



学習院大学経済学部経営学科卒業。

大学ではマーケティングを専攻し、大学で学んだマーケティングを活かせる企業として、大手経営コンサルティング会社に入社。

入社後は、サービス業のチームで修行後、自ら、歯科医院経営活性化プロジェクトチームを立ち上げ、人脈なし、ノウハウなし、経験なし、の状態から、続々と地域一番医院を創り上げる。

2005年、経営戦略研究所株式会社、代表取締役社長に就任。歯科医院に対する経営コンサルティング業務を行うと共に、歯科医院地域一番実践会を主宰。地域一番を目指す、志の高い、厳選された400医院が全国から参加。2005年1月に出版した『歯科医院地域一番実践プロジェクト（通称：赤本）』が歯科界では異例の1万2千部の大ヒット。

2009年3部作からなる赤本のスタッフ版『歯科医院スタッフ道』の第1章・第2章・第3章を出版。スタッフ教育のバイブルとして親しまれ、累計1万部を超える大ヒットを記録。

2020年には赤本の続編となる『歯科医院地域一番実践 Re: プロジェクト』を出版、新規開業、継承を考える先生から熱い支持を受けている。歯科医院の現場に密着した経営コンサルティングを信条とし、机上の空論に終わらない、結果が出るコンサルティングを目指し、現在も、クライアント共に日夜、格闘している。年齢不詳、横須賀市生まれ。動物占いはライオン。

URL: www.consuldent.jp YouTube: <http://www.youtube.com/@chiikiibanjissenkai>

【岩淵をより知っていただくために】

皆さんには信じられないかもしれませんが、**岩淵は小学校時代、非常に口数の少ない少年**でした。更に、成績はABCの三段階評価で**オールBという平凡な成績**でした。小学校2年生から高校卒業まで**剣道（二段）**を続けていたので、運動はある程度できましたが、それもクラスでヒーローになるわけでもなく、とても地味な存在でした。

今では想像できませんが、**幼稚園時代は肥満体型**で、「このまま太った人になるのでは」と母親は心配したそうです。そんな幼稚園時代になりたかったものは「**パン屋さん**」でした。それは「自分で作ったパンをたくさん食べられるから」という単純な理由でした。

私の父親は**大手の造船会社Iでサラリーマン**をしていました。とても厳しい父親で、私は本当は野球やサッカーをやりたいのですが、「一度やり始めたもの（剣道）を途中で止めるのはダメだ」と断固として許してくれませんでした。

父はサラリーマンとして勤めながら、**中小企業診断士の資格**を取るための勉強をいつもしていました。ですので、私の記憶の中に、**父親と楽しく遊んでいるという記憶**がほとんどありません。父親は、中小企業診断士の資格を取り、**経営コンサルタントとして独立**しました。

そんな、厳しくて、いつも忙しそうにしている父親を見て、「俺はこういう父親にはなりたくない」といつも思っていましたし、父親にはよく反発しました（別にグレていたわけではありませんが）。

たぶん寂しかったんだと思います。もっと父親と遊びたかったんだと思います。もっと父親に優しくしてほ

しかっただと思ひます。

しかし、今では父親が自分に厳しくしてくれたこと、頑張ることの大切さを教えてくれたことにはとても感謝していますし、尊敬しています。

そんなに反発していた自分も結局は**父親と同じ大学**に進学し、気付くと**父親と全く同じ職業**をするようになっている自分がいました。

「これからは、厳しい社会になり、**会社の名前で仕事ができる時代は終わる**。これからは**自分の名前で仕事ができる人間でないと、生き残れない**。だから、そういう力が身に付く会社に就職したほうがいいんじゃないか」

就職活動をする際に、父親からこんなことを言われたのが経営コンサルタントという仕事についたきっかけでした。

大学卒業後、大手経営コンサルティング会社の F 総研に入社。旅館のコンサルティングチームに配属され、**厳しい下積み生活**を何年も送っていました。

「こんなことをやっていて、本当に 1 人前の経営コンサルタントになれるのかな？俺が本当にやりたかったのはこんな非効率な事務作業じゃない！」と不満は爆発寸前でした。

しかし、「**本当に自分は限界まで、限界を超えるまで、目の前のことに全力投球しているんだらうか？**事務作業だからといって、手を抜いてないだらうか？とにかく、これ以上無理、というところまで頑張ってみて、それでもダメだったら、その時、考えよう」と**覚悟を決めてから、色々なことが変わってきました**。

「何で、歯科なの？」

という質問をよくいただきます。

答えは「**たまたま**」なのです。別に、「戦略的」に考えて、「これからは歯科医院のコンサルティングがいただけるんじゃないか？」と考えたわけではありません。

私が下積み時代に所属していた旅館チームのチームリーダーが「**何か新しいコンサルティング分野はないか**」ということで、**始めた 5 つぐらいの中に、歯科医院が入っていたのです**。その時、その 5 つの業界に対して、セミナーをやったのですが、**集まったのが歯科だけで、そのセミナーに向けての準備が全然されてなかったのを見て、「そんなんじゃないですか」と生意気なことを言ったところ、「じゃあ、お前やってみろ」ということで始めたのがきっかけなのです**。

始めてみて、色々調べてみると、「**歯科医院は全国に 65,000 軒（当時）もあり、患者さんも減ってきているし、コンサルティングニーズが出てきているし、これからコンサルティングに対するニーズが増えてくるのではないか**」ということで「**歯科業界で日本一の経営コンサルタントになってやろう**」と思ったのが、歯科医院の経営コンサルティングを始めたきっかけだったのです。

「そんなことも知らないの？全然話にならないわね」

千葉県柏市のある医院で、こんなことを言われたのは歯科業界のコンサルティングを始めたばかりの頃でした。「**やっぱり俺には歯科医院のコンサルティングなんて無理なのかな？**」そんな惨めな気持ちで

柏市の夜の街並みをタクシーの中から眺めていたのをよく覚えています。

歯科医院に対する経営コンサルティングを始めた当初は、こんな調子で**真っ暗闇の中を手探りで進む状態**でした。F総研の中に医療業界のコンサルティングをしている人間もおらず、誰にも聞くことができない、F総研のチラシや販促などのコンサルティングノウハウも使えない、という状況の中で、クライアントに教えていただきながら、**一つ一つ積み重ねてきたのが岩渕メソッド**なのです。

このように**続々と地域一番医院を創り上げた結果**、私の「岩渕流コンサルティング」は2004年、F総研の**社長賞**をもらうまでになっていました。それまで、ガムシャラに走り続けた結果、他に真似される立場になっていました。ちなみに、何もない、誰もやったことがない、F総研では永遠に不可能だと言われていた**私がゼロから作り上げた医療業界のコンサルティング分野は今ではF総研で2番目の売上**を誇るほどの分野に成長しています。

また、自分の周りに目をやると、**昔は絶対的な存在だった父親も67歳**（当時）を迎え、以前のような勢いもなくなり、自分が父と会社を支えないといけないう状況でした。「このままF総研に残るか、それとも、親の会社に行くか」悩みました。実は、「F総研を辞めて、経営コンサルタントをしても成功しない」というジンクスがあり、自分としてはF総研を辞めて、コンサルタントをすることにリスクを感じていました。

しかし、「このまま全力で勝負できる期間はそんなに長くない。だったら、人の土俵ではなく、自分の土俵で勝負してみたい」そんな気持ちが強くなり、長年お世話になったF総研を退職し、父が創業した経営戦略研究所（株）の代表取締役社長に就任することにしました。

現在、「**歯科は厳しい、厳しい**」と言われていますが、**しっかりとやるべきことをやれば、伸びることはできる、素晴らしい医院を創ることはできる**と私は信じています。確かに、その道のりは大変で、パワーの要ることですが、それを乗り越えた時に得られるものは大きいということを私は、クライアントの姿から知ることができました。

そんな素晴らしい医院作りを、素晴らしい院長と一緒に創って行きたいと考えております。このような私の考えに共感してくださる方とだけ、私は仕事をしていきたいと考えています。

私が**歯科医院専門コンサルティング**をして27年になりました。この27年間の中で**開発した数多くのノウハウによって、クライアントは大きく成長**し、その経営ノウハウを机上の空論で終わらせることなく、**自分自身が経営する会社でも実践**してきました。その結果・・・

- ・ コンサル前は年間1億前後の医院が東北エリア最大規模、年間6億を超える法人へと成長
- ・ コンサル前は年間1億前後の医院が九州エリア最大規模、年間10億を超える法人へと成長
- ・ 経営塾参加前は年間1億以下だった医院が、経営塾参加で年間6億を超え、コンサルを受けることで更なる急成長を遂げ、中部地方最大規模、1医院で年間10億を超える医院へと成長
- ・ コンサル前は1億前後で停滞していた医院が女性院長としては異例の年間3億を超える医院へと成長し、院長は2人のお子さんを出産、育児との両立を実現
- ・ このような高い成果を出せる経営コンサルタント20人体制を構築、歯科医院で言えば常勤Dr20人規模の日本最大の歯科医院専門経営コンサルティング会社を経営

歯科医院の院長である限り、経営は必ず、ついてきます。歯科治療も楽しいけど、歯科医院経営も楽しい。そんな日々の仕事に成長と喜びを感じ合える院長先生、スタッフを数多く輩出していきたいと考えてます。



経済産業大臣登録 中小企業診断士(32年目)
経営戦略研究所(株) 執行役員

みなさん、こんにちは。経営戦略研究所の横山光孝です。

私は日々、歯科医院にお伺いをして多くの普通の歯科医院が地域一番歯科医院に進化していくのを目の当たりにしています。

私がお伺いをしている多くの医院では院長だけでなくスタッフも成長をしていくので、地域で圧倒的な一番歯科医院になっています。

ありがたいことに、多くの院長、院長夫人、チーフ、スタッフの方々から「本当に医院が良くなりました」「本当に自分が成長出来ました」「人生が変わりました」との数多くのお声を頂戴しています。

実際に現場に足を運んでのコンサルティングを続けてきているので、個々の医院の現場の状態、院長とスタッフの関係性、医院組織の成熟度、診療圏立地のマーケティング事情、加えて32年間のコンサルティング経験を踏まえた判断と医院診断、そしてその状況に最適な提案をしています。

私がお伺いをしている歯科医院では訪問当初1億未満のすべての医院様が年間医業収入3億円を超え、訪問先の多くが5億以上、また最近では18億円を大幅に上回る業績を達成しています。

