益」に注目したマーケティング戦略に切り替えた百貨店のよう、瞬間的に高額な治療を希望する患者さんではなく、メンテナンスで長期にかかわる患者さんを大切にする発想が求められるようになる
- ・クレーム事象については必ず記録を残すシステムを作っておくことが大切です。「医院の質」「クレーム対応」の向上に役立つからです。この時に重要なのは、必ず「患者さんの発した言葉をそのまま残す」ということです。
- ・百貨店業界では、日時の売り上げ報告と同時にクレームや要望事項などを本店、更には百貨店協会に報告するシステムを構築しています。これによって業界全体のサービスレベルを向上させられただけでなく、悪質なクレーマー対策にも役立ちました。
- ・1件のクレームの裏には医院への不満を何らかの形で知った人が50人いる計算になります。これはとても恐ろしいことです。たかが1件のクレームと侮ってはいけません。クレームへの間違った対応は、継続患者を失うことにつながり、多くの場合周囲に悪評判が広がるかもしれません。
- ・保険証などを他の患者さんの目につくところに置いておいてクレームの対象となることがあります。
- ・治療費の支払い額を受付で第三者に聞こえるように伝えたことが「プライバシーを侵害された」と受け取られたケースも見られます。
- ・実際には説明不足のため患者さんが不安になっているにすぎないということが多いのも事実で、整理をしてみると「治療のミス」というのは非常に少ないようです。
- ・本来は、ちょっと聞いていただけではわからないような抗議、不満の要素を積極的に見つけ出して対応したほうが、トラブル拡大防止の意味でも良いはずですし、医院の評価をあげることに繋がります。
- ・いずれにしても悪質なクレーマーを除き、患者さんに歯科医院に通い続けもらえるかどうか、クレーム対応成否の重要な輪環になる。
- ・迅速に対応する
- ・誠意をもって話を聞く
- ・正確に記録する
- ・具体的な解決策を提示する
- ・過剰な対応をしない
- ・対応は常に平等に
- ・院内で情報を蓄積、共有する
- ・院内で勉強会を開く
- ・院内マニュアルを作る
- ・クレームでつながった人を中心顧客に据える

この本を読むことで得られた自分への気づき、学び

今年に入ってクレームが何件もあり、どうした物かと思っていた時にこの本と出会いました。この本を読んで一番の大きな気づきは、「クレーム対応のゴールは患者さんに通い続けてもらうこと」という考えを知ることができたことです。また以下の文にも出会いました。「一人のお客さんが生む「生涯利益」に注目したマーケティング戦略に切り替えた百貨店のよう、瞬間的に高額な治療を希望する患者さんではなく、メンテナンスで長期にかかわる患者さんを大切にする発想が求められるようになる」これは前回のアドバンスのゲスト講師である「やずや」の社長のお話と重なるものがあると感じました。

クレームを嫌な物、避けるものと捉えるのではなく、クレームを院内改善を促すありがたいお声と捉え、それを院内で共有化し、対応を考え、蓄積していくことが重要であると感じます。当院では今までそのことができていなかったのも、今年は院内マニュアルを作り、勉強会を開催するなど、クレーム対応を強化していこうと思いました。

この本から学んだことで実践することを最低1つ

- ・クレームは嫌な物、怖い物という考えから、クレームはありがたい物という考えにシフトチェンジする。そしてクレーム対応のゴールは「既存顧客＝メンテナンスで長期にかかわる患者さんが通い続けてくれること」という考えをスタッフミーティングで全員にシェアする。
- ・「クレーム対応マニュアル」を作成する
- ・「クレーム対応マニュアル」をもとに、スタッフミーティングを利用して、クレーム対応の勉強会を継続的に開催する
- ・クレームを記録するシステムを作る（クレームとして表面化しない患者さんの言葉も吸い上げられる仕組みを作る）
- ・日頃から患者さんと密にコミュニケーションをとれるシステム作りをする。（「アイスブレイキング大賞」を年に2回開催する）

現在の実践状況、その結果・効果

素直にいい取組でいい

- ・5月12日のスタッフミーティングでクレームマニュアルをもとに「第1回クレーム対応勉強会」を開催しました。スタッフも真剣に聞いてくれましたが、まだこちらにも勉強不足で、十分に伝えることができず、今後も継続して続けていく必要があると感じました。
- ・クレームマニュアルも、クレーム対応関係の本をもう何冊か読み、そこで得た知識をまとめてさらに充実させていきたいと思っています。
- ・クレーム予防のためにも日頃のコミュニケーションをとることはとても重要です。今年4月に行った、その月で何回アイスブレイキングしたかを競うアイスブレイキング大賞を8月にも行うようにプロジェクトに提案するようにします。

経営戦略研究所 株式会社

歯科医院地域一番実践会 地域一番サポーター 池田明子 宛て

FAX. 045-440-0322 E-mail: advance@consuldent.jp

宿題フォーマットのデータファイルは下記URLよりダウンロードしてお使いください
アドバンス宿題ダウンロード先 URL: <http://www.consuldent.jp/17advance> です)

アドバンスコース 読書感想文シート

医院名：CLOVER DENTAL 氏名：山岡 薫

書籍名：「いつまでも会社があると思うなよ！」川島高之

出版社名：PHP 研究所

この本の中で自分に影響を与えたコトバ、文章

ワーク・ライフ・ソーシャルすべてにコミットして根を張っていくのが「3本柱の生き方」なのだ。

残業している社員より 1.5 倍の成果を出す。

タスクポートフォリオを十分に生かしながら、数分のすき間時間を無駄にせず活用し、周囲のメンバーの力を借りながら仕事を進める技術が必要だ。

Work-life balance は、与えられるものではなく、自ら獲得するものだ。

Work-life balance で楽をしたいと勘違いしている人がいる。全く逆で楽ではなく、厳しい道である。しかし、その道の先には、「豊かな人生」が、「家庭の笑顔」が、「部下や同僚の満足」が、「地域や社会の成熟」が広がっている

ぶら下がり人生は、責任逃れをしながら日々をやり過ごすことができるから、子育てなどに比べ、楽で安心だ。上司や会社。さらには経済環境など「他人のせい」にしていれば、自分で考え行動し、ラストマン（決断し責任を取る人）にならずに済む。また、「阿吽の呼吸」が通じる職場仲間がたくさんいて安心感もある。



