



山田隆史

やまだ・たかし
たかしデンタルクリニック
院長

1969年生まれ。徳島県徳島市出身。北海道大学歯学部卒。大阪大学歯学部大学院にて博士号取得。大阪の歯科での勤務を経て、2004年神戸市西区桂吉にて「たかし歯科」を開院。14年医療法人社団たかし歯科に変更。16年「たかしデンタルクリニック」として移転、リニューアルオープン。20年歯科医師臨床研修指導歯科医の資格を取得。

武内直亮・ブレインマークスビジネスコンサルタント 歯科医を志した理由から伺いたいです。
山田隆史・たかしデンタルクリニック院長 資格職のなかでも独立性が高いところが自分に合っていると思います。もともとと理系でしたし、身内に医療に携わる者もいたので、歯科医と



ミーティングの様子

間がかりました。医療は紛れもなくサービス業です。歯科医も患者さまを「お客さま」と捉え、どう接すれば喜んでもらえるかを考えて業務に励まなければ、経営に行き詰ってしまいます。ところが、この視点を持つのがなかなか難しいし、サラリーマン的な感覚だということに身につかないし、わかってい



武内直亮

たけうち・なおき

株式会社ブレインマークスビジネスコンサルタント

大手CVS（コンビニエンスストア）で、財務改善、経営改善、経営支援を担当。企業の「本質的な課題解決」に尽力し、多くの経験と実績を積んできた。人材育成を中心とした人事評価制度の構築や理念を中心とした自主性を生み出す組織づくりを得意としている。幅広い経験と実績に裏打ちされたコンサルティングスタイルはクライアントから高い信頼を獲得している。

10年後のためのアドバイス!

インタビューでは経営的な事柄を中心に伺いましたが、山田先生は数々の学会や研究会で活動しているほか、高い技術力も持つ名医です。それでも最初のうちは運営がうまくいかなかったというのは驚きでした。「大事なものは「カン違い」に気づき、意識改革することで」という指摘は印象的で、そのためにまず理念を明示するというのは、株ブレインマークスのコンサルティング手法とも共通するところ。また、山田先生は100年つづくクリニックを目指しており、後継者に必要な「理念を継承すること」だと強調しています。人材教育に力を入れ、離職率が高いといわれる歯科衛生士の待遇改善にも取り組んでいくそうなので、私たちも歯科業界の今後を見据えながら事業拡大を支援していきたいと思います。

10年後をリードする 未来企業 129

「カン違い」に気づいて意識変革 組織力を高めて患者にベストの選択肢を!!

神戸市で開業し、着実に成長を遂げている「たかしデンタルクリニック」。開業当初は経営を軌道に乗せるのに苦労したが、「みずからの「カン違い」に気づき、意識改革を通じて組織づくりに目を向けたことが転機になった」と山田隆史院長は話す。その歩みと今後の展望について、株ブレインマークスの武内直亮氏がインタビューした。



クリニックのメンバーたち

いう職業をとても珍しく感じることありませんでした。そして大学院を卒業後、勤務医としての5年働き、20代のうちには独立しました。
武内 開業の場所ほどのように選んだのですか。
山田 最初は出身地である徳島で開業しようと思ったのですが、資金的な折り合いがつかず、断念しました。それでなるべく地元に近いところを探していたら、さまにベストな医療を提供したい」という理念のもと、治療やサービスの選択肢を増やすこと、ひいては機能やスタッフを充実させ、事業を拡大していくことにしました。「分散・専門化」で重要なのは「事故・専門化」です。つまり、小さなクリニックにありがちな、ひとりの人間がいくつも業務を掛け持ちする状態を回避し、保険適用となる治療以外にも、さまざまなケアに対応できるドクターや質の高い衛生士を揃えることが大切だと考えています。こうした指針を掲げられたからこそ、そのために必要な投資を迷わずとくたくたく行けるようになりました。
武内 患者さまに向けてはどのような提案をしていますか。
山田 歯科の分野でも普及しはじめている「かかりつけ医」という概念を重んじ、虫歯や歯周病などのトラブルを予防するのが最も重要とする観点から、クリニックを中心に幅広い検診メニューを提案しています。子どもから高齢者まで年代別の予防方法を紹介したり、定期的に通っていたらできるだけ、といったケアを充実させたり、といった具合です。もちろん、矯正やインプラントなど専門性が求められる治療についても専門医を招き、安心して受診いただける体制を整えていますし、カウンセリングにも十分な時間をとっています。また、ウイルスなど院内感染対策に注力し、欧州基準の滅菌ペルを採用するなどしています。
武内 今後はどのような分野に力を入れる考えですか。
山田 あらたな提案として「デンタルエスエー」を開始しました。保健医療の限を見据え、兼美やホワイトニングをさらに高めていきたいと考えています。これらは都心部ですです。これらに広がりつつある波及していきます。地方でも波及していくはずですが、当クリニックではまだ導入段階ですが、先進的なサービスを前に入力しながらどんどん進めます。ですので、いいと思います。