例えば月間医業収入の推移(訪問当初→現在)などは

- ・栃木 M 歯科様 240万円→2500万円／月間医業収入
- ・神奈川 A 歯科様 750万円→3500万円／月間医業収入
- ・岐阜 R 歯科様 800万円→9000万円／月間医業収入
- ・鹿児島歯科様 800万円→1億6000万円／月間医業収入

※全て月間医業収入のコンサルティング後の推移です(本院1医院のみ、分院や訪問歯科の業績は含まない)

※分院や訪問歯科を含めるとさらに上昇しています

上記は業績の上がった医院様だけを記載したものではありません。

実際にお伺いをしている医院様の年間医業収入別の医院数内訳は

- ・3億円以上…32医院
- ・5億円以上…25医院
- ・10億円以上…20医院
- ・20億円以上…3医院

という状況です。

これら全ての医院様が訪問当初は1億円に達していない状況からスタートして、院長と一緒に1億円を目指して医院の活性化を図ってきました。

ただ数字が全てではないこと、また数字を上げることだけをコンサルティングの目的にしているのではありません。

むしろ数字だけを目的とする目先のコンサルティングでは業績を維持することが出来ないのです。

それについては、後述する私のコンサルティング・ポリシーをお読み頂けますでしょうか。

また私は経営戦略研究所(株)でも執行役員としてコンサルタントや事務スタッフに会社の使命や信頼の重要性を伝えて、経営戦略研究所(株)という会社のブランド化を進めて行く役割も担っています。

なぜ、このように私のお伺い先は、どんどん地域で一番になっていくのでしょうか。

当然、その**院長やスタッフの方々の努力の結果であることは、間違いありません。**

同時に、私のコンサルティングや仕事に対する**コンサルティング・ポリシーが影響している**と私は確信しています。

そのコンサルティング・ポリシーとは

1. 本物主義:本物のコンサルティングを提供する

2. 現場主義:歯科医院の現場を見て提案をする

3. 原理原則・事例主義:8000万から25億を達成した厳選ノウハウを提供する

の3つです

1. 本物主義:本物のコンサルティングを提供する

これからは、**本物の歯科医院しか残ることはできません。**

これは私の**32年間のコンサルタント経験からまちがいなく言えることです。**

私は以前、フードビジネス、サービスビジネスなどのコンサルティングをやってきました。フードビジネスの競争激化の状況は、みなさんご存じの通りです。この厳しい業界で勝ち残っていった企業の共通項目がいくつかありますが、その1つが「本物企業」というわけです。

これから歯科業界もさらに競争が増してくることが予想されます。今後、真に患者様から信頼をされ続ける医院は本物の医院しかありません。

本物の歯科医院とは本物の治療技術を提供することが出来るということと、本物の経営基盤の構築が出来ているということです。

ここでは経営の話に焦点を絞り、本物の経営基盤の構築について説明をします。

本物の経営基盤の構築とは、科学的なマーケティングとマネジメントによる医院基盤を固めた経営が出来ているということです。

現在医院で取り組んでいるマーケティングで最大限の費用対効果は上がっているのでしょうか。

そのような**財務会計と管理会計への取り組み**が出来ているのでしょうか。

レセプト枚数や自費金額はご存知でも、急患率や中断人数、また医院の ROI を把握した経営がされているのでしょうか。

また**今のマネジメントで5年先、10年先の組織体制は盤石**でしょうか。

今、あてにしている勤務 Dr の実家の歯科医師のお父様が急に体調を崩されたら、あるいは信頼をしているチーフの旦那さんが来月から転勤になったとしても医院組織は成長をしていけるのでしょうか。

その場しのぎの目先のことばかりの提案をしてくるコンサルタントは本物ではありません。

私は歯科医院のコンサルティングをする際に、目の前の業績、目の前のマイナススタッフをどのように扱おうかといった、**その場その場のモグラたたきのコンサルティングをしません**。もちろんコンサルティングの一環として目の前の業績やマイナススタッフへの対応もします。

しかし、**その実施方法や視点が、はやりのビジネス本や You Tube 情報からのサル真似のノウハウや手練手管といった、その場しのぎの手っ取り早く結果を出すための小手先のテクニクによる対応ではない**ということです。

私のコンサルティング先には、**本物の地域一番歯科医院としての品格、人間力、技術力を併せ持った医院を目指して頂いています**。

小手先の活性化は求めませんし、提供をしません。

そのためには、もちろん本物のコンサルティングが必要となりますので、その**本物のコンサルティングを提供**することをコンサルティング・ポリシーの第1に上げています。

2. 現場主義:現場を見てコンサルティング提案を提供する

「10年ルール」「1万時間の法則」をご存じでしょうか。

米国のマルコム・グラッドウェル氏が著書の中で提唱をしているものですが、アイスホッケー選手、サッカー選手、バイオリニスト、ピアニスト、作曲家、小説家など、様々な分野の**プロで世界的なレベルに達した人には、例外なく1万時間の訓練期間(現場での時間)と10年のキャリアがあった**ことを指摘しています。

3歳の時から練習をしていたイチロー選手はもとより、史上最年少の男子プロゴルファー、石川遼さんも、6歳からゴルフを始めていますし、女子プロゴルファーの宮里藍さんも4歳から練習をスタートさせています。つまり若くして1万時間の練習と10年のキャリアを持っていたわけです。

私は、この法則に則って、徹底した現場主義を貫いています。

コンサルタント経験は中小企業診断士として32年目を迎えます。また歯科医院の現場コンサルティングは4万時間を超えています。

現在は1年間に延べ220医院にお伺いをしてコンサルティングをしています。また年間延べ2500人の院長、夫人、勤務 Dr、スタッフの方々と面談をしています。

まさに現場で何が起きているのかを現場で見、現場で聴いて、現場で感じて、医院全員で現場で一緒に改善をしているのです。

歯科コンサルタントの中でも日本で一番現場に出向いていると思います。歯科医院の「今」現場で起きている課題を解決するには現場での院長、院長夫人、スタッフの方々の生の悩み、苦しみ、思いに真っ正面から向かい合う**必要があります。その現場を徹底的に重視しているということがコンサルティング・ポリシーの第2です。**

3. 原理原則・事例主義:8000万から25億を達成した厳選ノウハウを提供する

物事には原理原則があります。経営やコンサルティングでも同じです。経営やコンサルティングを上手に行っていくには法則があります。それは**①時流に適応すること ②原理原則に従うことの2つです。**

両方とも大事ですが、**時流に乗っただけの経営やコンサルティングでは、時流が変わった時に大きく業績を落とします。その時に影響を受けないのが原理原則経営**なのです。

私のコンサルティングでは、時流適応と同時に、**コンサルティングをするのが難しい原理原則経営のコンサルティングを提供しています。**

つまり地域一番歯科医院の原理原則を徹底してコンサルティング先医院に実践をしてもらうのです。

この原理原則の徹底は簡単ではありません。**数々のメゾットを徹底的に現場に落とし込んでいく**のです。実はこれが出来るコンサルタントはそうはいません。どちらかというと時流適応でその場をしのいでいく方が楽です。だからそのような提案ばかりをするコンサルタントが多いのも事実です。しかし、それでは本物医院にはなれません。

私は**本物主義、現場主義を通して本物医院の原理原則を数多く蓄積してきました。**この事例をもとに本物医院づくりをすることをコンサルティング・ポリシーの第3としています。

私が提供するの「本物医院」へのコンサルティングです。小手先ノウハウで作ることの出来る「人気医院」ではありません。人気はいずれ落ちます。

本物の医院には、本物の院長、本物のスタッフが必要です。ですから当然、共に本物を目指す私自身も目指しているのは**「人気コンサルタント」ではなく「本物コンサルタント」**なのです。

私の本物コンサルティングに関する実際の院長、院長夫人、スタッフの方々の生の声は

是非、HPをご覧ください。医院名、実名、顔写真入りで語って下さっています。

歯科経営コンサルタント横山光孝

検索

<自己紹介>

大学時代のアルバイトでホスピタリティの醍醐味と出会う。

その後、お客様をおもてなしすることの奥深さを知りたくてサービス業界に就職をしてサービス、おもてなしの日々を送るも始めは自分ひとりでお客様にサービスをしていれば良かったが、運営管理を任せられるようになると**サービスマネジメントの必要性**に気付かされることになる。

チームのスタッフを通してお客様に満足をして頂く、感動をして頂かなければ結果への責任が果たせない立場になる。マネジメントとマーケティングの勉強を否応なしにせざるをえない中で平成8年に**中小企業診断士の資格を取得。**

その後、**業種特化型コンサルティング会社に就職**をして、**8年間コンサルタント**として数多くの支援企業の業績アップに携わる。

現在は**歯科医院において、過去のコンサルティング経験を活かして「本物医院づくり」のコンサルティングを展開している。**

【横山をより知っていただく為に】

幼少の頃は**おとなしい子供**だった。よく**風邪を引き**、母親は商売をしながら私の看病をするのは大変だったと思う。何しろ父親は根っからの商売人で**1年365日休むことが皆無**。私が物心ついた時から大学に進むまで**休んだ日は一日も無いという筋金入りの商売人**。

そんな父親と一緒に商売をしている母親はたまったものではなかったと思う。商売だけでなく**経理もこなし私と弟の子育て**もある。その両親の勤勉さで学校に行くことも、育ててもらうことも出来たのだから**感謝をしなければならない**。

しかし当時の私にはそんな親の苦勞など全く分かるはずもなく**同級生が日曜日にお父さんと遊んでいるのを見ると羨ましかった**。

小学校に入ると**丈夫になるためという理由で少林寺拳法**を習い始める。その頃は**Bruce Lee**に徹底的にはまった。何度も映画を見ては、鏡の前で回し蹴りのポーズを一日中練習して表情、歩き方、振る舞いなど生活の全てでLeeになり切っていた。

そのかいあって**日本武道館の全国大会に出場**したこともあるが当時**初段の私が4級**

の拳士に負けて悔しい思いをした。いや、むしろ恥ずかしかった。黒帯があっさり緑帯に負けてしまったのだから。悔しさをバネに更に自分を鍛える！訳でもなくそれ以後、武道館にはコンサート以外では足を踏み入れないことにしている。

