

CONTENTS

刊行にあたって	5
Profile	8

第1章 経営を持続させる基本的な考え方を養う

1. 概論

いま必要な歯科経営学とは	12
高屋翔（京都府・高屋歯科医院）	

2. 経営理念

MVV 経営とは何か？ 成功する歯科医院戦略	20
浅野淳太（愛知県・あさの歯科クリニック）	

3. 経営戦略

成功する歯科医院のための戦略策定	30
新見隆行（群馬県・明治歯科診療所）	

4. 未来経営

グローバルな視点でみる歯科医院経営・承継 M&A	40
新見隆行（群馬県・明治歯科診療所）	

第2章 心の基礎と思考力の基礎を育てる

1. 組織と人材とリーダーシップ

効果的なチーム作りとリーダーシップ	52
馬場聡（福岡県・はち歯科医院）	

2. パワーと影響力

リーダーシップと組織内の影響力	62
園延昌志（東京都・Well-being Dental Clinic）	

3. ビジネスプレゼンテーションとファシリテーション

スタッフや患者さんとの効果的な コミュニケーションスキルを身につけよう	72
穴沢有沙（株式会社Blanche / 神奈川県・横浜関内矯正歯科ブランシュ / 歯科衛生士）	

第3章 医院運営の手段と仕組みを理解し、 実行力を身につける

1. マーケティング

- 患者を引きつけるブランディングとマーケティング戦略 84
佐野泰喜（株式会社 HAMIGAKI / 東京都・南砂町リタデンタルクリニック）

2. 財務会計・管理会計

- 歯科医院の収益管理とコストコントロール 94
下所由美子（沖縄県・泉崎ファミリー歯科）

3. オペレーション戦略

- 効率的な診療フローと業務改善 104
古市彰吾（東京都・古市歯科医院）

4. サービスマネジメント

- 患者満足度向上のためのサービスデザイン 114
園延昌志（東京都・Well-being Dental Clinic）

5. カスタマージャーニー

- 患者視点での体験デザイン 124
渡部平馬（新潟県・大通り歯科）

第4章 ケーススタディ

成功・失敗事例から学ぶ実践的経営

1. 目指せ！「みんながしあわせになる診療所」 136
新見隆行（群馬県・明治歯科診療所）
2. 新規開業で考えるポイント！
ワーママが開業したいへんだった話 142
下所由美子（沖縄県・泉崎ファミリー歯科）
3. 歯科医院における組織成長のリアル 148
馬場 聡（福岡県・はち歯科医院）

イラスト：中野こはる