

CHUOH TRY+ANGLE

知っ得通信

2007年12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.10 「学ぶ姿勢」

今年最後のメールセミナーです。

2 極化は全ての業種で加速しています。30兆円産業と言われているパチンコ業界も例外ではなく、多くの店が廃業に追い込まれているようです。

ご存知のように私の住んでいる名古屋はパチンコ発祥の地であり、多くの店が凌ぎを削っています。先日、ある勉強会で「ダントツの売上」をあげているパチンコ店を見学に行きました。平日の昼間だというのに多くの客で賑わっていました。「暇にしている人がこんなにたくさんいるのか!」と驚くと同時に、その秘訣を探してきました。

実は、その店に行く前に近隣のライバル店を覗いたのですが、そこは客もまばらで閑散としていました。違いはどこにあるのでしょうか。すぐに気付いたのは、スタッフの方々のマナーの良さです。店内で客とすれ違うたびに立ち止まってお辞儀をします。もちろん、客の方はさっさと通り過ぎるのですが、その様子を傍から見ていると実に気持ちが良いものです。

また、ボタンで呼び出されたときの対応も丁寧です。パチンコ店と言えば賭け事?の場で、スタッフの質が悪いというイメージがありますが、ここでは「サービス業」として捉えているようです。そう言えば、他店に比べて女性スタッフの割合が多いように思います。経営者の話によると、この店はスタッフの定着率が圧倒的に高く、そのことが常連客に安心感を与えているそうです。

塾経営にとっても参考になる話です。

まず、塾もサービス業だという認識です。パチンコ店にとって設置されているパチンコ台で圧倒的な差別化はできません。それ以外の…いわゆるホスピタリティに配慮していることが成功店の秘訣です。塾でも成功しているところは例外なくホスピタリティ度は高いものです。

「商品(授業、講師等)さえ良ければいいだろう」と考えている塾は支持を受けることが難しい時代です。また、講師(社員、

アルバイトを問わず)の入れ替えが激しい塾も「繁盛店」になるのは難しい。特に塾は究極のアナログビジネスです。そして、客は全て常連客です。

「安心感」は人が生み出します。離職率が4パーセントを越える塾は定着率を上げる対策を採るべきでしょう。そのパチンコ店は他にも景品に「コシヒカリ」や「三ヶ日みかん」を並べるなど、他店にはない演出をしています。

ポップ、ディスプレイ、サービスデスク設置…細かい工夫を「これでもか」と凝らしていることが分かります。やはり「神は細部に宿る」のです。(例えば、使っている大箱は底上げ式になっていて、すぐに追加が必要になります。結果、多くの大箱が床に積みあがり、あたかも「出球率」が良いかのような錯覚に陥ります。この工夫には舌を巻きました。)

塾とパチンコ店。

全く共通性のない業種のようなのですが、アンテナを立てていると学ぶことはいっぱいあります。要は「学ぶ姿勢」と「行動力」の問題だと思います。ややもすると、塾経営者は情報収集に消極的になってしまいます。情報は販社が勝手に持ってきてくれると勘違い?しています。

ご存知のように、この5年間で3分の1以上の塾が廃業しました。そして、同程度の塾が新規開校しています。その多くは大手の分校とFCです。これほど淘汰の激しい業種は他にありません。そうした淘汰の時代は体力勝負ではなく頭脳勝負です。

あなたの「学ぶ姿勢」と「意欲」が必要です。

ぜひ、教室を離れて外へ学びに行く時間を作ってください。ヒントはどんな場所にも潜んでいます。これからの冬期講習以降、塾業界にとって最多忙期に入ります。「あなた」の活躍と発展を心からお祈りします。

そして、来年度が「あなた」にとって輝ける年になりますように。来年も、このメールセミナーで、そして、どこかのセミナー会場でお会いしましょう。

PISAは、OECD加盟国を中心とした57の国と地域から、15歳の男女計約40万人を対象に、2006年実施されました。OECDは、今回の調査結果から、教育について、次のように考えています。

