

なぜ辞めてしまうのか？

院長が改善すべき

7つの行動

多種多様な人材に
同じ接し方していませんか？

院長マネジメント力徹底強化セミナー

『面談をしてもスタッフが話をしてくれない・・・』

『スタッフが突然退職してしまう・・・』

『どうやって考えていることを引き出していいのかわからない・・・』

『食事をごちそうしても誰ひとり“ごちそうさまでした”と言ってもらえません
でした・・・』

『一定の時期でスタッフが必ず入れ替わってしまうと諦めている・・・』

こんなこと起きていませんか？

それはマネジメントが十分でないシグナルかもしれません。

こんにちは。地域一番実践会講師の萩原直樹・渡邊健二です。
今までのセミナーでも面談の重要性をお伝えしていますが、
その面談の中見・進み方がより一層重要性を増してきています。



スタッフは仕事だけでなく様々な生活環境において多くの不安や悩みを抱えています。
最近**「仕事が全て」というスタッフはほとんどおらず、仕事にやりがいは感じるけれど私生活も充実させたいというスタッフが多い**です。仕事とプライベートを分けて考えるスタッフが増えてきているのが事実です。

変化が進んでいる環境下で過去と同じようなコーチング、ティーチングだけのマネジメント手法をスタッフ全員に一律で行っていても効果はありません。多様化しているスタッフの考え方を本質的に理解し、**診療中の何気ないコミュニケーションから気をつけていく**ことが求められています。「面談の時には特に話をしてくれないけど、日ごろの行動や会話から考えると本音とは思えない。」これではいくら面談に労力を費やしても成果はあがりません。

様々な医院さんに伺うと、「スタッフに自発性を持ってもらいたい」という院長先生の声を聞きます。そのようなスタッフ主導型の医院にするためにはスタッフの意見を活かすことが重要になってくるのです。もちろんセミナーに参加しただけではすぐにできるようにならないかもしれませんが、**マネジメント手法は徐々に身につけてきます。**

実際に私達もチーフに任命される数日前はひとりのプレイヤー（営業）であり、最初からマネジメント手法が身についていたわけではありません。**マネジメントスキルは徐々に伸びていく**ものなのです。

スタッフは私達が想像している以上に院長先生の言動・行動を見ています。院長先生が考えているよりもはるかに院長先生が発した言葉を覚えています。「あの時こう聞いたので…」 「以前はこうしてほしいと頼まれました…」 こんな意見がよく出てきます。

女性スタッフには結婚、妊娠、出産、育児、家事、学校への送り迎え、近所づきあいなど想像を絶するタスクが待ち構えています。スタッフの今後の未来に関して把握をしていないまま、仕事の関係性上だけで会話を進めていくと真意を聞くことができないこともあります。頑張っているスタッフであってもなくても、より良い未来を構築するために私生活の充実も重要という考え方を院長先生が理解し、その考え方をベースに日ごろから女性スタッフとの会話や面談を通して信頼関係を構築することで突然の退職ということを防ぐことが出来ます。

今回はテクニク的な部分だけでなく、根本的な考え方も合わせて講座内でお話させていただきます。どんなに良い手法を学んだとしても**院長先生がスタッフのモチベーションをあげていく面談をしたいと思うかどうか**が成果を分けます。スタッフの話はずっと聞くことによりフラストレーションがたまってしまうこともあるかもしれません。それは院長である自分の意見と違うことを受け入れられないからです。きっと院長先生の意見が正しいこともあります。自分の意見が正しいことも理解したうえでスタッフの意見を受け入れていくのがポイントなのです。スタッフとの信頼関係を構築していく中では正直忍耐が必要な時もあります。マネジメント強化セミナーでお伝えすることを体現できれば院内の関係性は向上されます。より良い関係性を築き、医院の発展を目指すことが地域で一番愛される医院を生みます。

今回は多くのロープレを実施していきます。ロープレ形式かつ具体的な実践アドバイスを基としたセミナーにいたしますので少人数制を考えております。超実践型のセミナーになっており、ただ聞いてテクニクを知りたいという院長先生の参加はご遠慮いただいています。診療中と同じ状況をつくるために、朝から晩まで実践をしていくセミナーです。より良い歯科医院にするためのポイント・コツをつかみ、一体化した歯科医院になりましょう。

開催日程

東京会場 会場 品川シーズンテラスカンファレンス C

1日目 7月15日(日) 11:00~20:00

2日目 7月16日(月・祝) 9:00~17:00

院長マネジメント力強化セミナー講座内容

◆基本的に院長先生向けの研修です。この研修は座学ではなく実際にロープレを行いながら学んでいくセミナーとなっています。短期的に改善されるノウハウ共有セミナーではございませんので、予めご了承下さい。

ロープレ内容一部

- ・本音を引き出す面談
- ・やる気を引き出す面談
- ・やる気をアップさせる診療中の一言
- ・やる気をアップさせる態度、行動
- ・やる気をアップさせる説明、意味づけ
- ・スタッフから反対意見が出た時の対応方法
- ・スタッフから不満を言われた時の対応方法

講義内容一部

- ・スタッフ面談の心得
- ・院長が改善すべき行動とは
- ・七色変化・スタッフによって変える面談方法
- ・パーソナルスタイルに合わせた伝え方
- ・身につける！実践的な面談ロープレ
- ・コツはつかもう！スタッフ意見活用法
- ・愛され院長になるための5つの資格
- ・背中で見せても人は変わらない！？共通言語／体験の重要性

研修講師紹介

歯科医院地域一番実践会 地域一番ディレクター 萩原 直樹



千葉県出身。大学を卒業後、22歳でスリランカ人と二人で紅茶の輸入会社を起業。当時、日本にほとんど浸透のしていなかったスリランカの地域特定茶葉を選定し、ブランド企画、商品流通ライン設計、各種輸入業務を実施。その後、紅茶会社で培った営業力を武器に大手求人広告会社へ入社。在籍中は営業としてグループMVP、チーフとしては全社MVPを受賞。18ヶ月連続売上・新規数字目標達成記録を持つ。

さらに上記広告会社から独立した採用コンサルティング会社の立上げコンサルタントとして大手ナショナルチェーン企業を担当し、組織の仕組化を提案。人材採用部門だけでなく、より経営に近いビジネスをしたいと考えていたところ、経営戦略研究所に出会う。採用の仕組、組織設計を9年間経験しており、ヒトに関する提案が得意。培った知識と経験で医院の"仕組みづくり"にあたる。入社1年で社内新人賞受賞。3年連続で年間MVPを獲得。

歯科医院地域一番実践会 地域一番プロデューサー 渡邊 健二



千葉県出身。早稲田大学を卒業後、リクルートに新卒で入社。8年の在籍期間で千葉・福岡・熊本・札幌と4つのエリアで規模・業種・地域の異なる2000社を担当。主にタウンワークの拡販を行いながら、採用成功のノウハウを学ぶ。

営業（セールス）・チーフ（マネージメント）と、異なるそれぞれの分野において月間MVPを複数回受賞。千葉時代には全国における最優秀グループ賞を受賞。5名～60名の様々な規模の組織で、累計100名以上のメンバーと関わるリーダー業務を経験。支援型リーダーシップを軸とした育成・マネジメント手法を確立する。自分が育成したメンバーからも全社MVPを輩出。人の強みを活かす育成・プロジェクト運営を得意とする。この前職で培った経験に実践会メソッドを組合せて、地域一番医院作りに取り組む。