大学時代のアルバイトで**ホスピタリティの醍醐味に出会う**。

その後、お客様をおもてなしすることの奥深さを知りたくてサービス業界に就職をして、おもてなしの日々を送るも始めは自分ひとりでお客様にサービスをしていれば良かったが、**運営管理を任せられるようになるとサービスマネジメントの必要性**に気付かされることになる。

チームのスタッフを通してお客様に満足をして頂く、感動をして頂かなければ結果への責任が果たせない立場になる。

戦略を打ち出し、リーダーシップを発揮し**人をまとめ成果を出す**ということの難しさ。この時期は大いに悩みました。**人を管理する**ということに。自分にはどうしてまともな部下が来ないのか、どうして頼れる右腕は出来ないのかと毎日思っていました。

20代前半で店舗運営責任者として店舗の業績やチームの教育を任されてはいましたが、スタッフの**遅刻は当たり前、無断欠勤は日常茶飯事、スタッフルームの壁には足で蹴った穴**が空いている。当然スタッフとの雰囲気も悪く挨拶どころか目を合わせることもなく仕事をしていました。

新橋にあるその店の**業績はどんどんダウン**していきます。当然ですね。お客様よりも従業員の**気に食わないことに意識が集中**しているんですから。毎月の**業績検討会**では売上予算対比・部下育成を中心に会議があるのですが、**毎回、私が血祭りに**上げられていました。

ある夜、会社の社長がフラリと店にやって来て、かなり酔っていましたが「**何で売上が悪いんだ！**」と叫び私を**殴る蹴るの大暴れ**をした事があります。何人ものお客様のいる前で…。**メガネが吹っ飛んでいった**ことを覚えています。普段仲の悪かったスタッフが無言で持ってきたメガネを奪い取り、いたたまれず店を飛び出して見上げた時に歪んで見えた**西新橋交差点にあるビルの看板**は心の奥に焼き付いています。

今でもこの交差点を通る度に看板を見るとあの時のことがよみがえってきます。

「**ちくしょう、今に見てろ！**」と思いながら**売上を上げる方策、人を育てる答え**を探しました。その答えのヒントを周りの人や**書籍**に求めると、**人に関することで悩んでいる人の多さ、人に関する書籍の多さ**に驚く。そうだったのか！こんなにも**多くの人が人に関して悩んでいるのか！**

デール・カーネギー著「**人を動かす**」を読んだ時の衝撃は忘れません。自分がやっていたことのほとんどが「**人が動かない**」ことばかりだったのです。

当時は人手不足の超絶頂期、その中で**人材を確保しモチベーションを上げリーダーシップを発揮し結果につなげる方法**はたった一つしかありませんでした。

「**自分が変わる！」「考え方を考える」「行動を変える**」ということで人に接して**結果を変えて**いきました。

もう一冊ビジネス書で気づきを与えてくれたのが**船井幸雄**会長の著書「**上に立つものの人間学**」です。経営マネジメントという**知識偏向**になり勝ちですが、船井会長の書籍を読むことで**経営には「人間的要素」が大きく影響**を知ることが出来ました。

中でも「**企業はトッパー人で 99.9%以上決まる**」という言葉には感慨深いものがありました。経営者に業績が悪いと殴られた時、会社を良くするためにとことん働こうとは思えませんでした。

本当に「**経営は人だ**」と思いました。

これから多くの経営者が**人に関することで悩むケースが増えて行く**だろうと感じ、自分は**経営者と共に企業を良くしていく職業であるコンサルタント**になろうと決心をしたのです。

またビジネスで結果を出す為には他にも**マーケティング、マネジメント、ファイナンスなどの能力が欠かせず**、この領域も勉強して**中小企業診断士の資格**を取得しました。

この時は大いに勉強をしました。**朝4時に起きて出勤前に3時間勉強、14時間働いて帰宅後3時間勉強、当然通勤途中はテープ学習**をするなど「**仕事」「勉強」「睡眠**」の3語で一日のライフスタイルが事足りる生活を3年間過ごしました。

第3次実習試験の同期は**都市銀行や一部上場企業の年上の管理職**ばかりでしたが一緒に**業界トップのコンビニエンスストアや商店街の経営診断**を出来たことは実に勉強になりました。

経営への知識・情報・資格を得て**業種特化型の〇〇コンサルティング会社**に入社し**コンサルタントとして経営支援**をするようになりました。

経営支援の中で忘れられない事は**焼肉店の経営支援**をしている時に**BSE**が起きたときです。

それまで順調に業績を伸ばしていたその店は**1日80万円を売上げて**いました。しかし**BSE報道の翌日にはお客様はゼロ！**全くの**ゼロ！**一人も来ません。

実は**1日80万円の売上**をあげる**店舗スタッフのモチベーション、ホスピタリティ**は半端ではありません。ソフトもハードも**モチベーションも完全に地域一番**です。

その**女性店長**は**お客様のお顔、お名前、好み**を**500人以上**覚えています。お客様の**好みの食材**が入荷した時に**連絡**すると来店してくれる**信者客**が**個人レベルで500人以上**いるのです。その店が**来客ゼロ**！

今がどんなに繁盛していても、集客していても**いつ何が起こるか分からないのが経営**です。

その店長はお客様に**電話をかけまくり**ました。「うちの肉は本当に安全なものですよ。どうぞ安心してご来店下さい」と**500人を超える全員に電話**をかけました。電話だけでなく、**手紙を書き、訪問をし、自店の良さを説明して回り**ました。

BSE以前から**店舗の半径150mを掃除**していた彼等です。その彼等が**必死になって**安心を訴えて来店をお願いしているのです。お客様は**見ていないようで見ています。程なくまた繁盛店**になって行きました。

売上予算とか来客予測とかいう言葉がありますが、本当は**お客様が来て下さる保証など、どこにもないのです**。お客様が**ドアを開けて入って来て下さる、電話をかけて来て下さる**という事は**どれだけ有難いことなのか**。どれだけ、そのことに**感謝**できているのか。

それをお客様が**ゼロになってから気付いても取り返しがつかない**のです。たとえBSEのように**外的要因**だとしても、お客様は**容赦してくれません**。お客様に**言い訳は一切通用しません**。その中で**成果を出していくことが出来るのがプロフェッショナル**です。

原因がBSEならば**誰でも瞬時に経営危機を感じることはできます**。普通、お客様は**徐々に減っていく**のです。**日頃から問題意識を持つ**ということの重要性。それを痛いほど知らされました。

コンサルティング情報を収集している時、当時F総研の**歯科医院コンサルティングと岩淵龍正**の名前を知りました。その当時、岩淵が発行していたメルマガを随分と**モチベーションの高いメルマガ**だなと感じたのを覚えています。

その後メルマガの発信元がF総研から経営戦略研究所に変わり**ジェームス・スキナー氏のセミナーへの招待**がありセミナーに参加をしたことが大きな転機になりました。このようなセミナーを**多くの人に勧めている人物と仕事をしたい**！

このような会社で**自分も成長に挑戦**をしたい！という思いで経営戦略研究所の門をたたき、一緒に挑戦をしていくことになりました。

今では前職の**経営コンサルタント経験**を踏まえ、毎月**本物歯科医院創りのコンサルティング**に全力で挑んでいます。

日々、コンサルティングをされていて感じるのは**歯科医院でもサービス業でもフードビジネスでも成功をしていく経営者（院長）には、本当に共通した原理原則がある**ということです。

コンサルティングを通して**原理原則を身に付けた院長の医院は本当に業績が伸びていく**のです。

また、**業績が伸び出した医院の課題や取り組みが、前職のコンサルティング先の中堅企業の課題と非常に良く似てきている**ことも感じます。

組織体、事業体というのは**伸びているとき、成長しているときには似たようなステージがある**ことを確信しました。

歯科医院の皆様！一緒に最高のライフステージを築き上げましょう！

歯科医院経営を通じて最高の自分を見つけましょう！

それは決して**楽ではありませんが必ず出来る事**です。

一緒に自ら機会を作り出し、機会によって自らを変えていきましょう！

どうぞ、よろしくお願いを致します。

第1講座

なぜ、勘違いDrが
大量生産されるのか？

歯科医院地域一番実践会
地域一番化マスター 岩瀬 龍正



スーパーDr育成セミナーの目的

- ・ほぼ全ての勤務Drは()を()
- ・千人以上の院長、100人以上の勤務Drが()を見てきた
- ・誰も()し、言ってくれない
- ・「()」の前に「()」を固める

1. 勤務Drの宿命

- ・()%の勤務Drが()に
⇒()であっても同じ
- ・()のために頑張ってはいけな
い・・・×「()」
- ・99%の歯科医師は()になる

- ・()と()の違い

2. 勤務Drの役割とは何か？

- ・勤務Drの役割はサッカーに例えると
- ・()、チームの()
- ・院長は()
- ・チームのキャプテンの役割とは何か
- ・()を示す、()を伝える

3. 勘違いDrが生まれる原因

- ・()から()になるのが確定的
- ・勤務先で()と自分が()
()が別だと思っている
- ・()をスタッフがする

- ・開業医の悩みは何か？

- ・()の悩みは非常に小さい

例)あるDrの話

- ・開業医の悩みのほとんどは

どうやったら()

どうやったら()

どうやったら()

どうやったら()

- ・この()をつけないと後悔

- ・()だけでは成功しない

- ・()に行っても無意味

重要！

経営者側になって成功するかどうかは()

・これを知らないから皆、()する

4. 勘違いDrとは何か？

「勘違いDr」4つの悲しき勘違い

1. 患者が来るのは()と勘違い(親の力を()と勘違い)