ても行動に移すことができます。その点、2代目や3代目の方は、親がどのように患者と接しているのかを間近でよく見ていて、自然と経営者としての視点で動くことができますが、私の場合は苦い経験や失敗を重ねて、ようやく行動に移せるようになりました。
武内 どのような経験をしたのですか。
山田 もっともショックだったのは、開業から間もなくスタッフが去ってしまっただことでした。その背景には私の甘さがありましたが、心のどこかで、皆が自分と同じように勉強・研究し、働め、業務面でのすれ違いがしばしば起こり、溝を埋められなくなってしまったのです。こうした「カン違い」に気づき、意識

を変えていくことで、開業医として事業を継続・発展させていく自信が持てるようになりました。
武内 診療内容や技術はもちろんです。組織力がなければ事業拡大は望めないといわれていますが、そのあたりを踏まえて、現在はどのような取り組みをしていますか。
山田 創業者にありがちなカン違いをつけていると、ほどなくして「自分が死ぬほど頑張つて働いても利益が思うようにならない」という課題に直面してしまいます。そして、これを打破するには、やはり自分が何をしたいかという「理念」を明確にしたうえで、行動計画に落とし込んでいかなければなりません。
武内 どのような理念と行動計画を描かれたのですか。
山田 私は「米ていだけく患者

さまにベストな医療を提供したい」という理念のもと、治療やサービスの選択肢を増やすこと、ひいては機能やスタッフを充実させ、事業を拡大していくことにしました。「分散・専門化」で重要なのは「事故・専門化」です。つまり、小さなクリニックにありがちな、ひとりの人間がいくつも業務を掛け持ちする状態を回避し、保険適用となる治療以外にも、さまざまなケアに対応できるドクターや質の高い衛生士を揃えることが大切だと考えています。こうした指針を掲げられたからこそ、そのために必要な投資を迷わずとくたくたく行けるようになりました。
武内 患者さまに向けてはどのような提案をしていますか。
山田 歯科の分野でも普及しはじめている「かかりつけ医」という概念を重んじ、虫歯や歯周病などのトラブルを予防するのが最も重要とする観点から、クリニックを中心に幅広い検診メニューを提案しています。子どもから高齢者まで年代別の予防方法を紹介したり、定期的に通っていたらできるだけ、といったケアを充実させたり、といった具合です。もちろん、矯正やインプラントなど専門性が求められる治療についても専門医を招き、安心して受診いただける体制を整えていますし、カウンセリングにも十分な時間をとっています。また、ウイルスなど院内感染対策に注力し、欧州基準の滅菌ペルを採用するなどしています。
武内 今後はどのような分野に力を入れる考えですか。
山田 あらたな提案として「デンタルエスエー」を開始しました。保健医療の限を見据え、兼美やホワイトニングをさらに高めていきたいと考えています。これらは都心部ですです。これらに広がりつつある波及していきます。地方でも波及していくはずですが、当クリニックではまだ導入段階ですが、先進的なサービスを前に入力しながらどんどん進めます。ですので、いいと思います。