



西野 裕英
にしのかのゆうえ
株式会社ブレインマークス ビジネスコンサルタント

2018年にブレインマークス入社。金銭サービス運用やCRMシステムの運用・改善、企業文化づくりなど多岐にわたる業務を担い、特徴のないチャレンジ精神とときめきかなを気遣いを武器に、顧客との関係構築に専念。現在はニーズを最先端で受け取る職務内容を主とし、サービス業務改善、満足度向上に力を注いでいる。

10年後のためのアドバイス

厚生労働省の調査によると、全国の歯科医の数は2018年時点で約6万9000軒とされており、コンビニエンスストア（約5万5000軒）より多いそうです。この数をもって「供給過剰だ」という声も聞かれますが、もう少し詳しくみてみると、歯科医が集中しているのは大都市を中心とする人口密集地で、地方ではむしろ医師も人員も不足しています。また、地方では最新の知見にもとづく治療やケアが提供していないことが多く、継続的に適切な治療を受けられないケースもあるようです。そこで、歯科ミントクリニックではこういった課題を解決するために、一軒一軒から訪問診療を開始するための取り組みもすすめていると聞いています。これほど大切な医療活動です。今後とも地域ニーズを丁寧に拾い上げて診療活動にあたってほしいと思います。



歯科ミントクリニックの近くに設けられた保育園（新築の社）

西野 理想を掲げるだけでは医療経営をうまくすすめることができなかったわけですね。

竹島 まさにそうです。実際、

西野 地域にとって頼りがいのある歯科医ですね。これからも歯科業務を通じて、地域に貢献したいと思っています。

した。

西野 開業当初はどのようなこととに苦労しましたか。

竹島 当初は税理士さんとのやりとりや診療以外の業務にも苦労しました。とくに大変だったのは給料の支払いがないか、員に扶養家族がいるかないか、で税金がまったくと違ったりと、「経営者になるとこんなところまで勉強しないとイケないのか」と、思わず開業を後悔してしまっただけでした。もちろん、今はそれなりに経験を積み、「こんな制度を取り入れたい」「福利厚生で追加施策を盛り込みたい」などはできるかとみずから提案できるようにになりました。

最初の頃は「歯科医として知識と技術を高めさえすれば何とかなるだろう」と高を括っていた。しかし、時間が経つにつれて、従業員の労働環境を整えたり、経理・財務などの能力を磨いたりする必要もあるのだとあらためて実感させられた。ただ、好立地だったこともあり、当初からある程度の数の来院者

が入ることが救いになりました。西野 来院者数を増やすためにどのような工夫をされましたか。

竹島 まずはインターネットでの情報発信に力を入れました。富山県は人口に対して歯科医が少ないので、私が開業した当時は歯科医院がほとんど自前のホームページを持ち、情報を公開しているところが多かったです。そこで、ほかに先駆けてホームページの内容を充実させてみたところ、それが新築来院者の獲得につながっていききました。

西野 現在はどんなことに力を入れていますか。

竹島 ブログやSNSを活用し、引きつづき情報発信に注力しています。たとえば、ホームページ内に設置しているブログでは毎月、歯に関する話題を取り上げ、専門家の立場から皆さんに

西野 今後、どんなクリニックを目指していますか。

竹島 最近では医療従事者全体で一人ひとりの生活習慣を改善し、病気になる人を減らしていくことが、当院にとって先はと願っています。予防歯科をさらに積極的に推進し、食事やライフスタイルにも踏み込んだアドバイスができるようにしていきたいと考えているところですね。その一環として、最近では訪問診療などに力を入れるとともに、スタッフの拡充や教育にも力を入れています。

10年後をリードする 未来企業 100

情報発信と予防歯科に力を入れて 次代の顧客ニーズに全力対応!!

富山県滑川市にある歯科医院「歯科ミントクリニック」のモットーは「地域のニーズに柔軟に対応すること」。予防歯科部門を立ち上げたり、数地内に自前の技工室を設けたり、治療中に子どもを預けられる保育園を運営したりと、さまざまなサービスを展開中だ。そんな歯科ミントクリニックの竹島健太郎院長の夢と想いに、株主ブレインマークスの西野裕英氏がアプローチした。



最新設備を取り入れた治療室

卒業し、横浜市の総合病院などで勤務した後に、地元で開業したのです。

西野 開業の道を選んだ理由をお聞かせください。

竹島 端的にいうなら、先祖の皆さんにとってより良いサービスを提供したいと思ったからです。神奈川県の前橋市の歯科医院では忙しすぎるあまり予約の

患者さんを長い時間待たせたり、丁度いい説明ができなかったりといったことがあり、小規模でもいいから来院者本位の歯科医院をつくりたいと思ったのです。また、院内にスタッフとの話し合いや関係や交流のようなものがあつたりする雰囲気も好きだったので、風通しの良い組織をつくりたいという思いもありま

設立つ知識をわかりやすく伝えよう努力しています。

西野 サービス面についても独自の取り組みを展開されていますか。

竹島 従来型の治療だけでなく、予防歯科のための専用スペースを設けました。また、医院に併設する形で技工室を設け、治療に必要な検査物をほぼすべて作れる体制を整えました。そのほか、治療中に子どもを無料で預かることができ保育園を開設するなど、来院者が利用しやすい環境整備に全力を投じてきました。

西野 相模づくりに関してはどんな取り組みをしていますか。

竹島 歯科衛生士をはじめとしたスタッフを確保するためにも、働きやすい環境づくりに力を入れています。今後、歯科医院では予防歯科がより重要になる