2. 医院の問題は()と勘違い

3. 自分は()と勘違い

4. 開業してから()と勘違い

「勘違いDr」になる根本的な問題

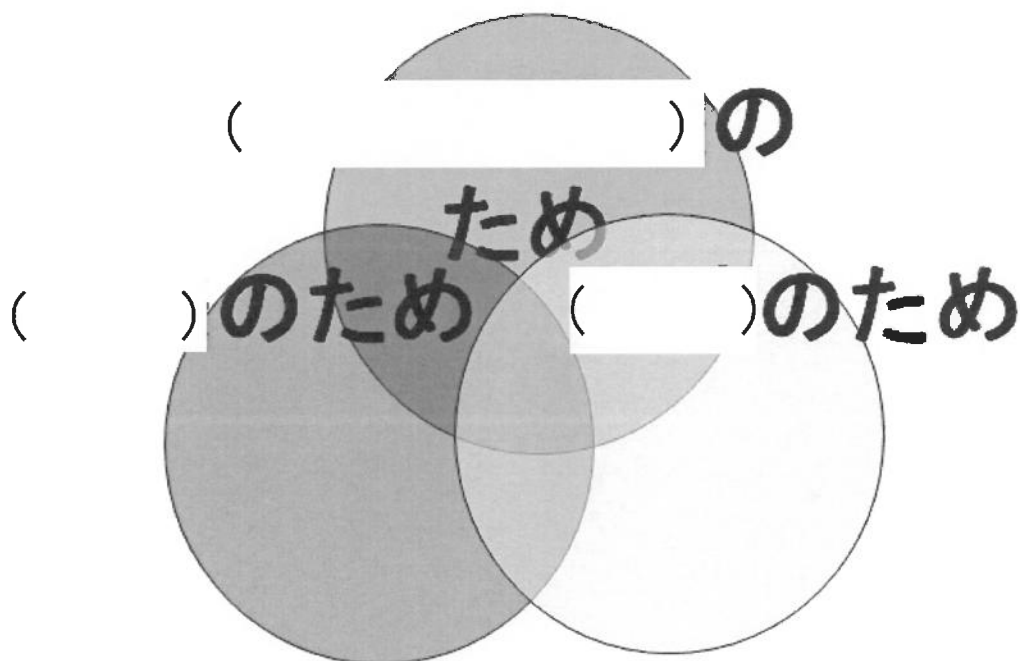
1. 愛情の反対は（ ）
 2. （ ） 良い
 3. （ ） ことを知らない
 4. 開業は（ ） ことを知らない
5. スーパーDrとは何か？
1. 自分の（ ）も一生懸命、全力で取り組む
 2. 自分の治療技術アップのために常に（
）を惜しまず、院長にも常に（
）
 3. スタッフと（ ）している
 4. （ ）にも積極的に全力で取り組む

5. ()に自分だけでは
なく、()も()、()を
()いる

6. それが将来的に()になることを
良く理解している

6. なぜ勘違いDrではダメなのか？

・()が確立されていない



7. 仕事のスタンスを正しくセットする

- ・()が間違っていれば、間違った結果が出る

- ・()でクセがつく

⇒()、()のクセ

- ・新卒は()を捨てる

- ・中途Drは()を捨てる

- ・()に自分を染める

⇒後で判断する

- ・自分を()クセをつける

- ・同じ職場でも、()がつき、()
が待っている

- ・新しいチームでは()に自分を染めることが()になる

8. 勘違いDrがもたらす甚大な被害

- ・()が減る
- ・()が増える
- ・()が下がる
- ・()が減る
- ・()が減る
- ・()として()をする
- ・スタッフの()が下がる
- ・スタッフが()

- ・()を請求する

- ・院長を()

9. 勘違いDrは自分の人生も狂う

- ・勘違いDrは経営者側になっても()程度にしかない

例) スタッフが医院のことを考えてくれない

例) 患者さんが来ない

- ・()でも別に良い

10. 「そこそこでも良い」は本当か？

- ・そこそこだと()一発で()

⇒近隣に()、計画停電、()、
()

- ・そこそこだと()もできない

- ・必要な()もできない

11. なぜ、スーパーDrは上手く行くか

- ・経営者側になる前に()いる

- ・患者様を()力

- ・患者様を()力

- ・スタッフを()力

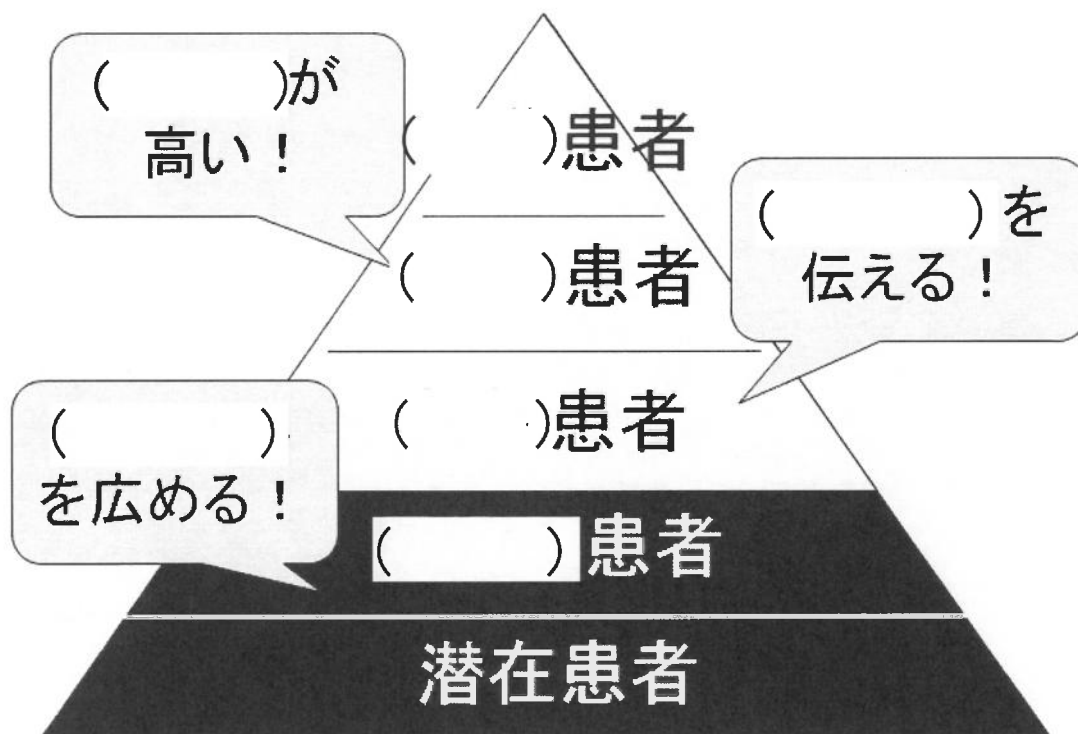
- ・()まで到達可能

12. 経営とは何か？

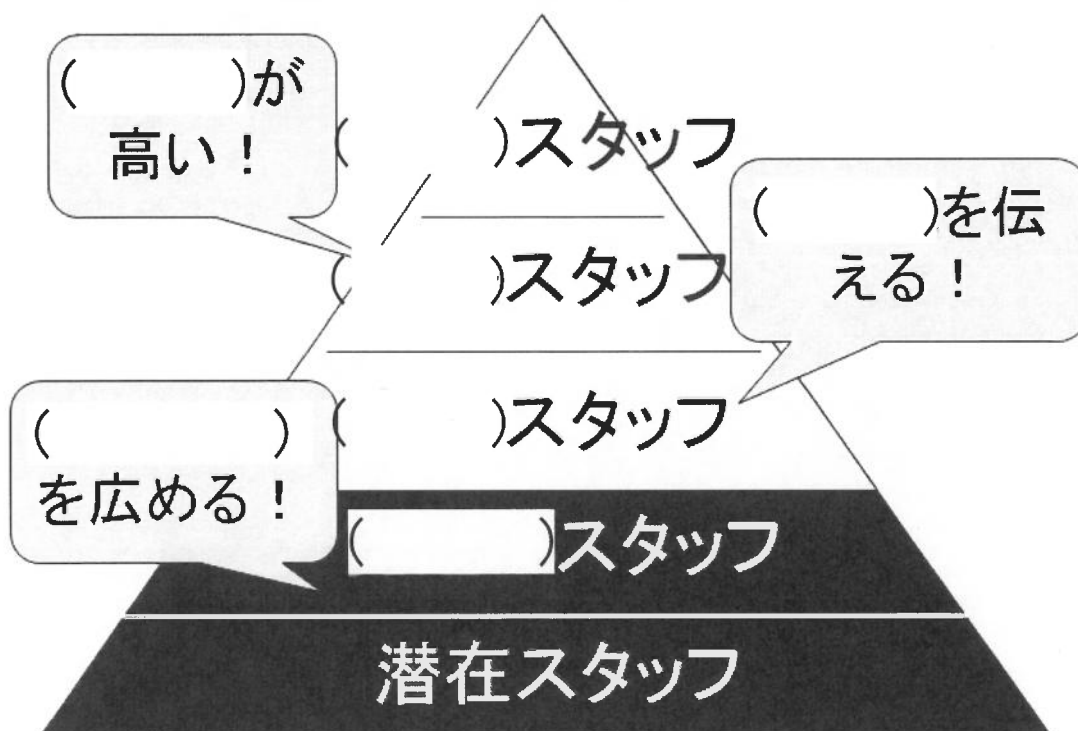
- ・経営とは

()と()

マーケティングピラミッド



マネジメントピラミッド



- ()する最高の場所が()
- ()なくして技術的進歩なし

第2講座

スーパーDrとしての
考え方とあり方とは！？

歯科医院地域一番実践会
地域一番ディレクター 横山 光孝



1. スーパーDrの仕事観

- ・将来を考えた時・・・

- ・開業だけが()だと望むライフスタイルは実現できない

- ・()、開業後が上手いかないとライフスタイルは過酷なものになってしまう

- ・最近は()や副院長、理事(経営陣)も多い

- ・スタート(開業)地点には立てる

→物件、設計、融資、建築、事業計画、リース、開業コンサル、求人業者など

→スタート前は()

→スタート後は()として医院経営の全てを一人でやっていく

→分院長、副院長も()が必要

・ライフスタイルの実現は？

・院長、分院長、副院長として望むライフスタイルを実現するには()と()を創ることが必要

①お金とは患者様からの()

②時間とは、()と()

① お金＝患者様からの信頼の蓄積

・信頼＝患者様の()に応えること

- ・蓄積＝患者様の期待以上に（
）
- ・信頼の蓄積とは（
）がどれだけあるかということ
- ・自分の指名がないということは、患者様の期待にできていないということ
- ・（
）から（
）への変化
- ・患者様を（
）と患者様を（
）
は別
- ・市場価値を高めるためにまず院内での（
）を高める

スタッフから信頼のない勤務Dr

- ・（
）が遅い（治療時間を守らない）

- ・患者様を(、)
- ・()していればよいと思っている
- ・()をしない
- ・()をしない
- ・()しか診ない
- ・()を見ない
- ・()をお願いしても中々来ない
- ・治療以外の仕事で()
- ・自分の()を主張する
- ・院長や医院の取り組みの()