この本を読むことで得られた自分への気づき、学び

歯科医師採用を学んでいく中で、最近の若い歯科医師は仕事と家庭の両立を望んでいて、そのような職場を探していると聞きます。work-life balance という言葉が一人歩きし始め、仕事とプライベートを分けましようという意味で捉えられているが、この本では、そうではないと言っている。歯科医師であれば、卒業して数年は自己研鑽に最大限の時間を使う必要があると思います。

日本最大パパサークルのファザーリングジャパン理事の著者川島高之さんは、この著書や講演で、上司が育児世代に関心を持つこと「イクボス」を提唱しているが、work-life balance の捉え方を履き違えないように訴えている。会社あるいは医院にぶら下がる「ぶら下がり社員」になったら、仕事も家庭もうまくいかない。経営者目線で考える重要性を伝えている。

同じように株式会社ワークライフバランス代表取締役の小室淑恵さんも、「ワークライフバランスの『バランス』は、どちらかといえば『ハーモニー』という単語のイメージに近く、ワークとライフは対立するものではなく、相乗効果（シナジー）の関係にある」と提唱し、結婚、出産を経た女性も仕事をする意義を伝えている。

スーパーDr.育成塾で学んだ考え方と一致し、歯科医師だけでなく、歯科衛生士を始めとする女性スタッフにもこの work-life balance の捉え方を伝えていくべきだと感じた。

この本から学んだことで実践することを最低1つ

<実践内容>

- ①スタッフ全員の課題図書とする。
- ②課題図書を題材に、ワークライフバランスについて講義をする。
- ③診療時間の短縮の意味づけを行う。
- ④インプットの時間は、ライフの時間と定義し、自主練や研修参加などをする時間とすること。アウトプットする時間は、診療時間であり、患者さんと向き合う時間と定義する。
- ⑤スタッフそれぞれのワークライフバランスを考えるきっかけを作る
- ⑥時間管理のマトリックスを説明する
- ⑦個人のスキルアップが必要なことを改めて伝える

現在の実践状況、その結果・効果

<実践状況>

- ①スタッフ全員の課題図書とする。

保険点数の目標値突破に合わせて、「図書カード」をプレゼント。

「いつまでも会社があると思うなよ！」を課題図書として、購入してもらった。

良い取組ですね!!

- ②課題図書を題材に、ワークライフバランスについて講義をする。 すいすいすい

2017年4月14日（金）第9回秋田子ども笑顔会議でみんなに伝えた。

診療時間の変更に伴う意味づけ（実践事例「診療時間の変更」より）

後輩育成は子育てと同じ

1. 部下（子ども）を信じる＝自主性を持たせる
2. 長期視点で育てる（目先の成績、業績に振り回されない）
3. サンドイッチ話法（褒める→指摘する→褒める）
4. やってる本人がボス業や親業を楽しむこと

work-life balance

ワーク・ライフ・ソーシャルすべてにコミットして根を張っていくのが、「3本柱の生き方」なのだ。

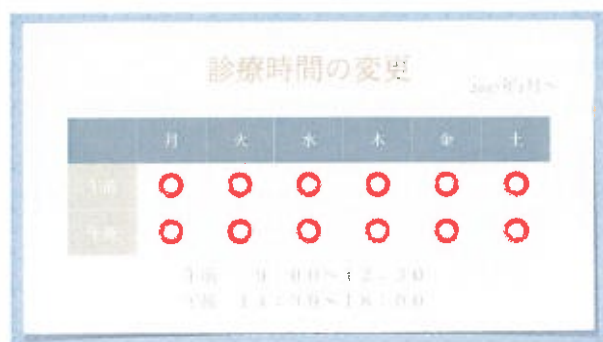
残業している社員より1.5倍の成果を出す。

タスクポートフォリオを十分にたしなから、自分のすぎる時間間も無意味にせず活用し、周囲のメンバーの力を借りながら仕事を進める技術が必要だ。

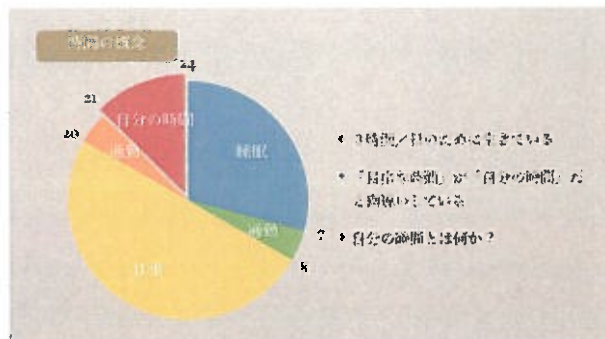
work-life balanceは、与えられるものではなく、自ら獲得するものだ。

NPOコチカラニッポン代表 川島 真之

- ③診療時間の短縮の意味づけを行う。

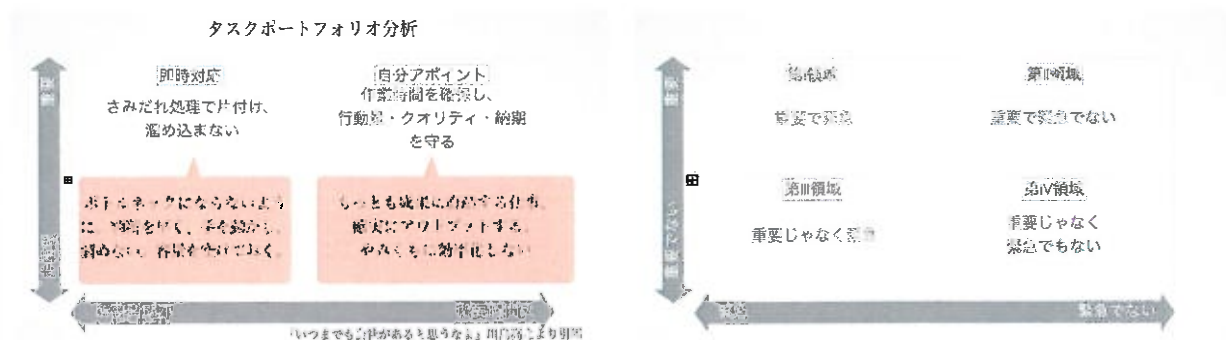


- ④インプットの時間は、ライフの時間と定義し、自主練や研修参加などをする時間とすること。アウトプットする時間は、診療時間であり、患者さんと向き合う時間と定義する。



⑤スタッフそれぞれのワークライフバランスを考えるきっかけを作る

⑥時間管理のマトリックスを説明する



⑦個人のスキルアップが必要なことを改めて伝える

これからどうなるか

- キャリア重視の育成制度
- 仕事観の変化
- 二極化の増大
- 管理職の精神不安定者増加

- 頭
- 心
- 体
- 人間関係

自主練の意味づけもさらに深まったように感じる。丁寧な意味づけがポイント!!

