

CHUOH TRY+ANGLE

知っ得通信

2008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.14 「感動と期待値」

「感動」をビジネス用語として定義すると、「満足を超えた部分」と表現することができます。では、「満足」とは何でしょうか。

人は自らが払う対価によって事前の期待値が決まります。120円払って缶コーヒーを買った人は「120円分の価値」を得て、初めて満足と表現します。ビジネスは当事者の合意による等価交換ですから、この時、人はそれを当たり前と思えます。「満足」に届かない場合は全て不満となり、取引を中止する行動に出ます。つまり、二度とその缶コーヒーを買うことはありません。

それに対して、120円を上回る価値を得たと実感した場合（つまり感動した場合）、人はその感動を誰かと共有したくなり、「口コミ」という行動に移します。感動した映画を見た人が、友人に「ねえ、あの映画見た？」と話題を振る行動に出る様子を想像していただくと分かりやすいでしょう。

以上のことから、次の法則が導かれます。

「事前に期待値を下げておくことで感動を与えやすい」

次の出来事は私がセミナーなどでよく例に用いるので、ご存知の方のいらっしゃると思います。長瀬剛が三重県のあるFM局の開局記念イベントに招かれた時のことです。抽選で200名限定の客を招き、1時間の生放送を行ないました。

長瀬はトークゲストとして招かれ、局アナとのトークライブを繰り広げました。しかし、集まった客の期待は当然、長瀬が1曲でもいいから歌ってくれないかということです。主催者側も心得ていて、番組の最後で「集まってくれたファンのために1曲お願いできませんか？」と促し、長瀬も当然のようにギターを取り出し歌い始めました。曲のエンディングに合わせて番組自体は終了します。

まあ、ここまでは演出として予想できることであり、集まったファンにとっても想定内のことでしょう。問題はここからです。

番組が終了したことを確認した長瀬は、「番組、終わった?じゃあ、これから本番だよ!」と言って、わずか200人の聴衆を前に7曲、1時間に渡って歌い続けました。そこに集まっていたファンは狂喜乱舞、中には涙している人もいたといいます。彼らは一生、この日のことを語り続けることでしょう。

さて、これが8,000円の入場料を払う通常のコンサートだったらどうでしょう。長瀬が歌うことは「当たり前」であり、そこまで感動することはなかったと思います。聴衆の期待値が低かったため、大きな感動が生まれたのです。

このように、期待値を下げておくことは感動を生む大きな力になります。ところが、多くの塾が逆のことをしてしまいます。

「トップ校を目指す?お任せ下さい!」

「家ではなかなか勉強しない?お任せ下さい!」

「基礎から応用まで全てお任せ下さい!」

一人でも多くの「客」を獲得したいのは分かりますが、あまりにも客の期待値を上げてしまうと不満を生む原因になってしまいます。これはセグメント（絞込み）の問題とも関連するのですが、少なくとも「抽象的な期待値は上げるが、個別具体的な期待値は下げる」工夫をすべきです。

その具体的な手法については次号で解説します。

今月の気になるハナシ

飛び地自治体の外国文化体験

和歌山県北山村。

人口が約530人のこの村は、全国唯一の飛び地自治体です。児童の人数の少なさからか、私塾はありません。その北山村が、子どもたちに外国文化に触れる機会として、有料の英会話教室を4月からスタートさせています。

1. 自治体主催の英会話教室

現在、毎週木曜日の放課後、和歌山県新宮市からカナダ人講師を招き、村民会館などの施設を利用して授業を行っています。

受講料は、2,000円。(保育園児は無料)

また兄弟姉妹での受講は、2人目から500円となり、2人兄弟で受講した場合は、総額2,500円と格安で受講できます。園児、小学1～3年、小学4～6年、中学生の4つの時間帯で設定され、各30～50分、歌や英単語を使ったゲームを行い、英語に親しんでいます。

2. 導入の経緯

村の97%を山村が占める村には、保育園・小学校・中学校が、ひとつずつあるだけ。保護者が車で送迎し、約20キロ離れた三重県の塾に通う子もいるほど、塾には縁がない土地です。高齢化率も高くなり、若い世代の定住促進が村の課題。そこで、学年を超えて共に地域で学び、愛着を持ってほしいと、村教育長が英会話教室を提案しました。

1月10日から保育園児・小学生・中学生を対象に、当地の保育所及び村民会館で試験的に始まった英会話教室。3月まで、試験的に無料で開催したところ好評だったため、今年度、人件費など166万円を予算化することを決定しました。

3. 生徒・保護者の反応は

現在、対象年齢の約9割に当たる39名が参加しています。生徒には、「遊びながら勉強できてすごく楽しい」と好評。保護

者も、「他の地域の子のように塾に通わせてやりたいと思っていた。ありがたい」と話しているとのこと。

和田中の「夜スペシャル」のような受験や浮きこぼれ対策ではありません。しかし、生徒・保護者の望む学習の現場が新たにできたことに間違いありません。

[和歌山県北山村]

江戸時代に熊野川で木材を運んだことから、河口の新宮藩と結びつきが強かった。廃藩置県で新宮の和歌山編入が決定すると、村民の要望により和歌山県の編入が認められ、日本唯一の飛び地自治体となった。現在、1保育園、1小学校、1中学校がある。高校・大学はない。

雑感

私塾が全国に広がり溢れていると言われていますが、北山村のように塾がない場所が存在することも事実です。

地方と都市部との教育格差が問題視されるなか、こういった動きが活発になっていくのは当然の流れかもしれません。