スタッフが勤務Drに求めていること

- ・()が早くて上手
- ・(、)をしている
- ・(、)を大切にしている
- ・()を尊敬している
- ・スタッフから見て()に尊敬できる

Kr様からみた「良い歯医者さん」

1. ()が優れている
2. よく()してくれる
3. ()が良い(やさしい)
4. ()
5. ()が早い

6. ()が納得できる

7. ()が親切

8. ()

9. 出来るだけ()

10. ()に熱心

11. 話を聞いてくれる

Kr様から見た歯科医院への不満

1. ()が不明確

2. ()

3. ()

4. ()が足りない

5. () (音、振動を感じる)

6. () が乱暴

7. スタッフの()が悪い

8. Drが()

9. ()

10. () が古い

11. () をしてくれない

Kr様からみた信頼できる歯科医院

1. Drの() がわかりやすい(72. 3%)

2. スタッフの() が丁寧(33. 3%)

3. Drの() が確か(31. 5%)

4. ()が充実している(27. 1%)
5. Drの()が丁寧(24. 2%)
6. スタッフの()や()が丁寧(23. 2%)
7. ()や()を必要以上に行わないと感じられる(21. 7%)
8. ()が短い(10. 8%)
9. サービスや設備に()が感じられる

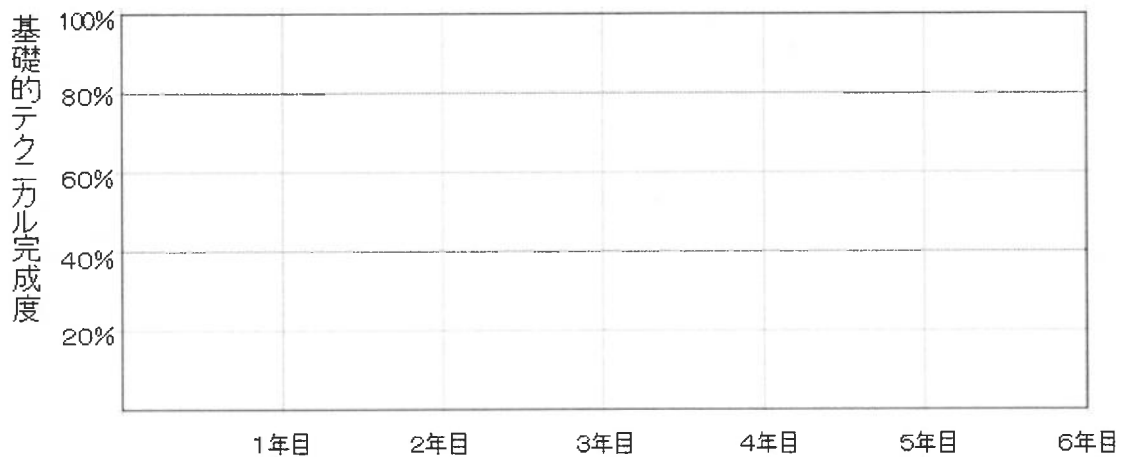
Kr様やスタッフがDrに求めているもの

⇒()と()・・・わかりやすく丁寧

・(、)を大切にしている

- ・信頼度の高い勤務Drは間違いなく 治療が
() (= をしている)

- ・基礎的テクニカル完成度曲線

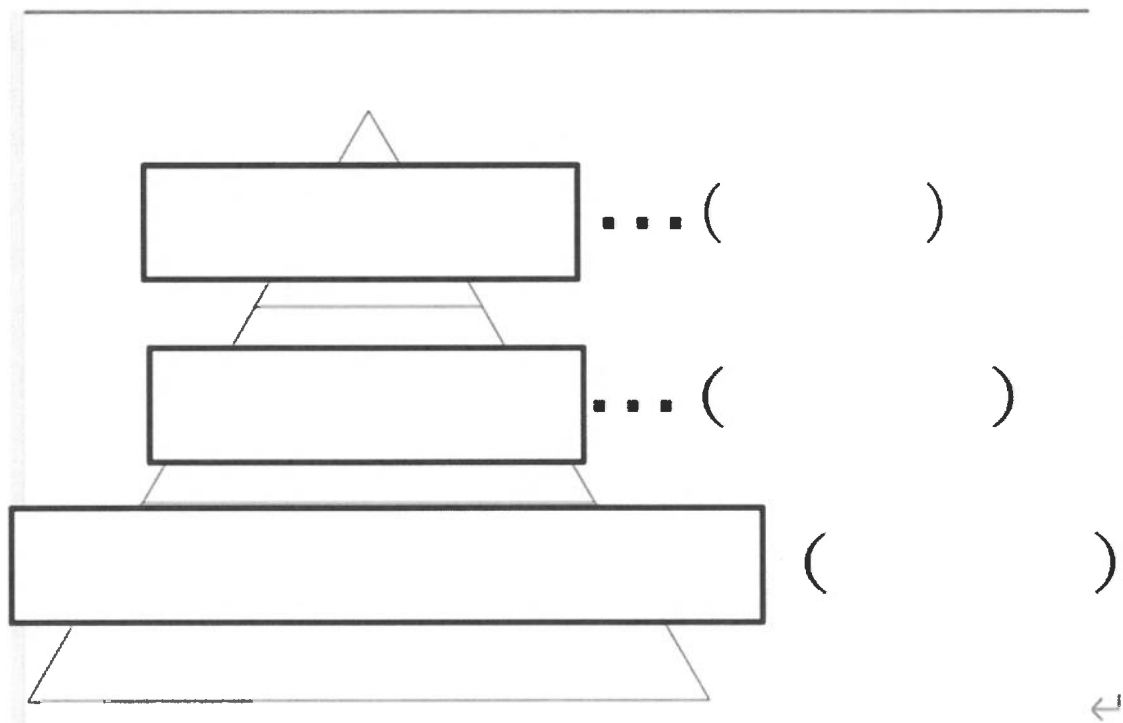


- ・基礎的な治療スキルは()時点で()
以上固まってしまう

- ・最初の3年間で()か()
()かが固まってしまう

- ・3年間は徹底的に()に臨む

- ・努力はすぐに()として現れない
- ・努力と成果のギャップに耐えて、埋めることが()ということ
- ・治療技術の前に()を磨く
- ・「技術を()」から「技術を()」へ



- ・「技術を()」とは「底辺を()」こと

- ・1～3年目までは毎日()練習
- ・28本を()、必ず院長に()
- ・院長の()を持って帰ってイメトレ
- ・()にも取り組む
- ・院長の読んでいる()を読む
- ・2年目からは()、()
- ・院長の()を極める
- ・各治療内容の()を記入
- ・院長の治療アシストで見学
- ・自分の治療に落とし込み
- ・反省点からの()

・院長の()を極める

→口腔内を見ているだけで終わらせない

→準備、患者様誘導、診療補助、術式、()、臨機応変な対応・・・

・器具の角度、タイミング、床の汚れ

→Dr、患者様を徹底的に()にする
ための全てに気づき、実行する

・治療の()を見る

→保険治療から自費治療

→オペなどすべての治療習得に有効

→口腔内の動画だけでなく、()からの動画も撮る、撮れない時は観察しておく

→()だけでなく、術者の手首、肘の位置、
器具の角度、ポジショニングを習得

・治療の()をする

→目を閉じて一連の治療をイメージする

→オペの一連の術式をイメージする

⇒ビジュアライゼーション

→「()」を常に意識する

→「()」を加えていく

→起こりうる事態を想定、想定外の出血

・治療の事前準備をする

→事前に()をする

- 治療の流れを()に書き出す
- ビジュアライゼーションを紙に書き出す
- 準備をして院長のアシストをする
- 見学時に技術見学と同時に「院長は今、()」を意識する
- 事前に()をする
- 同時に治療確認
- 1日の診療の流れも確認
- アシスト、器具、技工物など確認
- 医院全体の治療の流れも確認
- 診療後に事前入力との()

- ・()は意識するが

- 治療は丁寧、正確にする

- 治療が上手くて、速いDrは徹底的に準備している

- ()がわかっているので動きに無駄がない

- ・治療時間と並行して、()を決める

- いつまでに、どんな治療技術を習得

- 並行して、治療人数

- ()、自費金額目標も意識する

- ・()のキャリアプランを意識する

- 保険治療全般を習得する

→次の()を作る

→インプラント、矯正、マイクロ、歯周病、審美、
小児、小児矯正、マウスピース矯正、障害者
歯科、摂食・嚥下、全顎的治療

→自分の()を持つ

・自費治療を出来る()を自分で作る

→今、自分がやっている保険治療を任せる後
輩Drの()が必要

→「自分のため」だけでなく「()」を
実行するDrが成長していく

・治療()と並行して()をつける

→()を立てていく

→診断と治療計画をKr様に()
する練習をする

→()が出来ないと()が激減して
()が激増する

・患者様への()も書き出す

→わかりやすく、簡潔にどう説明するか

→患者様の人となり、()なども
考慮して、どのようにする説明するか

・説明力が向上した勤務Drは()
もついてくる

①()でのリーダーシップ

②()へのリーダーシップ

③院長()の医院リーダーシップ

④()のリーダーシップ

勤務Drが飛躍的に成長をした取り組み

- ・()
- ・()
- ・()
- ・()
- ・()

