

CHUOH TRY+ANGLE

知っ得通信

2007年4月20日発行 編集・発行：中央教育研究所(株) 〒732-0811 広島市南区段原2-15-5 <http://www.chuoh-kyouiku.co.jp/>



感情の論理 vol.2 「わずか30秒・・・」

人は感情が動いて行動に移します。

ですから、「客」の感情をいかに動かすかを考えることが「感情の論理」なのですが、それを、巷（ちまた）で言われる「顧客満足度」という言葉で測ろうとすると失敗します。なぜなら、ビジネスシーンでは、人は「満足」を当たり前と思うからです。

必要なのは「感動」です。もともと商売というのは、売り手と買い手の共通認識の下に行なわれる等値交換です。共に120円の価値があると認めて、「缶コーヒー」と「120円」が交換されます。この時、買い手は「120円分の満足」を得ることを、当たり前と思っています。そこに到達しないと、全て「不満」ということになります。

塾でも同じです。

いくら塾側が、「とことん面倒見ます」、「分かるまで教えます」、「成績をアップさせます」と力説しても、買い手（保護者）は、次のように思ってしまいます。

「そんなの当たり前じゃない。だって高い授業料払っているんだから・・・」

塾のように、「目に見える商品」を渡さないサービス業においては、この傾向がより強くなります。人は「満足」では行動（リピート・紹介）に移さない。ところが、満足を越えた「感動」を体験すると、今度は「誰かに話さずにはいられなくなる」という原則が働き始めます。

客の期待値をほんの少し上回ることで。

以前、谷村新司のコンサートに行ったときのことで。アンコールも終わり、会場が明るくなった後も観客の手拍子が鳴り止まない。1階に陣取ったいわゆる「追っかけ」のファンは、コンサートの構成を熟知して、谷村がもう現れないことを知っているの、足早に出口に向かい始めています。淡い期待を抱いて手拍子をしているのは2階席、3階席のファンだけです。ところが、数分後、ステージに谷村が現れたのです。ほんの数十秒、観客に対して手を振るために……。大喜びの2

階席と「何事が起こったのか」と右往左往する1階席。全てが終わった後にステージに再び出るのは苦痛だったろうと想像します。しかし、そこでの30秒を惜しまない谷村のプロ根性に正直、感動しました。きっと、あの場にいた「一般のファン」の中には、「追っかけファン」に転身した人が多くいたに違いありません。エンターテインメントの世界も、我々ビジネスの世界も同じです。いかに良い意味で客の期待を裏切ることができるか。鍵は「わずか30秒」の追加サービスです。

これは私のクライアントの塾で実行している「小さな親切」の話です。車の送迎が増えたとはいえ、塾に自転車でやってくる子供はたくさんいます。教室の前には何台もの自転車が並んでいます。その時、雨が降ってきました。さあ、塾長の「あなた」はどうします？全ての自転車を屋根の下に収納できる塾は少ないものです。ある大手塾の幹部に聞いたところ「タオルを貸し出して拭いてもらう」という答えが返ってきました。

その塾は・・・シャワー cap を活用しています。

男性の方は馴染みが薄いと思いますが、シャワーのとき髪が濡れないようにかぶる帽子です。多分、100円ショップに行くのと6枚100円で売っています。このシャワー cap がサドルカバーに最適なのです。濡れたサドルに乗るのは気持ちが悪いです。子供たちが外に出てみたら、自転車のサドルが濡れないように「サドルカバー」（実はシャワー cap）が掛けられていた・・・もう、感動モノです。そして、その光景は近所の人はもちろん、迎えに来た保護者の目にも当然触れることになります。わずかの投資で塾の評判が上がる。絶対のお勧めアイデアです。もし、町のスーパーがこれくらいの顧客配慮をすれば、遠くのイーオンに「近所の客」を奪われることもないと思うのですが・・・。

他にも小資本でできることはいっぱいあります。頭に汗をかいて考えましょう。神は細部に宿ります。さあ、あなたの「シャワー cap」を見つけてください。

今月の気になるハナシ

全国学力・学習状況調査

今年度から、文部科学省は、小6・中3を対象に、「全国学力・学習状況調査」(以下、全国学力テスト)を実施します。今年は来週の火曜日、4月24日に全国でいっせいに実施されます。

過去にも、名前や実施科目数の違いはありますが、何度も実施されてきた「全国学力テスト」。なぜ今年から再び行うことを決めたのでしょうか？

1. 全国学力テストって何？

文部科学省が中心となり、学校の設置管理者(市町村教育委員会や学校法人など)の協力を得て、実施するテストと質問紙調査のことです。対象は、原則として小6と中3の全児童生徒となっており、小6では算数と国語、中3では数学と国語が実施教科となります。

出題範囲は、小・中ともに前学年までの履修内容です。小学校は小5の、中学校は中2で学んだ内容からの出題が多く、形式は、選択式に加え、記述式が含まれます。質問紙調査では、児童生徒の生活習慣や学習意欲、それぞれの学校の指導方法や設備など、教育に関わる全体的な状況の把握を行います。

2. なぜ行うのか

近年、「ゆとり教育」の影響などで学力低下に対する不安や、「いじめ問題」に代表される学校の在り方などが問題となっています。今回の「全国学力テスト」は、それらの問題を受け、以下の3点を背景に実施されます。

- ・学校教育の現状や課題について十分に把握する必要性
- ・児童生徒の学力や学習意欲の低下傾向
- ・義務教育の質を保證する仕組みの構築

そして、全国的な義務教育における水準の向上や、各教育委員会、学校などが全国的な状況との関係において、統一の視点から、

結果を正しく認識し、改善を図ることを目的としています。

3. 調査結果はどうするの？

調査結果は、文部科学省から公開されるもの、各都道府県、各市町村の教育委員会にのみ提供されるもの、各学校に提供されるものに分かれます。なお、受検した児童生徒に対しては、答案の返却はされませんが、学校を通じて、設問ごとの正誤状況などがわかる帳票は配布されます。

また、今回の調査は現状を把握・分析するために用いるものですので、個々の市町村名や学校名を明らかにせず、学校間の序列化や過度の競争につながらないように配慮される予定です。

4. 今後の展開は？

公表はされないわけですが、地域別の学力の優劣や学校の指導能力は把握できます。そこから良いケースと悪いケースの比較が容易になりますから、広い範囲で、学校教育の改善が計画的に行えると考えられています。

また、各学校が学校評価を行う際に、「全国学力テスト」の結果を、指標に用いることで、客観的に、学校が抱える課題を把握できると期待されています。

「全国学力テスト」の結果をもとに、学校がどのような対策を進めるか。保護者との情報の共有により、学校と家庭がいかに連携をとるか。この2点が今後の「全国学力テスト」を左右するでしょう。

2005年には決定していた計画と今回初めて知りました。文部科学省が中心となって行うわりには、アナウンスが少なすぎるのではないのでしょうか。限られた授業時間数を削ってまで行うわけですから、テストを受けた生徒、その保護者が満足できる成果があがることを、期待します。