Work-life balance の意味づけを深めながらも、イクボスとして労働環境を整えることにより、採用へつながることがわかった。(歯科衛生士4名の採用)

経営戦略研究所 株式会社

歯科医院地域一番実践会 地域一番サポーター 池田明子 宛て

FAX. 045-440-0322 E-mail: advance@consuldent.jp

提出期限:

5月14日(日)

宿題フォーマットのデータファイルは下記URLよりダウンロードしてお使いください

アドバンス宿題ダウンロード先 URL: <http://www.consuldent.jp/17advance> です)

アドバンスコース 読書感想文シート

医院名： さかえ歯科クリニック 氏名：薩摩林 昭

書籍名：忙しすぎる社長の教科書 出版社名：ビジネス社

この本の中で自分に影響を与えたコトバ、文章

・会社のステージが上がる3つの条件
①現在のステージのやり方をいったんわきに置く
②次のステージとしての会社のビジョンを描く
③ビジョンを実現するための器（組織、人材、カルチャー）を作る
・カルチャーを作るには
会社の土台であるカルチャーをビジョンにふさわしいものに変える
そのために経営者は「従業員を動かす力」を身に着ける
その力で従業員と組織を段階的に心理誘導し、変化させる
・お客様が心の底から共感し、支持する会社とはどのような会社でしょうか？それはお客様のために圧倒的な行動を惜しまない従業員、従業員同氏が見事なチームワークで動いている組織。
・社員が仕事の意欲を引き出すものは、
自分の仕事が顧客や職場の何に貢献しているか実感できること
「あの人のようになりたい」と行くあこがれの存在がいる事
身近にまねができる上司や先輩がいる事
「成長したい、自分のために」と思える人は頑張れる
・人は、自分個人に対する報酬の期待感によって動機づけられる
・人の価値観は書き換えることができる
・従業員と組織の価値観をビジョン型カルチャーに書き換えるステップ
①ビジョンストーリーマップを作る
②USP 台本を作る
③セルフキャスティングを意識させる
④3行日報を付ける
⑤オフサイトフィードバックを行う
⑥3人のリーダーを交代で行う
⑦ウシロメタイの告白をする
・ブランドとは、お客様や消費者が抱く共感や親しみの心象
購入において、商品の価格や機能より優先される
オンリーワンである
会社の規模を問わず、お客さまや消費者に選んでもらえる
・仕事は目的や大義のためにやること、という見方を作る
・従業員一人一人が心の中で「キャスティング」することによりビジョンにおける「かけがいのない自分」という感情を形成させる。これが「自覚」である。
・モットーとは自分の「行動基準」である。
・3行日報を書き、毎日0.1%の成長記録を付ける
・3行日報で「職場メンバーから学んだ事」で敬意を持つ素晴らしい仲間がいる職場、素晴らしい仲間と一緒に仕事がしたい、素晴らしい仲間に対応の自分でありたい、誘導していく。
・従業員の視座を上げる
多くの従業員の視座は「目の前の仕事」にあるが、視座を上げることにより、「職場全体がうまくいっているか」、「うまくいくためにはどうすればよいか」という見方に変わる。

この本を読むことで得られた自分への気づき、学び

医院の方向性を決めるには、まず、明確な目標を作ること。
それに合わせて、医院のカルチャーを作っていく重要性が感じられました。
現在、当院のスタッフが明確な目標に向かって日々行動しているとはいいいない状況になっています。
これは、幹部スタッフの結婚退職、産休が相次ぎ、目標となる人材がいないこと、幹部がいないため、医院のカルチャーを継承できていないこと、院長の理念がまだまだ浸透していないため、すべて手さぐりで進めなければならない、行動に自信が持てないこと、などがあげられます。
スタッフが、仕事のやりがいを感じて成長してもらうためには、目標となる人物が必要ですが、ほぼ新人のため、これは困難になります。そこで、もう一つの項目「自分の仕事が職場や患者さまに貢献できているか」実感できる体制づくりが必要であると思われまます。
キャスティングを意識させ、自分の基準を明確にして立ち位置を明確にさせるにはどうしたら用いのか考えていきたいと思ひます。

この本から学んだことで実践することを最低1つ

・ USP を作る

これは以前からずっと課題であったことで、まだ結果が出ていません。

ブランドとなりうる強みはどこか、圧倒的な USP を持つことで選んでいただける歯科医院になるので、TC 育成塾の宿題「医院のいいところ50」を参考に、医院のビジョンストーリーを作り、スタッフと話し合っていきたいと思います。

・ スタッフのキャスティング

スタッフが仕事に対して明確な目標が持てるように「キャスティング」を行う。

スタッフの自分自身がこの医院での役割を認識し、それが、どのように役に立っているか、貢献しているか、を承認していきます。それにより、自分自身のキャッチコピーを作成し、自分の基準を上げるようにしていきます。

素晴らしい取り組みですね!!

・ 視座を上げる

多くの当院のスタッフにとっては目の前の仕事をこなすのが精いっぱいですが、なんのためにその仕事をしているか、どうしたら、もっとうまくいくようになるか、患者さまのためになるか、を考えさせるきっかけを作っていきます。交代で当番を決め、医院全体を見回れるような仕事を作り、自分たちの仕事を客観的にみられるような仕組みを作りたいと思います。

現在の実践状況、その結果・効果

継続は力になります!!