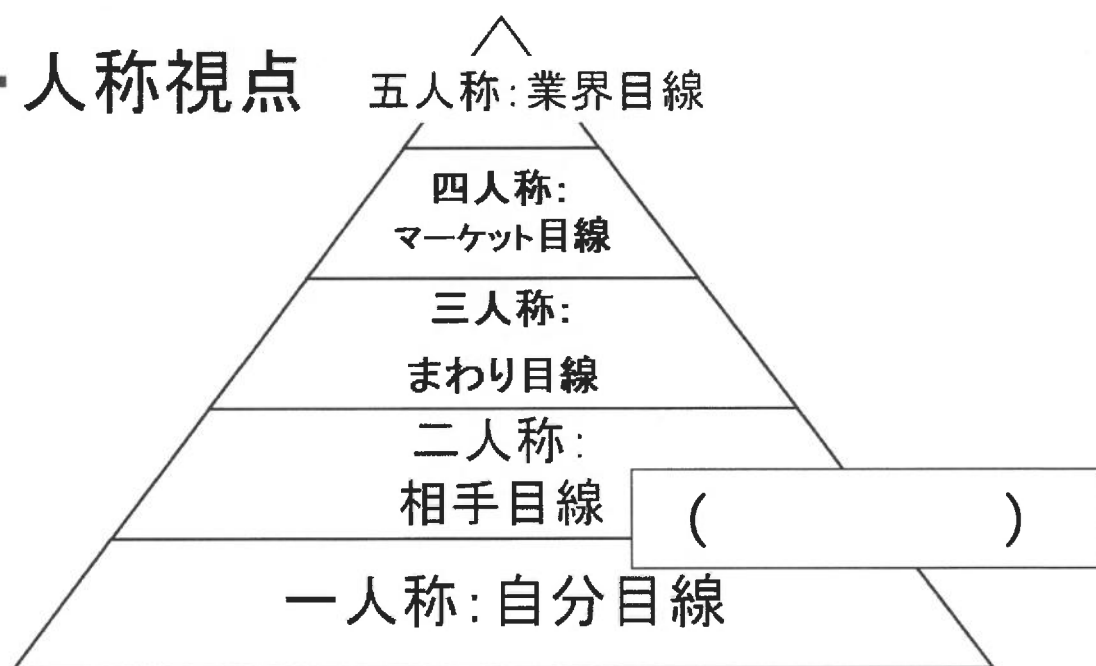
②時間＝スタッフの協力と後輩の育成

- ・スタッフとの()を円滑にする

・勤務Drは()見られている

・()を身に付ける

・人稱視点



「飛躍の法則」石原明氏

人間性をアップする()

1. ()

①()

- ・「()」は人が離れる

- ・()をいうとアドバイスがなくなる

- ・学校ではこう教わった、前はこうだ

②()

- ・()でなくても、出来る範囲から行動していく

- ・優秀な人は「この間のどうだった？」

- ・口先だけの人が、()が伴う人か

③()

- ・()量=()量

- ・まずやってみても、すぐには上手くいかない

→そこで()をする

- ・()があると思われ、ますますアドバイ

スが多くなる

2. ()

- ・生まれたばかりの赤ちゃんは()

→2～3歳時は、本当にポジティブ

→これに()がマイナス暗示をかけていく

→早くしなさい！何やってるの！ダメじゃない

の！バカだねこの子は！

- ・幼児期・・・()がかけた暗示

- ・学生時代・・・()からの暗示

・社会人・・・(、)からの暗示

→幼児期からの暗示でマイナス思考が()している

プラス発想を持つコツ

①焦点を()に当てない

⇒焦点を()に当てる

②問題から学ぶ

・「この問題から何が()」

・「今後、()に何が必要か」

3. ()

・社会人の勉強は成果につなげること

①()を取る・・・人間は忘れる動物

→記憶は紙にやらせる

・相手への礼儀、()の基本

・業務の効率化につながる

②()

・成長の()は本来、身に付けている

→芽が出るかは()に左右される

→どういう人と働くのか

→どういう医院で働くのか

→どういう()で働くのか

→自分の周りをどういう環境にするか

- ・読書は環境を最高にする手段
- ・自分の周りは自分と()レベル
- ・会えない人、歴史上の教訓
- ・費用対効果も高い

③()

・多くの医院で成果が出ないのは()できないから

・()量=()量

・「知っている」と「()」は違う

・100の知識より、1つの()

プラス1=()

・情熱は「()」

キャリア10年×()=()

キャリア1年×()=()

・知識、技術、経験がどれだけあっても()
が無ければ、()は出にくい

・数字を知る

・自分の()は上げたいが、自分の()
を知らない勤務Drが多い

・自分の給与の()の()

・自分の給与の()の()を稼ぐことが
一般的な()

・自分の実力を()に知る

- ・自分の診ている()の()
- ・自分の診た()(、)
- ・自分の(、)
- ・自分の()
- ・自分の()
- ・自分の現状を知り、()を考える
- ・勤務Drの()はクリアしているか
- (、)
- ・自分のキャンセル率は()か
- ・自分のお通し率は()か
- ・医院の数値と()を知る

・新患数・・・医院の()

紹介あり・・・()

紹介なし・・・()

・新患数は()の()に比例する

→新患が減ると()も減る

・1日患者数・・・()

・キャンセル率・・・()

電話キャンセル率・・・()目標

無断キャンセル率・・・()目標

・中断人数・・・医院の()

・医院数値の()を知る

- ・思い通りに行かない、目標に届かない時は、
()に帰る
- ・自分は()になったのか
- ・()になりたいのか
- ・歯科医師になって()
- ・()を実現するか
- ・今後、多くの選択肢が出てくる
- ・開業、譲渡
- ・分院長、副院長、理事
- ・医院のFC展開、M&A
- ・他企業の医院経営参入

など

- ・全ての勤務Drは()がある
- ・成功するのは()をした勤務Dr
- ・人の評価は自分の評価の()
- ・スーパーDrは、人の見てないところで()をしている

『初診症例検討会』

平成____年____月____日

患者氏名_____

担当Dr. _____

A. 必要資料

- | | | |
|-------------|-----------|-----------|
| 1. カルテ | 有 | |
| 2. レントゲン | ①パノラマ 有・無 | ②デンタル 有・無 |
| 3. 初診コンサル資料 | 有・無 | |
| 4. 口腔内写真 | 有・無 | |
| 5. 口腔内検査結果表 | 有・無 | |

B. 症例検討会説明順序

1. 患者氏名・年齢・性別
2. 主訴
 - 1) 主訴と原因の分析

- 2) その原因に対する処置方法

3. その他の患者訴え事項

- 1) 項目及び原因の追究

- | | |
|---------|-----------|
| ① _____ | 原因⇒ _____ |
| ② _____ | 原因⇒ _____ |
| ③ _____ | 原因⇒ _____ |
| ④ _____ | 原因⇒ _____ |
| ⑤ _____ | 原因⇒ _____ |

- 2) 上記の治療方法

- | |
|---------|
| ① _____ |
| ② _____ |
| ③ _____ |
| ④ _____ |
| ⑤ _____ |

4. 検査結果から他の問題点

- | | | |
|-------|-------|-------|
| ①カリエス | _____ | _____ |
| ②歯周病 | _____ | _____ |

③欠損その他 _____

5. 治療順序とその根拠

- ① _____
- ② _____
- ③ _____
- ④ _____
- ⑤ _____
- ⑥ _____
- ⑦ _____

6. その他 歯科医師から見た注意事項及び重要事項

- ① _____
- ② _____
- ③ _____
- ④ _____

7. 症例検討会での特記事項

- ① _____
- ② _____
- ③ _____
- ④ _____
- ⑤ _____
- ⑥ _____
- ⑦ _____

8. 自費感想文の依頼部位

- ① _____
- ② _____
- ③ _____
- ④ _____

治療チェック表(人数・点数)

[illegible]

治療チェック表(時間・内容)

[illegible]

歯科医院 経営効率分析 公式集

医院名

	月	月	月	ユニット台数	台	診療所面積	坪
	月	月	月	月	月	月	Ave
1:診療日数	1ヶ月の診療日数						
2:予約人数計	1ヶ月の予約患者人数						
3:治療予約人数	1ヶ月の治療予約患者人数						
4:R予約人数	1ヶ月のリコール予約患者人数						
5:実来院患者数	1ヶ月の実際に来院した延べ患者数						
6:治療予約実来院数	1ヶ月の実際に来院した延べ治療患者数						
7:R予約実来院数	1ヶ月に実際に来院したリコール延べ患者数						
8:急患人数	1ヶ月に来院した急患数						
9:新患人数	1ヶ月の新患数						
10:紹介有り	1ヶ月の新患数の内、紹介を受けた新患数						
11:紹介なし	1ヶ月の新患数の内、紹介のない新患数						
12:再初診人数	1ヶ月の再初診の患者数						
13:中断人数	前月レセプト枚数－前月終了患者数＋当月新患数＋当月再初診数－当月レセプト枚数						
14:終了人数	1ヶ月に治療を終了した患者数						
15:レセプト枚数	1ヶ月のレセプト枚数						
16:保険点数	1ヶ月の保険点数						
17:1枚点数	レセプト1枚当りの保険点数						
18:1診療点数	1診療当りの保険点数						
19:1日点数	診療1日当りの保険点数						
20:1日来院数	1日の実来院患者数						
21:月来院回数	実来院患者数÷レセプト枚数						
22:無断キャンセル数	1ヶ月の無断キャンセル数						
23:電話キャンセル数	1ヶ月の電話キャンセル数						
24:キャンセル率	(無断キャンセル数＋電話キャンセル数)÷予約患者数×100(%)						
25:無断キャンセル率	無断キャンセル数÷予約患者数×100(%)						
26:R対象患者数	当月のリコール対象患者数						
27:Rハガキ発送枚数	当月のリコールハガキの郵送枚数						
28:リコール反応率	R予約実来院数÷当月のリコール対象患者数						
29:急患率	急患人数÷実来院患者数×100(%)						
30:中断率	{1－(当月レセプト枚数－新患人数－再初診人数)÷(前月レセプト枚数－前月終了人数)}×100(%)						
31:自費収入	自由診療による医業収入						
32:自費率	自費収入÷月間医業収入×100(%)						
33:自費人数	1ヶ月に自由診療を受けた患者数						
34:自費診療率	自費人数÷実来院患者数×100(%)						
35:月間医業収入	保険診療収入(請求ベース)＋保険窓口収入＋自由診療収入＋雑収入						
36:新患伸率	当月新患人数÷前月新患人数×100(%)						
37:医業収入伸率	当月医業収入÷前月医業収入×100(%)						
38:自費伸率	当月自費収入÷前月自費収入×100(%)						
39:レセプト伸率	当月レセプト枚数÷前月レセプト枚数×100(%)						
40:ユニット回転率	実来院患者数÷(ユニット台数×診療日数)						
41:キョア	治療実来院患者数÷(キョア・ユニット台数×診療日数)						
42:ケア	メンテナンス実来院患者数÷(ケア・ユニット台数×診療日数)						
43:OPE/VIP	OPE実来院患者数÷(OPE台数×診療日数)、VIP実来院患者数÷(VIP室数×診療日数)						
44:カウンセリング回数	初診カウンセリング実施回数＋セカンド・カウンセリング実施回数＋補綴コンサル実施回数						
45:初診	初診カウンセリング実施回数						
46:セカンド	セカンド・カウンセリング実施回数						
47:補綴/メンテナンス	補綴コンサル実施回数、メンテナンス・カウンセリング実施回数						
48:1ユニット当り医業収入	月間医業収入÷ユニット台数						
49:1坪当り医業収入	月間医業収入÷坪数						
50:実労働時間	実労働時間数(院長診療時間を含む)						
51:換算人員	実労働時間数÷176 (1日8時間として22日倍したもの)						
52:粗利高	月間医業収入－原材料費						
53:総人件費高	直接人件費高＋間接人件費高						
54:直接人件費高	給与＋手当＋雑給＋賞与(引当金)＋退職金(引当金)＋専従者給与(運営)						
55:平均人件費	総人件費高÷{(スタッフ実労働時間＋代診実労働時間)÷176}						
56:労働分配率	{総人件費高÷(月間医業収入－原材料費)}×100(%)						
57:1人当り医業収入	月間医業収入÷換算人員						
58:人時医業収入	月間医業収入÷実労働時間						
59:労働生産性	(月間医業収入－原材料費)÷換算人員						
60:本年移動累計	当月までの12ヶ月分の医業収入移動累計						
61:前年移動累計	一昨年から昨年にかけての医業収入移動累計						
62:原価率	(原材料費÷月間医業収入)×100(%)						
63:人件費率	(直接人件費高÷月間医業収入)×100(%)						

