

# CHUOH TRY+ANGLE

知っ得通信

2008年9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.19 「期待値とは」

今年の春、このメールセミナーにおいて次のような指摘をしました。

「客の期待値は出来るだけ下げ、その期待値は出来るだけ早くクリアせよ!」(感情の論理(14)より)

私の主張を簡潔にまとめると次のようになります。

感動とは期待値を上回った状態を指す。

そして、「客」は感動したときにのみ次の行動・・・口コミ、評判を拡げる行動に出る。

だから、評判を創るには、事前の期待値を下げ、それを早くクリアすることで感動を提供することが肝要だ。

この命題については以前から主張しているのですが、先日、あるセミナーでお会いした塾経営者から次のような質問をいただきました。

「この間、〇〇氏の講演で、『森が期待値を下げると言っているが、間違っている。期待値を下げると、客が来なくなる』と言っていました。どうなのでしょう?」

〇〇氏は私も尊敬する塾業界コンサルタントの第一人者ですが、私の説明が下手なため、どうやら私の主張を誤解されているようです。〇〇氏が誤解するくらいですから、他にも誤解している方がいらっしゃると思います、説明不足を謝罪しつつ、補足をさせていただきます。

確かに「評判」を落としたのでは客は寄り付かなくなります。私が主張しているのは『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』(感情の論理(14))です。

ここで言う『抽象的な期待値』が「評判」のことであり、『個別具体的な期待値』とは、「特別にプリントを出します」「分かるまで時間を延長してでも指導します」「必ず偏差値を5上げ

てみせます」等々の約束のことです。

こうした約束を事前にする、その期待値を上回ることが難しくなり、その先にある「感動」を創造しにくくなります。その上で、実際は最初の3ヶ月までに「特別プリント」も出し、「延長授業」をしてでも「偏差値5」を上げてみせるのです。それが評判を創っていきます。また、ここ(個別具体的な期待値)にはもう一つ、重大な危険が潜んでいます。

これは、ある大手塾が最近のセミナーで公表したデータなのですが、退塾理由を外務調査会社に委託して調べてもらったところ、何と、そのトップは「成績が上がらない」を押さえて「塾が言ったこと(約束)を守らない」だったのです。

塾(講師)は様々な約束を生徒、保護者と交わします。例えば、塾生に「次までに〇〇のプリントを用意してあげる」と言って忘れてしまった。あるいは、個別指導塾ならば、欠席したときの振替授業などは日常的に発生していますが、生徒が「約束の日」にやってくると、現場の講師に伝わっておらず、何の準備もされていなかった…。こうしたことが不信感を生みます。

入塾時に交わした「約束」が守られなかった場合、それは「あっ」と言う間に不信感へと転換してしまうのです。何気なく交わした約束が不信感の芽になっているとしたら怖いことです。

以上のように『具体的な期待値を下げる』は評判を下げるのではなく、評判を創るための手段です。

多分、〇〇氏は私の講演ではなく、何かの文章で読んだのだと思うのですが、実は氏の誤解にはコミュニケーションに関わる重大なヒントが、隠されています。それは・・・残念、紙面が尽きました。次回、じっくりとお話いたします。

これからの1日1日が来春の塾生募集を左右します。「勉学の秋」を精一杯駆け抜けて下さい。

8月29日、今年度の全国学力・学習状況調査（全国学力テスト）の結果が、公表されました。今回の調査でも、これまで指摘されてきた「知識の活用が苦手」という課題が、あらためて浮きぼりとなりました。

## 1. 読み取り・書き換え、基礎知識の弱さ

<小6国語> 平均正答率 A問題：65.4%  
B問題：50.5%

—必要な情報を読み取り、考えをまとめたり、条件に応じて書き換えたりする力が弱い—  
まずA問題の結果から、基礎的な「話す・聞く能力」は、一定の定着が見られ、漢字の読み書きも昨年と同問題だった6問すべて正答率が上がるなど、こちらも一定の定着が見られましたが、同音異義語の使い分けでは、低い傾向が見られました。グラフ、アンケート結果の特徴を理解し記述する問題や、文中の表現の言い換えや作者の考えを選ぶ問題では、正答率が伸び悩み、無解答率も高い傾向が見られました。

一方B問題では、図書館便りの内容を読む設問では、正答率は30～40%程度。なかでも目的に応じて情報を読み取り、問題文中の例示を手がかりに書き換える問題では、正答率が33%とA、B問題中で最低の結果となりました。また、登場人物の心情や場面描写を読み取る設問も、難しい部分があったようです。