スタッフが他のスタッフから承認され、意欲を引き出す役に立っているのが、6年間続けているサンキューカードです。一時、マンネリ化して廃止の危機に陥りましたが、現在では週1回に全員が相手のよいところを書きカードにして朝礼終了時に渡しています。これは、一人一人が各スタッフ全員のよいところを見つけて、書き込んでいるので、もらった後はとてもモチベーションが上がります。

これにより、「愛、所属の欲求」が満たされていると思います。

USP 作りでは、当院の圧倒的な強みは何だろう? という議題でミーティングで話し合いました。

基本は医院に立ち返ること、当院の医院理念である「多くの方によりよい医療を提供し、笑顔で帰っていただくこと」。

これをもとに、各人がどのような行動をすれば、笑顔で帰っていただくことができるか? を話し合い、各自の役割、貢献を確認しました。

経営戦略研究所 株式会社

歯科医院地域一番実践会 地域一番サポーター 池田明子 宛て

FAX. 045-440-0322 E-mail: advance@consuldent.jp

提出期限:

5月14日(日)

宿題フォーマットのデータファイルは下記URLよりダウンロードしてお使いください
アドバンス宿題ダウンロード先 URL: <http://www.consuldent.jp/17advance> です)

アドバンスコース 読書感想文シート

医院名：(医) 幸美会 なかむら歯科クリニック 氏名：中村 幸生
書籍名： 経営者の条件 出版社名： ダイヤモンド社

この本の中で自分に影響を与えたコトバ、文章

- ・ 経営者が成果をあげるために身につけるべき習慣的な能力
 - ① 何に自分の時間がとられているかを知ること
 - ② 外部の世界に対する貢献に焦点をあてること
 - ③ 強みを基準に捉えること
 - ④ 優れた仕事が生じた成果をあげる領域に、力を集中すること
 - ⑤ 成果をあげるように意志決定を行うこと
- ・ 成果をあげる者は、仕事からスタートしない。時間から出発する。計画からスタートしない。時間が何にとられているかを明らかにすることからスタートする。その手順とは
 - ① 時間を記録する
 - ② 時間を管理する
 - ③ 時間をひとまとめにする
- ・ あらゆる組織が3つの領域における成果を必要とする。
 - ① 直接的な成果の領域
 - ② 価値の創造と価値の再確認の領域
 - ③ あすのための人材育成の領域
- ・ 成果をあげるためには、会議や報告会や、説明会から何を求めるべきかを知り、何を目的とし、何を目的とすべきかを知らなければならない。
- ・ 成果をあげる経営者は人間の強みを活かす。弱みを中心に据えてはならない事を知っている。成果をあげるためには、利用できる限りの強み、すなわち同僚の強み、上司の強み、自分自身の強みを使わなければならない。強みこそが機会であり、強みを生かすことが、組織に特有の目的である。組織は人間それぞれが持っている弱みを克服する事はできない。しかし、組織は人間の弱みを意味のないものにしてくれる。組織の役割は、人間一人一人の強みを、共同の事業のための建築用ブロックとして使うところにある。
- ・ 他人に成果をあげさせるためには、決して、「彼とうまくやっていけるか」を考えてはならない。「彼はどのような貢献ができるか」を問わなければならない。また、「何ができないか」を考えてはならない。常に「何を非常によくできるか」を考えなければならない。特に人事では、一つの重要な分野における卓越さを求めなければならない。
- ・ もし人間の強みを探し、その強みを生かそうとしないならば、人間の出来ないこと、欠陥や弱み、成果への障害だけを手にすることになる。人間の弱みに焦点を当てて人事を行うことは、人間という資源の浪費であり、乱用とまではいかなくとも、誤用である。
- ・ 職務には、最適の人間をあてる必要がある。実績を持つ者には、機会を与えなければならない。問題ではなく、機会を中心に人事を行うことこそ、成果をあげる組織を創造する道であり、献身と情熱を創造する道である。
- ・ 世渡りは別として、上司の強みを生かすことは、部下が成果をあげるうえでの鍵である。すなわち、上司に認められ、活用されるような形において、自分の貢献に焦点を合わせることが可能になる。そして自分が信じることの実現が可能になる。
- ・ 強みのみが、成果を生む。弱みは、たかが頭痛を生むくらいのものであり、弱みをなくしたからといって、何も生まれはしない。弱みをなくすことにエネルギーを注ぐのではなく、強みを生かすことにエネルギーを費やさなくてはならない。
- ・ 優先順位の決定に関して、幾つかの重要な法則がある。この法則は分析ではなく、勇気に関わるものである。
 - ① 過去ではなく、未来を選ぶ。

②問題ではなく、機会に焦点を合わせよ。

③横並びではなく独自に方向を決めよ。

④無難で容易なものではなく、変革をもたらすものに焦点を高く合わせよ。

- ・意志決定というものは、常に間違える危険がある。最初から間違っていることもあれば、状況の変化によって間違いになることもある。しかし意志決定のプロセスにおいて、他の選択肢を考えてあれば、次に頼るべきものとして、十分に考えたもの、検討済みのもの、理解済みのものを持つことができる。仮にそのような選択肢がなければ、意志決定が有効に働かないことが明らかになったとき、途方に暮れるだけである。
- ・反対意見は、何にもまして、想像力を刺激するために必要である。
- ・行動した場合の労力とリスクを、行動しなかった場合のリスクと比較しなければならない。
 - ① 得るものがコストやリスクを大幅に上回るならば、行動しなければならない。
 - ② 行動するかしないか、いずれかにすべきである。二股をかけたり、間をとろうとしてはならない。

この本を読むことで得られた自分への気づき、学び

時間の記録・管理についての重要性を知ることができました。

日々の診療業務の中で、毎日時間に追われ、忙しいように感じていましたが、実はそうではありませんでした。時間の管理を行うことで、新たな時間を生む事ができ、仕事の効率化、生産性を生むことに結びつける事ができました。素晴らしい気づきです!!

また、日々の時間管理を行うことで、日々の目標、週間の目標、月の目標、年間の目標を達成していくことのプロセスを学ぶ事が出来ました。今後も時間管理の作業は行っていきたいと考えています。

この本から学んだことで実践することを最低1つ

スタッフに対する目の向け方を改善していきます。

短所ではなく、長所に焦点を合わせる。

そして、幹部スタッフの強みを生かすような仕組みを作りたいと思います。幹部スタッフの強みを生かす事により、一般スタッフが伸びる機会を作る事ができると考えました。そして各スタッフに成長のチャンスを与える事を考えるようにします。

4月から新人事が決まり、新たな組織運営が始まりました。

昨年から取り組んでいる幹部スタッフの育成強化、MTG 時間を多くし、考え方の共有をより一層深めたいと考えています。

時間も管理することでの良い取組の可能性は大きい!!