歯科医院 経営効率分析表

医院名

	月	月	月	月	月	月	坪
					ユニット台数	台	Ave
						診療所面積	
1:診療日数							
2:予約人数計							
3: 治療予約人数							
4: R予約人数							
5:実来院患者数							
6: 治療予約実来院数							
7: R予約実来院数							
8: 急患人数							
9:新患人数							
10: 紹介有り							
11: 紹介なし							
12:再初診人数							
13:中断人数							
14:終了人数							
15:レセプト枚数							
16:保険点数							
17: 1枚点数							
18: 1診療点数							
19: 1日点数							
20:1日来院数							
21:月来院回数							
22:無断キャンセル							
23:電話キャンセル							
24:キャンセル率							
25:無断キャンセル率							
26:R対象患者数							
27:Rハガキ発送枚数							
28:リコール反応率							
29:急患率							
30:中断率							
31:自費収入							
32:自費率							
33:自費人数							
34:自費診療率							
35:月間医業収入							
36:新患伸率							
37:医業収入伸率							
38:自費伸率							
39:レセプト伸率							
40:ユニット回転率							
41: キュア							
42: ケア							
43: OPE/VIP							
44:カウンセリング回数							
45: 初診							
46: セカンド							
47: 補綴/メンテナンス							
48:1ユニット当り医業収入							
49:1坪当り医業収入							
50:実労働時間							
51:換算人員							
52:粗利高							
53:総人件費高							
54:直接人件費高							
55:平均人件費							
56:労働分配率							
57:1人当り医業収入							
58:人時医業収入							
59:労働生産性							
60:本年移動累計							
61:前年移動累計							
62:原価率							
63:人件費率							

初診・再初診治療フローチャート

月

カルテNo.	患者氏名	Dr.	初診日	紹介	初診資料					症例検討会		計画書	補綴コンサル				部分Con.		治療終了	終Con.	SPT	メンテ
					初診	P	D	C	X	DH	有		日付	○本以上	セカンド	計画書	担当	説明				
1		様																				
2		様																				
3		様																				
4		様																				
5		様																				
6		様																				
7		様																				
8		様																				
9		様																				
10		様																				
11		様																				
12		様																				
13		様																				
14		様																				
15		様																				
16		様																				
17		様																				
18		様																				
19		様																				
20		様																				

氏名：			スーパーDrになるための日誌		月 日 ()	
○×	ルーティンチェック表	実施状況、良くできた点、課題、解決策	受けた指示・アドバイス・新ルール			
	患者様に笑顔の対応が出来ましたか？					
	診療が終わって患者様は笑顔で帰られましたか？					
	周囲を見ながら本当に自分がやるべきことが出来ましたか？					
	1回の診療の中で3回以上「ありがとう」と患者様・スタッフに対して言えましたか。					
	予約時間は守れましたか？					
	1日に20人以上の患者様を診療できましたか？		今日良かった事			
	治療前と治療後に患者様と会話が出来ましたか？					
	カルテ入力会合にできましたか？					
	他のスタッフのカルテ入力力が合間にできましたか？					
	患者様のお名前を3回以上お呼びしましたか？		今日の気付き、感想、反省、これからの課題、意見、提案、質問			
	診療が始まる前に患者さんのカルテチェックはしましたか？					
	メンバーが気持ちよく働くために何かサポートをしましたか？					
	あなたの患者様から紹介患者様が来院しましたか？		スキル（テクニク、ヒューマン、コンセプト）UPのために取り組んでいる事			
	今日の目標 ()					
	週の目標 ()					
	月の目標 ()					
その他、連絡事項等			医院の来院人数	自分が診た人数	保険点数/自費	
			医院のキャンセル数	個人のキャンセル数	個人の自費契約金額	

[illegible]

第3講座

スーパーDrになるための
具体的な行動とは！？

歯科医院地域一番実践会
地域一番化マスター 岩渕 龍正



1. 人間的成長とは何か？

()がかわれば、()がかわる

()がかわれば、()がかわる

()がかわれば、()がかわる

()がかわれば、()がかわる

()がかわれば、()がかわる

・技術的成長の前に()を
重視する

・「()」「()」「()」をプラスに変えれば人間的に成長する

・()人が成功する

2. 5年後、どうなっていたいか？

- ・これが()
- ・()求めた人が実現する
- ・実現するために()人が成功する
- ・成功する人はこれを()に()
()できる
- ・必要なことは()、不必要なことは()

例)()、タバコ、ギャンブル、()、
()、()、ゲーム

例)トッパスリートは()

- ・()が仕事ならお酒も()

例)車の運転

- ・目先の()よりも、()
()ことのほうが重要、楽しいと思えないと
()しない
- ・成功する人は()をいつ
も考えている
⇒そのために()
⇒()なのか？

3. 目標設定

- ・()
- ・()
- ・最低、()は()を見る

氏名：		今日の日付：		目標達成期日：	
目標達成のための奉仕活動		家庭：		職場：	
達成目標	最高の目標：				
	中間の目標：				
	絶対達成できる目標：				
目標達成より得られる利益					
行動分析	仕事が上手くいっている時の状態		仕事が上手くいっていない時の状態		
心					
仕事の能力					
体 生活					
	最高の目標を達成するために予想される問題点		解決策		
心					
仕事の能力					
体 生活 健康、その他					
具体的行動目標（優先順位別、できやすい行動目標から）		期日			期日
1.			11.		
2.			12.		
3.			13.		
4.			14.		
5.			15.		
6.			16.		
7.			17.		
8.			18.		
9.			19.		
10.			20.		
成功へ導く決意表明					
成功へのセルフワーク					
向上ルーティーン		切捨てルーティーン			

歯科 月間目標採点表

勤続年数： 年 目 職種： 氏名：

今月（ 年 月）の個人目標（必ず5個以上、理由も書き加える）

目標に対する自己採点（5点満点）： 点

5点になった人は満点の理由を、5点未満の人はなぜ達成できなかったのか？

来月（ 月）の自己目標を設定してください（5個以上、理由も書く）

今月、患者様に感謝された中で、最もうれしかったことをお書きください。

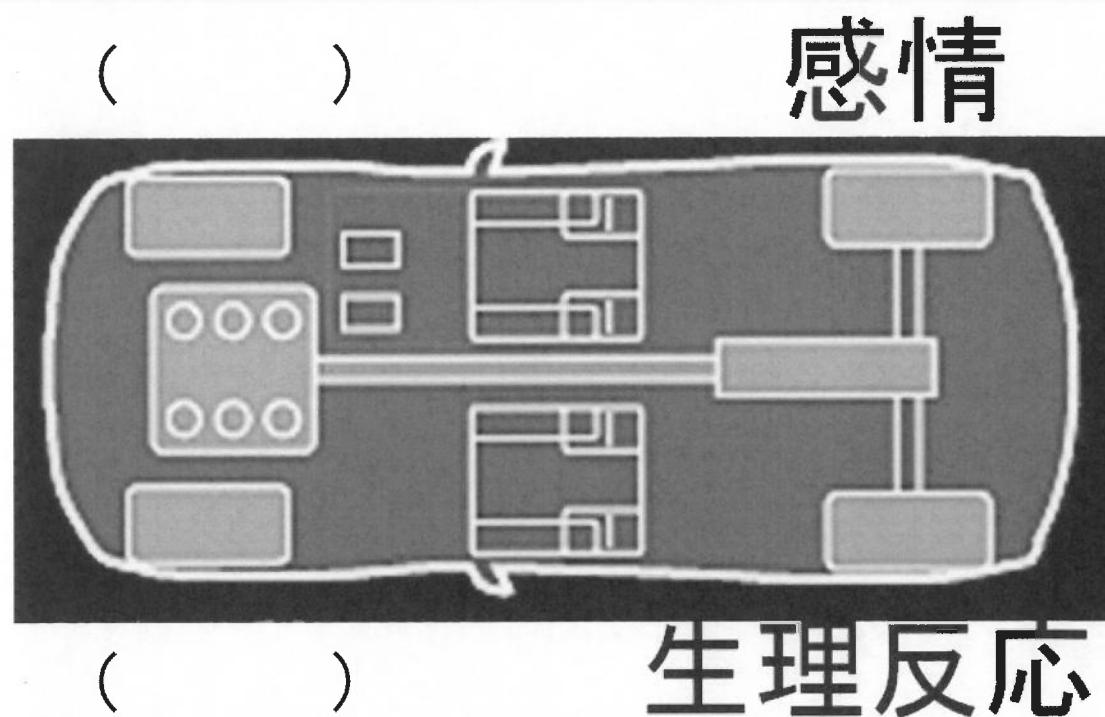
仕事の感想、悩み、不満など、何でもお書き下さい

- ・目標達成に()をとる
- ・()のは()で十分
- ・それが嫌な人とは()
- ・()のは()でもできる
- ・()ことは今しかできない
⇒()は買ってでもしろ
⇒()苦労するか？
()苦労するか？
- 4. 成功する思考とは
 - ・()と()は変えられない
 - ・変えられるのは()と()だけ
 - ・()、()、()のせいにしない

