

会計事務所 200%活用レター

Vol.204 2021.03

このレターは、お客様との面談や、普段の生活の中で感じたことなどをお伝えしています。お時間があるときにでもご笑読くだされば幸いです。

【パーソナリティと意味】

私が開業した時はクライアント0件、いわゆる裸一貫で開業しました。今考えると、若さと志だけでした。

たまたま最初のクライアントが歯科医院でしたので、徐々に歯科医院やその関係者とのご縁が広がり、今は歯科医院の割合が多い会計事務所になっています。

業界特有の悩みはあるものの、歯科医院経営も人の悩みは尽きません。院長の技術もさることながら、スタッフ対応が重要になります。なぜなら、スタッフのサポートがないと、収入を伸ばすことができないからです。

ある歯科医院に訪問した際、院長が「今、スタッフを叱ってしまった。」と反省をされながら院長室に戻られてきました。

患者さんの前で叱るのはよくない、と言うことは頭では理解されていますが、医療なので、診療をきちんに対応しないと、患者さんにケガをさせるなどの医療ミスになりかねません。

院長は、後日そのスタッフと食事をした際、上記を説明しながら、叱ったことを謝罪したそうです。仕事なので、叱るべきところはきちんと叱り、その理由も話したので、お互いで分かり合えたそうです。

無理に性格を変えて対応するのではなく、パーソナリティや意味を理解してわかってもらうことも大切だと感じました。