また、重要なことは幹部の成長をサポートできるのは、院長だけである、という自覚をもち、幹部の声に正面から向き合おうと考えています。

現在の実践状況、その結果・効果

幹部スタッフを育成し、組織強化しようとした結果、幹部スタッフがキャパオーバーになった時期がありました。

それは院長の私に原因が全てあり、幹部の声に正面から受け止めていなかったことにあります。

そこで学んだことは、
幹部スタッフの育成は、院長にしかできない仕事であり、
院長がサポートするしかないことが、身をもって分かりました。

多少のつまずきはありましたが、これからも、組織強化のためには、幹部スタッフの育成・強化が必須と考えています。

そして、幹部の育成が充実してくると、中堅が育ち、新人が育つと確信をしており、その礎を築くために、現在は幹部育成に翻弄しています。

アドバンスコース 読書感想文シート

医院名：ニコデンタルクリニック 氏名：渡辺 航介

書籍名：世界一速く結果を出す人は、なぜ、メールを使わないのか

出版社名：

この本の中で自分に影響を与えたコトバ、文章

・「今すぐやる」ことは、スピード時代を生き抜くには欠かせない能力です。「今やらねば」と焦って、優先順位もつけずに目の前のことをどんどんやる、ということではなく「今どれだけ成果をがらせるのか」「今どれだけ仕事を進めることができるのか」というアウトプットを含め、後回しにしないことです。 P.20

・「会社が自分のオフィス」なのではなく、「今自分がいるところがオフィス」という意識を持って、「今この瞬間」で終わらせようという意識が大事なのかと思います。 P.23

・仕事を早く進めたいなら、「結論を出す」ことに期限を切ることです。 P.25

・「わかっていること」と「わからないこと」を切り分ける
「わかること」と「わからないこと」をリストアップしていきます。すると、「わからない」ことが明確になり、「わかること」から対処していくことができます。 P.29

・日程調整にメールを使っちゃいけない P.38

・頼まれている仕事の基準や締め切りを明確にすることは、プロフェッショナルとしての基本でもあります。 P.55

・仕事というものは、「9時から17時までここに座っていてください」というものではないありません。優れたアウトプットを出すことが目的です。 P.68

・(クリエイティブな発想が求められる時に) 必要なのはひらめき、直観、研ぎ澄まされたセンスです。 P.76

・感覚が優先される分野では、ロジックよりも直観を大切にしたいほうがうまくいくわけです。 P.90

・(組織の多様性を生み出すためには) 年功序列で長く務めた人ほどエライという現状をあらため、権限を大胆に現場に下ろして、誰もが力を発揮できる組織に変えていくしかないでしょう。とはいえ、ただそれだけでは時間がもったいないので、会議に他部署の人に積極的に入ってもらったり、アルバイトや派遣で来ている人に意見を聞いてみるなど、現状でもできることはどんどん取り入れていきたいものです。 P.101

・10倍を達成するために、まずやらなくてはならないのは、自分の前提や、固定観念を破ることです。違うルール、違うやり方を考えるしかないのです。 P.108

・「前年比 10%増」といった目標が出てくるのですが、こうしたやり方では、従来の延長線上の発想から抜け出せず、しかも仕事量だけが増えていくということになりかねません。 P.115

・変な言い方ではありますが、そもそも「自分の仕事はムダ」と疑ってみるべきだと思います。全部ではなくても、必ずどこかにムダがあるはず。もっと賢い、もっといいやり方は必ずある。自分はまだ完璧ではないと思っておくことが大事です。
何がムダなのかに気づくためには、他の人の体験・経験を知ることです。 P.122

・ハートに耳を傾ける

洞察は事実とカンにもとづきます。直観が正しいことは、よくあります。自分の身体が示す繊細な信号に耳を澄ませましょう。また、洞察力にかかわる脳の状態を気に向け、感情と身体をリラックスさせることが大事です。 P.129

・「自分は尊重されている」「大事にされている」という実感が得られると、心のバリアを解き放つことができます。 P.150

・自己紹介などの前置きはほどほどにして、いきなり本題を切り出すくらいでちょうどいいと思います。

僕がよくやるのは、「相手の課題」を想定して、それに質問を投げかけるという方法です。 P.164

・検索→プロに聞く・人に聞く・同僚に聞く

※そのためにも、コミュニティを作っておくことが必要

・質問にもルールがあります。わからないからといって、「すみません、何もわからないのですが、どうしたらいいですか？」と言うだけでは、相手は何を教えていいのかわかりません。質問するときは、自分の仮説を持ち出すことが必要です。 P.183

・良い情報を聞き出す質問は、「①具体的に、②私はどこで、③何を変えて、④どうすれば、うまくできるようになるのですか？」という4つのポイントが入ったものです。 P.190

・同業者の輪の中でグルグル回っているだけでは、人脈はそれ以上に広がっていきません。 P.198

・信頼関係ができて、利益につながったのは、まず自分がやりたいことを世界に向けて発信するほうだったのです。 P.202

・今、なぜ学ぶことが大事なのかというと、「選択肢」をたくさん持っていたほうが生き残れるか可能性が高くなるからです。 P.205

・「成長思考」「学習思考」「回避思考」「証明思考」というものがあります。 P.207

・2015年のAON社の調査によると、日本人で仕事にやりがいを持っている人は38%で、残りの62%はやりがいを感じずに仕事をしている、という結果が出ています。一方、2014年にギャラップ社が行った調査によると、「働きがい」を持たせることによって、生産性は21%アップし、利益は22%上がるとしています。したがって、日本の生産性が低いといわれる原因は、このあたりにもあると感じます。 P.224

・グーグルやエアビーアンドビーは、「人はいい」「人は成長したい」という性善説の「組織づくり」になっているのです。 P.227

・AIを含めたテクノロジーの進歩で、あと10年で世の中の半分の職業はなくなるそうです。 P.231

・手をこまねいて見ている側に立つか、イノベーションを起こす側になるか。それによって、その後の展開が大きく変わります。 P.233

・過去の成功例よりも、「これから何があり得るのか」という情報を見ることが大事だという

ことでしょう。 P.236

・自分なりに勉強し、周りに何が起きているかを把握して、その後、「この作業は自動化できるのではないか」と思いついたら、それを自分でやるのではなくて、エンジニアやプログラマに頼んでしまえばいいのです。 P.241