- ・()を考え、()ことしかできない・・・それ以外は()
- ・経営資源を()に集中投下
⇒経営資源とは () () ()

緊急＋重要	緊急ではないけど重要
緊急だけど重要でない	緊急でなく重要でない

- ・()をマスターする



5. 基礎・基本の行動を強化する

- ・勝負を決めるのは()レベル
 - ・基礎・基本の行動を「()にまで高める
 - ・()を変える
- ⇒()が自分に与える影響力の大きさを理解する

⇒()を一切、使わない

⇒()、()、()、()

- ()
- ()
- ()
- ()
- ()
- ()
- ()
- ()

・「()」をする

⇒()に対して

⇒()でも、()にも

・()を大切にする

⇒()を譲る、()を拾う、()を揃える

・()を変える

⇒()に対しても、()にも

・()を変える

⇒何のための()、()？

・()で与えられる

・()の数が()の数

⇒()をする

・()なことでも受け入れる

・()ことを徹底してやる

()⇒()⇒()
()

・医院の()、()、()、()

をしっかりと守る

- ・毎日、院長に「()」と聞く

- ・()は贈り続ける

6. マネジメント力をつけるための行動

- ・()が成否を左右

- ・基礎・基本をマスターし()する姿
を見せる

- ・()を一番、理解する

- ・スタッフに()する

- ・スタッフに()をする

- ・()を伝達する

- ・()をマスターする

・()をマスターする

⇒()、心から()

・相手よりも()、()をする

・()をする

・()をする

7. マーケティング力をつける行動

・自分の1ヶ月の()ありを確認

⇒()人を目指す

・院長の()を真似する

・自分の対応、説明を()する

・自分の対応について()を求める

- ・院長の()に()する
- ・院長のカウンセリングを()して、徹底的に()する
- ・()を録音・録画する
- ・カウンセリングについて()を求める
- ・()を立てさせてもらう
⇒()してもらう
- ・()を月1個、作る
- ・どうやったら、()を考
えて、()は提案する
- ・()を月1ページは
新規に作成する

- ()をやらせてもらい、()は情報発信する
- ()を1個、任せてもらう

テキストの答え

<第1講座の答え>

スーパーDr育成セミナーの目的
重要な真実
知らない
どうなるか
知らない
やり方
あり方

1. 勤務Drの宿命

99
開業・経営者
女性Dr
目先の「今」
今さえよければ良い
経営者
経営者
従業員

2. 勤務Drの役割とは何か?

FW
キャプテン
チーム監督
模範
監督の意向

3. 勘違いDrが生まれる原因

選手
監督
やっていた行動
経営者側になった時の行動
自分がしていたこと
治療技術
患者様が增えるか?
自費が増えるか?
スタッフを採用できるか?
スタッフのモチベーションが上がるか?
問題解決力
治療技術
開業セミナー
経営者側になる前にほぼ決まってい
る!!
失敗

4. 勘違いDrとは何か?

自分の力
自分の力
関係ない
できる
頑張る
無関心
自分さえ良ければ
行動は返ってくる
既に結果が決まってる

5. スーパーDrとは何か?

治療
勉強、練習、努力
指導を仰ぐ
信頼関係を構築
医院の取り組み
医院の取組み
スタッフ

巻き込み
スタッフ
引っ張って
自分のため

6. なぜ勘違いDrではダメなのか?

仕事観
自分の成長
患者様
医院

7. 仕事のスタンスを正しくセットする

フォーム
最初の3年
考え方
働き方
学生の考え
これまでのクセ
医院の考え、方針
限界まで追い込む
違うクセ
違う人生
監督の方針
自分の成長

8. 勘違いDrがもたらす甚大な被害

患者数
クレーム
医院の評価
新患者数
自費
マイナスDr
破壊活動
モチベーション
辞める
残業代
脅す

9. 勘違いDrは自分の人生も狂う

月間300万
そこそこ

10. 「そこそこでも良い」は本当か?

何かあったら
終わる
競合開業
震災
訴訟
設備投資
投資

11. なぜ、スーパーDrは上手く行くか

力をつけて
ひきつける
治す
ひきつける
年間1億

12. 経営とは何か?

マーケティング
マネジメント
自費患者
ファン
新規
見込み

満足度
コンセプト
コンセプト
幹部
中堅
新人
見込み
満足度
仕事観
医院の良さ
マスター
勤務先
人間的成長

<第2講座の答え>

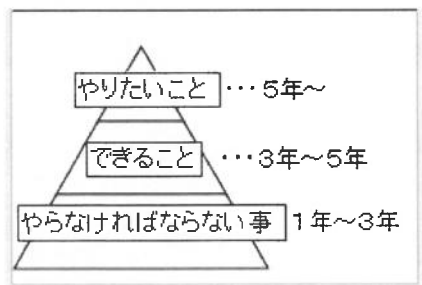
1. スーパーDrの仕事観

目標=ゴール
開業はスタート
分院長
専門家任せ
経営者
経営者感覚
お金
時間
信頼の蓄積
スタッフの協力
後輩の育成
期待
応え続けること
再来院、Dr指名、紹介、口コミ
資格価値
市場価値
診れる力
集める力
存在価値
治療
大切にしない、説明不足
治療だけ
勉強
練習
自分の担当患者様
院長の治療
Drチェック
役割を担わない
権利ばかり
批判をする

2. スーパーDrのスキルアップ

治療
練習、勉強
患者様、スタッフ
院長
人間的
治療技術
説明
人柄
清潔
治療
治療費
スタッフ
待たせない
抜かない
予防
治療費

待たせる
痛い
説明
こわい
治療
マナー
威張る
無神経
設備
予防指導
説明
説明
診療技術
医療技術
言葉遣い態度
態度
言葉遣い
検査
麻酔
待ち時間
気配り
説明
技術
患者様、スタッフ
早くて上手
練習
3年
90%
ほぼ完璧レベル
問題多発レベル
スキルアップ
成果
成長
指導を受ける技術
教わる
盗む



盗む
広げる
2〜3時間
5〜10周
見せる
模型
SC、SRP、メンテナンス
書籍
診断力、治療計画作成
アシスト
事前チェック
改善の繰り返し
アシスト
お声がけ
ストレスフリー
動画
外側
手元
イメージトレーニング

15秒後の処置
もし・・・
カルテチェック
紙
何を考えているか
カルテ入力
差異分析
治療時間
15秒先
習得期間
保険点数
治療
治療の柱
専門分野
環境
採用、教育
医院のため
技術
診断力
治療計画
わかるように説明
説明
新患者数
中断数
治療説明方法
コンプレックス
リーダーシップ
治療
スタッフチーム
不在時
医院

3. スーパーDr段階別成長プロセス
スタッフの良いところ探し100／人
院長の良いところ探し100
医院の良いところ探し100
院内勉強会、症例検討会を主催する
プロジェクトの総リーダー

4. スタッフとの関わり方
コミュニケーション
スタッフに常に
3人称視点
自分勝手目線
成功の3条件+1
素直
否定から入らない
でも、だって、しかし
逆説
まずやってみる
完璧
行動
質問が多い
質問
成長
質問
やる気
プラス発想
ポジティブ
親
親
友達
同僚、上司
習慣化
他人、過去、環境
自分、現在、未来

学べるか
起きないため
勉強好き
メモ
信頼関係
本を読む
DNA
環境
環境
同じ
実行する
実行
実行
成功
出来ている
行動
情熱
掛け算
情熱0
0
情熱100
100
情熱
成果

5. 自分経営を実践する

給与
数字
5倍
医業収入
4倍
粗利
給与基準
客観的
1日
患者様数
保険点数
1日、1ヶ月
自費率、自費金額
キャンセル率
お通し率
対策
基準
1日30人
1ヶ月300万円
6%以下
80%以上
その意味
基礎数値
患者様の満足度
院外マーケティング力
1日
患者数
1日患者数
患者様からの支持率
患者様の不満足度
3%以下
3%以下
伝達力度
相関関係

6. スーパーDrとしての軸を持つ

原点
なぜ歯科医師
どんな歯科医師
何をしたいのか

どんなライフスタイル
可能性
決断
10分の1
10倍の努力

<第3講座の答え>

1. 人間的成長とは何か？

考え方
態度
態度
行動
行動
習慣
習慣
人格
人格
人生
人間的成長
考え方
態度
行動
素直に実践する

2. 5年後、どうなっていたいか？

最も重要
強く、明確に
犠牲を払える
基準
全てを
判断
やる
やらない
お酒
女遊び
ゴルフ
趣味
お酒を飲まない
治療だけ
問題ない
快楽
長期的目標達成に近づく
成功
5年後になりたい自分
どうしたらいいか？
今、何をすべき

3. 目標設定

年間目標設定
月間目標設定
週に1回
目標
必要な行動
遊ぶ
月1回
別れる
遊ぶ
後から
頑張る
若いときの苦労
今、
開業して

4. 成功する思考とは 過去

他人
自分
未来
環境
経験
他人
自分にできること
行動する
無駄
第2領域
時間
お金
労力
感情のコントロール
思考
行動

5. 基礎・基本の行動を強化する

基礎・基本
他の人がやらないレベル
言葉の使い方
言葉
マイナス言葉
陰口
悪口
否定
批判
疲れた
ウザイ
嫌だ
ムカツク
やりたくない
腹が立つ
しんどい
殺す
辛い
一杯、一杯
ありがとう運動
当たり前のこと
誰に
妻
人が見てない行動
席
切符
スリッパ
挨拶
誰
店員
身だしなみ
髪型
服装
与えること
問題意識
問題解決
質問
理不尽
やるべき
やるべきこと
できること
やりたいこと
方針
やり方
対応
治療法
何かお手伝いできることはありませんか？

お中元・お歳暮

6. マネジメント力をつけるための行動

信頼関係構築能力
人間的成長
院長の考え
コーチング
仕事の意味付け
院長の考え
「叱る」
「褒める」
1日1人
褒める
良い接し方
態度
自分主催の勉強会
プロジェクトチームのリーダー

7. マーケティング力をつける行動

新患紹介
20
対応、説明
録音・録画
アドバイス
カウンセリング
同席
録音・録画
研究、マスター
自分のカウンセリング
アドバイス
治療計画
チェック
治療説明ツール
もっと医院が良くなるか
週1回
ホームページのコンテンツ
Dr ブログ
週1回
ホームページ