1. 支出と教育効果

「高い教育効果は、つねに経済的支出と関係している」という人がいるかもしれませんが。生徒一人あたりの国別教育支出と教育効果のみをみると関係性はあります。しかし、そんなに単純なものではありません。中程度の支出額で高得点をあげている国（フィンランドや日本）がある一方で、支出額は最高レベルでありながら、得点は平均を下回ってしまった国（アメリカやノルウェー）もあるためです。つまり、教育に対する支出は重要ではあるが、それだけでは教育水準の引き上げには、不十分ということです。

支出と同じように重要なものが、教育資源の配分・投資の公平性であり、教員数の確保・学校の教育資源の質などが、成績向上に関連しています。しかし、これらの問題をよそに、教育政策や実践がはかられている現状があります。そこで、各国の議論の中心である教育システムの中から、3つについて注目しました。

2. 選抜・階層化

1. 早い時期での受験の是非

教育課程の早い時期に、生徒を選別、学校に振り分けることは、質に対する明確な効果を得ることなく、公平性を損なってしまいます。つまり15歳の時点での自分の成績が、自分の人生や経済背景に影響を受けるにも関わらず、教育水準の向上という観点では、何ら効果がないのです。

これは、日本にとっては重要項目ではないかもしれませんが、ヨーロッパ諸国にとっては、大きな問題となっています。

2. 私立学校の是非

成績だけを比べて見ると、多くの国では、公立学校より私立学校の生徒のほうが得点が高くなっています。しかし経済的背景などを考慮に入れると、公立学校が私立学校を上回る結果になりました。それでも、子どもにできるだけ多くのメリットを与えようとする親にとって、私立学校は、依然として魅力的に見えるようです。

しかし、私立学校教育が成績向上に直結するとはいえません。特に日本のような国の場合、私立学校間のレベルに大きなばらつきがあることを忘れてはなりません。

3. 学校の自律性

調査結果によると、質の高い教育制度の特徴は、現場に委任譲渡していることです。つまり、現場のニーズに柔軟の対応することを奨励し、学校の責任説明をより重視していることです。学校に多くの責任を課すと、総じて良い結果を出す傾向にあることも、今回の結果は、示唆しています。

この点は、予算配分など学校自治の側面で最も明確に見ることができ、さまざまな要因を加味しても当てはまる点でもあります。

4. 学校の説明責任

学校の説明責任は、学校の自律性と対を成すものです。説明責任の側面として、教育評価の結果が、教育制度の中でどのように活用されているかに大きく関係します。評価結果は、より良い学習環境の強化・構築する教師・学校を奨励する目的で、一番よい実戦を明らかにし、共通の問題点を特定するツールだという意見もあります。教育評価において、一番議論されているのは、生徒の成績情報を保護者及び一般にどの程度どのように公表すべきか、ということです。今回の調査で明らかになったことは、成績を公表している学校の生徒は、高い成績を示す傾向にあるという点です。

多くの国で、この関係性が見られたということは、外部からの教育水準に関する監視がうみだす力は、学校や教師個人に依存して水準を高めようとするよりも、学習達成度から見れば、違いをもたらすことを示唆しています。しかし、こうした問題（公表するか否かなどの問題）は、非常にデリケートな問題です。特に50年ぶりに全国学力調査を再導入した日本のような国は、慎重を期すべきでしょう。

5. 今後目指すべき学校教育

質を脅かすことなく、公平性を体系的に向上させることです。しかし、これを可能とする政策があるのかという重要な問題があります。優秀な教師の配分など限りある物的資源ではなく、学校・教室運営の方法が、教育の質と公平性に密接に関係しています。この点を改善することは、ひとりの生徒だけにメリットがあり、他の生徒を犠牲にするものでないことは、明白です。つまり、この点を重視していくことが、高い教育水準、公平性、教育水準の一貫性を達成可能な目標とするのです。

雑感

今回行われたPISAでは、科学的分野の力をはかることが、目的のひとつでありました。実際に、その部分に関する発表も行われています。しかし、それ以外にも調査されていることは多くあります。今回ご紹介した内容は、OECD事務総長の発言を基に、編集しています。