・僕が見る限り、変わらない人というのは、目の前の仕事をこなすことに慣れてしまって、別のやり方があることに気づいていない人がほとんどです。

毎日、毎週、毎月同じ作業が発生しているとしたら、どうすれば自分でやらずに済むのかを考えるのが、本来の仕事のあり方です。 P.246

この本を読むことで得られた自分への気づき、学び

この本を読み、自分の中で得られた気づきとしてはいかに時代の流れに沿い、時間を有効活用していくかということです。日々を振り返ってみると、目の前の仕事や多忙さに追われてしまうことがよくあります。本当に大切で行いたいことが後回しになってしまうようでは本当の充実感というものは得ることができません。日々を充実させ、効果的に時間を活用していくためにはテクノロジーと情報が必要であることを実感しました。以前に比べると自分の望むものが明確になったことで、時間の使い方は有効になってきました。そこにテクノロジーを活用することでさらに得たい成果をスピード感をもって得ることができるようになります。そのため大切なことは3つありました。1つ目は前述した「テクノロジーを活用すること」、2つ目は「固定観念を打ち破ること、そして直観力を養うこと」、3つ目は「人の能力が活かされる環境を作ること」です。

1 つ目のテクノロジーの活用として行っていくことはスマホアプリの活用です。これからは歯科業界に相手もどんどん AI をはじめとしたテクノロジーが導入されます。実際には **Fin** というアプリで全身の健康状態を AI が管理するということができるようになってきています。こういう情報をいち早くキャッチし、自身でも試していくことが必要です。仕事面においては **google カレンダー** や **google ドキュメント** を用い、どの場所においても情報をメンバーと共有できるようにすることで効率化と自身の時間が管理しやすくなります。素晴らしい取組です!!

2 つ目の固定観念を打ち破ること、直観力を養うために今の自分の仕事を一度見直してみることです。自分がやるべき仕事、人に振るべき仕事を分別していくことで行動が整理されるようになっていきます。分別の基準としては「学びが多く、インパクトの強い仕事」に自身の時間を割いていくことが効果的です。「学びが多く、インパクトの強い仕事」に直観力を発揮できるように感情より身体をリラックスさせる時間を作ることが重要です。直観力を養うことで、未来を予見すること力を身につけることもでき、結果的にリスクマネジメントへとつながります。また **MTG** でもみんなの集合知で考えられるような取り組みが必要であると感じました。

3 つ目の人の環境が活かされる環境を作ることとして、まず大切なことが現場メンバーとの関わりです。その人がいかに優れた能力を持っていたとしても「自分は尊重されている」「大事にされている」という感覚が得られなければ、力を発揮することはできません。私が願っていることは医院メンバーの皆が自身の能力を最大に発揮して、幸せであると実感してもらいたい。皆、素晴らしい能力を持っています。その才能を見出し、発揮できる環境をつくっていきたいと思います。医院外のメンバーとは情報交換や定期的な打ち合わせが必要になってきます。打ち合わせ時には自分なりの情報を元に仮説を立てておくことで内容の質も高まり、相手側も親切に教えてくれるようになります。そのための情報を集めておく時間も自身のタイムマネジメントに入れておきたいと思います。徹底的な時間管理ですね!!

常に自身をニュートラルな状態にして置き、院内・院外で相手からの情報を受け取れるような状態にしておくことで、成長は加速します

この本から学んだことで実践することを最低1つ

- ・ google カレンダーを活用する
- ・ google ドキュメントを活用する
- ・ 健康管理に関わるアプリの活用
- ・ 打ち合わせ前に「わかること」と「わからないこと」を切り分けておく
- ・ 自身の仕事の分別化
- ・ MTG の内容、やり方を考える。具体的には図なども活用する
- ・ 取り組みを行う前にフィードバックを行う
- ・ 能力を発揮できるような環境作りを行う
- ・ 他業種との打ち合わせ、情報収集を定期的に行う
- ・ 個人面談の使い方を考える

現在の実践状況、その結果・効果

現在の実践状況としては、まずは google カレンダーを導入しました。医院用とプライベート用に分けて使用しています。医院用は医院メンバーと共有化するようにしています。全員が書き換えを行えるようにしているので、通期機能を活用することで変更日程はスマホで確認することができます。業者とのアプタ取りもその予定をみてもらえれば、私が直接かかわらなくてもよくなります。プライベート用は妻と共有することで家族のイベントなどをあらかじめ知っておくことができます。メールなどで随時連絡を取る必要もないので活用できそうです。

スマホアプリとして Finc をダウンロードしました。これから使用してみて活用度合いをみていきます。

業者の方や他業種の方との打ち合わせ前に、「今わかっていること」「今わからないことで未来予測されること」をあらかじめ用意した状態にしておくようにしています。この状態をつくっておくことでアウトプットの質も高まり、打ち合わせの内容も高まり、時間も縮小されました。

自身の仕事の分別化、振り分けを行っていくために今年度からのチーフ勉強会にて経営についての考え方と仕事の分別化をアウトプットし、互いが学べるようにしています。テキストは実践会のテキストを元に医院なりの考え方を加えています。

医院の環境作りとして、核となる医院スタッフが少しでも自分の能力を発揮できる仕事に注力できるよう採用に力をいれています。当然、誰もを雇うという形はとれませんが（あとで教育が大変になるので）、来年度を見据えて人材配置も整えていっています。福利厚生としては産休育休制度を社会保険労務士、行政書士、税理士の先生方と相談し整えるようにしました。また法律的な知識も分かる部分は調べておいてポイントを聞くように備えておきました。MTG にて今回からはホワイトボードを使用したり、できる限りメンバーの皆に、イメージが共有できるように心がけました。これからの MTG でも全員が発想ができたり、アイデア豪まれるような環境作りを行っていきます。それぞれが役割を認識し、リーダーシップを発揮できるようになることが目標です。

アドバンスコース 読書感想文シート

医院名： ニコデンタルクリニック

氏名： 鎌田 まどか

書籍名： 人材から人財へ育て上げる36の秘訣 出版社名： クインテッセンス出版

この本の中で自分に影響を与えたコトバ、文章

- ・「患者さんが自分の身内だとしたら、相手のために何ができますか？相手のためにどうしますか？」
——医療を提供する側としては、技術や知識の前に、患者さんから医療人として信用される人間づくりの育成が第一です。
- ・医療人の姿勢や医療倫理が理解できない新人に対して、知識や技術を教えても、すぐに忘れてしまいます。なぜなら、本人に自ら学ぶ、自らが医療人として向上するという自発性・主体性がないため、研修そのものがムダになってしまいます。多少仕事を覚えていたとしても、ミスをした時の責任感には理解できないことが多いからです。
逆に、医療倫理・医療人の姿勢という土台をしっかりと育成できると、知識や技術の研修に入らなくても、自然に新人が育っていくケースも珍しくありません。なぜなら、医療人として臨床にかかわる際、自ら医療倫理や医療人の姿勢を身につけた新人は、意欲が生まれてきますので、教えなくても自然に「勉強したい」「練習したい」「覚えたい」と、自分から積極的にトレーニングを希望してきます。
- ・お詫びは、謝りすぎるということはありません。新人が万一遅刻した時に、周りの人たちが“気持ちよく許せる”と思えるように、謝罪できるかどうか？は大切な視点です。
新人は、お礼を言うことと、お詫びを言うことが多い立場にいます。お礼とお詫びというのは、本来、就職前の育ちが影響しますが、印象の良い“ありがとうございます+α”、印象の良い“すみませんでした+α”は、日頃の“あいさつ”の次に、重要な能力です。入職した新人にはしっかり研修しておきましょう。
- ・新人が“困難を自分で考えて克服する＝自分力”をつける、つまり「困難に正面から向き合って頑張るのか？」VS「困難から逃げ出したり落ち込んだりするのか？」——この結果は2年目で大きな差となります。上から目線ではなく、横から目線で導く——これが、私の考える“新しい人財開発にかかわる方に持っておいてほしい意識”だと考えています。
- ・臨床現場では、360度、患者さんから見られています。自分の担当ではないから、患者さんに見られていないと思ってした行動や態度も、その瞬間を自分とは全く関係ない患者さんが見ていて「あのスタッフは私の前ではいいけれど、あんなところがあるんだ」と評価しています。
- ・1年以上雇用しているスタッフなら、責任は本人に負わせましょう。責任を負える程度の仕事を与えましょう。「責任を負う＝自分で謝る・自分が後処理をする」という自覚は、人を育てます。自分の仕事に責任をもって取り組む姿は、仲間からも認められるきっかけとなります。
いつまでも、誰かが常に自分のミスをフォローしてくれると思うと、やりっぱなし人間が育ちます。
- ・仲間から信頼される第一歩は「自分の持ち場を自分で守る」「自分に与えられた仕事に責任を持つ！」——この機会を奪わないことです。
- ・お互いにより良い関係を深めていくためには、自分以外のスタッフと心の中に自分が共鳴するものを見つけ、この人と一緒に歯科医院の夢や患者さんとの関係を分かち合えるという「信頼」が大切になります。
- ・何かを教える際には、同時に伝えたり・見本を見せたり・やらせてみて見守りましょう。その際、
 - ①緊急性が高いもの、急がなければならないものが第一優先
 - ②相手の時間を確保している・すべきことなど
 - ③それほど時間はかからないし、それほど重要でないもの
 - ④書類作成・勉強・整理など、自分ひとりでも出来る仕事という順にこなすことも同時に伝えます。
「教える」「褒める」「叱る」を繰り返して接していると、スタッフはわからないからといって、何でも教えてもらおうと聞きにきます。

褒めてもらおうとして、患者さんよりチーフや院長に目が向きます。叱られないようにと、積極的に動かなくなります。

・「仕事に慣れました」——これは危険なセリフです。「慣れ」はヒューマンエラーの要因の1つです。「熟練」したスキルを「慣れ」で腐らせないこと。「毎日が同じ仕事」ではなく、「毎日が今しかない仕事」だと考えることができるよう、「慣れ」に「慣れない」感覚を育てる仕組みを支援しましょう。

・院長から人材育成を頼まれた場合、チーフなどの肩書がなくても、心得るべきことは「新人や後輩スタッフの成長支援をするためには、自分自身、日々の成長が不可欠だ」を忘れないことです。「私の情報には責任がある！」ということです。

まずは自分が成長することを強く意図すること。そして「自分の成長のために、最新情報や学問も素直に後輩や新人から学ぶこともたくさんある」——そう考えると、誰かの成長のお手伝いができることが楽しくなります。

・相手との関係は、実はあなたが積極的に改善する課題ではありません。もし実力を買われて、同期でもあなたがチーフとして認められたのなら、相手にどう思われたとしても気にする必要がありません。

厳しい言い方をすれば、その人の感情に向き合う価値さえありません。そもそもその本人が自分の感情をコントロールできないという、相手の課題だからです。

チーフは寂しいかもしれませんが、医療人として“凜”と患者さんに向き合い、自分の感情と相手の感情は違うものだということをしっかり、認識させてあげて下さい。これが健康な心を保つためのスキルだと考えましょう！

・雰囲気や感情は容易に伝染します。だからこそ、相手の顔色を意識しすぎるのはNG。相手の感情を気にして対応を変えるという、この状況が不自然です。これが続くとチーフ本人がつぶれます。

相手の感情まで、こちら側が責任をとろうとしてはダメです。どんな環境でも、人の感じ方は十人十色。人それぞれです。ですから、気にしても“責任”をとろうとはしないことです。それが課題と感情を分離して考える大事な思考だということを、悩むスタッフには教えてあげて下さい。

・女性の場合は、与えられた提案や仕事そのものにやりがいを感じるより、それを命令・指示するチーフや院長に対する好感度や信頼関係が重要になります。仕事が好きだから頑張るというよりは、仕事を指示する人・仕事を依頼する人の人柄が好きだから、その仕事や時間に喜びを感じるということがあります。

・栄養は報酬ではありません。種々の能力を超えて栄養(報酬)を与え過ぎても、花が咲く前に根が腐ります。歯科医院で人が咲く為には、栄養(報酬)ではなく適切な仕事を与えることです。

・歯科医院の中で、形のあるお金や財産などの「物」は有限です。

歯科医院の中で、形はないが「患者さんとの感動の時間」「仲間への感謝の気持ち」「歯科医院で過ごした日々」は無限の財産です。

その医療チームと創り出した無限の財産を継承することが、チーフの最後のお仕事だといえます。

この本を読むことで得られた自分への気づき、学び

“仕事”や“育成”について改めて考える機会となりました。

仕事は自分次第で「やりがいのあるもの・楽しいもの」にも、「言われてやるもの・仕方ないもの」にもなり得ます。

人生の中でも長い時間を費やす仕事を、前者のような捉え方で取り組めたら、きっと充実した毎日を過ごせるのではないのでしょうか。

反対に後者のように捉え、単なる“作業”の繰り返しにしまったら、きっと憂鬱な時間の使い方になるでしょう。

医療は「患者様」という貢献の対象が明確なので、やりがいを感じやすいと思います。

私にとっては最高に大好きな仕事です。

仕事を通して自身を成長させ続けたいですし、本当の意味で自分磨きに専念したいです。

そして、一緒に仕事をする仲間とも仕事の楽しさをわかち合いたいと思っています。

全ては本人の捉え方で、見えるものや感じることも変わってきます。

これから人財育成に関わっていく上で、自分も周りの人たちも幸せを感じられるような価値観や、それを基にした行動(技術や知識の習得)を自分から率先して身に付け、周りにも良い影響を与えていけるよう努めてまいります。

素晴らしい考えですね!!

この本から学んだことで実践することを最低1つ

①指示をし過ぎず、「自分力」を高めてもらえるような関わり方をする。
(可能な限り“相手が主体”のコーチングのスタイルをとっていく。)

②医療倫理と医療人の基本姿勢を念頭に置き、技術や知識といったスキル指導より前に、「医療人としてどう在るか」という土台の育成に注力していく。

現在の実践状況、その結果・効果

①つい相手に寄り添い“教え過ぎてしまう”ことが多いです。

相手が「なぜそうしているのか」十分に理解した上で、自らの選択した行動に責任を持つことが出来ていれば良いと思いますが、万が一「〇〇さんがこう言っていたから」「指示通りにやっただけ」という考えのもと判断・行動していた場合は、関わり方を考えねばならないなと思いました。

回答を先に伝えるのではなく、質問をした本人はどう考えているのか、そこにはどのような目的があるのかを、しっかり考えてもらう機会を今後増やしていきたいです。

診療中ですとなかなかそのような時間も無いのが現状なので、その場はティーチング、後で改めてコーチングで関わるなどの切り替えも意識していきます。

とても大切な事ですね!!

②人に何かを教える際は、どうしても知識や技術の習得に注目してしまいがちですが、いくら方法を教えたとしても、本人が基となる考え方や価値観を習得出来ていなければ、実際の行動に結びつけて活かすことが出来ないのだと理解出来ました。

現在 岡さんの DA 研修に携わらせていただいておりますが、「自分のアシストや接遇が患者様へどのような影響を与えるのか」を中心に意味づけをおこない指導にあたっています。

まだ実際に教えたことを実践に活かす機会が少ないので、その効果は明らかではありませんが、引き続き“患者様目線に立つ”ことの重要性を伝え続けていきたいと思っています。

伝え続けることは、とても重要ですね!!

アドバンスコース 読書感想文シート

医院名： 医社) 若林歯科 氏名： 米崎 広崇

書籍名：年商5億の「壁」のやぶり方 出版社名：ClossMedia Publishing

この本の中で自分に影響を与えたコトバ、文章

- ・マーケットの声は聞くな、クレーマーの声を聞け
- ・顧客の声を大事にするというのは、一見もっともらしいものの、その実は思考停止と同じこと
- ・社長は組織づくりのプロではない
- ・社員が50人になったら、本当は売り上げも、社員が5人の時の10倍にならなければおかしいのです。ところがほとんどの会社では売り上げは5倍にも届かない。つまり生産性が半分以上に下がってしまっているのです。それは、増えた分の社員が戦力として機能するような組織になっていないからだと言ってもいいと思います。
- ・基本の組織はハブ&スポーク
- ・社長の自分は経営に専念し他の業務は自分の分身に任せるといように、線を引くことも必要ですが、いざというときにはいつでも線を踏み越える柔軟性と勇気もまた、会社の経営には欠かせません。
- ・社員に社長は特別と思われてはならない
- ・マンネリ化の原因はコミュニケーション不足
- ・

この本を読むことで得られた自分への気づき、学び

昨年2016年決算で年間医業収入3億を達成し、2017年に入ってからしばらく次の目標を見失っている状況でした。自分自身、40歳で一つの目標である年間3億を達成し、どこか満足しているところがあったのだと思います。このまま現状維持でも十分なのではないか？もっと休みを増やして、スタッフみんなが仲良くやっていけばいいのではないかと、なんとなく立ち止まろうとしていました。そんな時に、経営塾のアドバンスに参加して、医院の行く先には「拡大・分院・維持」「継承・売却・閉院」のいずれかしかないという話を聞きました。その時は、なるほど！と思いながらもどうなっていくのか全く考えがまとまっていませんでした。その後、医院見学に行ったり、多くの先生方の話を聞く機会があり、徐々に10年後の目標が見えてきた時に、この本に出会いました。実は、この本は1年以上前に知り合いの方から「この本に書いてあること、ちょうど今の先生にぴったりだと思いますよ」と言われていただいた本でした。たまたま、本を整理してBookoffに売りに行こうと思っていた時に、ふと気になり読み始めました。そうすると、最初からまさに今の若林歯科に当てはまることばかりが書かれていました。一般企業の年商5億というのは、一般歯科の年商3億とまったく一致していると思いました。この本を読んだことで、今後の5年10年後の目標が明確になり、今、若林歯科で問題になっていることは、ちょうど年商5億の企業がみんなぶち当たっている壁なんだとわかりました。これから、若林歯科に何が必要で、何に取り組まないといけないのかが明確になりました。

この本から学んだことで実践することを最低1つ

まず、若林歯科の3年後5年後10年後の通過点をミーティングでシェアすることにします。

伝えることは、

- ・5年間は規模の拡大は行わない **素晴らしい考えですね!!**
- ・スタッフのさらなる成長と、新人教育体制の確立、現幹部スタッフの分身をつくる、より優秀なスタッフを採用する方法を確立することに時間をかけることにします。
- ・規模拡大を行わない代わりに業務拡大を目指します。

業務拡大① 訪問診療部の立ち上げと5年後に部門独立できる体制までもっていく

業務拡大② 矯正治療に頼らない、不正歯列予防の小児部門の立ち上げと5年後に部門独立できるまでに成長させる

現在の実践状況、その結果・効果

これから、具体的な行動計画を立てないといけないので、実践していることはまだありませんが、スタッフに今後の目標を明確に示して、それに向けて何が必要かを一緒に考えるきっかけにしたいと思います。