<小6算数> 平均正答率 A問題：72.2%  
B問題：51.6%

—小数の基礎知識に弱さ—

A問題で、整数の計算や分数を小数で示すなどは、正答率が高かったが、小数のかけ算、わり算では誤答が目立ち、基礎知識においても課題があることがわかりました。面積を感覚的に把握する力、円周率の意味を理解しているかも、十分とはいえないことがあきらかになりました。B問題は、図・グラフから情報を正確に読み取れるかが、ポイントとなっていました。

イラストで立体的な部屋の図を示し、家具の配置がドアの開閉に妨げになることを説明する問題では、視覚的にとらえた情報と数学的な思考を結びつけることができず、誤答する生徒が多くでした。

棒グラフと円グラフから情報を読み取り、正解を導き出す問題では、正しく説明できたのは18%で、複数の資料を比較し読み解く力に課題が残りました。

<小学生 総括>

国語・算数ともに、グラフや図表から情報を読み取り、わかったことを基に説明する力の不足が目立ちました。今後、資料から情報を正確に読み取り、比較することと、読み取った情報を基に、自分の考えをまとめ記述することを練習していく必要性が浮かんでいます。

## 2. 考え記述する力、情報読解・説明力の不足

<中3国語> 平均正答率 A問題：73.6%  
B問題：60.8%

—考え記述する力に課題—

漢字の読みや語句の使い方など、基礎知識は多くの生徒が身につけていたが、文章から読み取った内容を整理する、情報を基に自分の考えを述べる力に、

小学生同様、課題が残りました。

A問題では、インタビューのやりとりを題材に出題。相手の意図を理解して適切な質問をする設問は、92%が正答。一方、「街頭」と「年頭」、それぞれの“頭”の意味を問う設問では、2問の正答率に大きな差があり、その言葉に接する機会の差が、正答率と強い結びつきがあるように見られます。

B問題は、文章を読み解き、自分の考えをまとめて記述する力に重点を置いた出題となりました。長文では、登場人物の人間関係や心情を捉えることは、多くの生徒ができていたが、指定語句とあわせて内容をまとめる問題では、正答率も低下、また無解答の割合も増加しました。また、グラフから情報を読み取り、得られた情報を根拠に、自分の意見を記述する問題も、正答率が伸び悩みました。

<中3数学> 平均正答率 A問題：63.1%  
B問題：49.2%

—情報読解・説明力が不足—

A問題から、単純な文字式や方程式の正答率は高かったですが、文章で示した内容を文字式に置き換える設問では、正答率が低く、無解答の生徒もいました。また、グラフで示した反比例の関係や、1次関数の表を数式で表せたのは、いずれもほぼ3人に1人。無解答は、4人に1人いました。

B問題の正答率は、50%。1次関数の式を使い、明治時代の成人の身長を推定する問題では、多くの生徒が正解していました。しかし、男性同士、女性同士の身長差が、男性のほうが大きくなることを1次関数の係数などをもとに説明できた生徒は、20%しかいませんでした。富士登山マップと会話の内容を基に、各設問に答える

問題では、どの設問も正答率は低くなりました。設問のなかには、無解答の生徒が約6割を占める問題もあり、資料から必要な情報を読み取り、数学的に説明する力が不足していることが明らかになりました。

<中学生 総括>

小学生同様、国語・数学ともに、資料の情報を基に、自分の考えを述べるのが苦手であるようです。また、日常的な事象を数学的に解釈し、説明することなどにも課題があるようです。

## 3. 難度アップに「時間が足りない」

今年のテストは、昨年「易すぎた」といわれた教訓からか、出題内容を「深掘り」し、難易度が高めに設定されました。そのために、小・中ともに正答率が10ポイント前後下がったことは、当初から想定されていたようです。

しかし、難易度は上がっても、出題量は昨年とほぼ同様にもかかわらず、「時間が足りなかった」と答えた生徒が大幅に増加しました。作問にあたった国立教育政策研究所も、「時間が足りなかった」生徒の多さに驚いており、出題量も正答率の低下に影響を与えていそうです。実際、記述式の問題では、無解答率が10%以上だった問題を見ても、昨年は21問中10問でしたが、今年は20問中14問と増加。今年の問題が難しすぎたためなのか、時間が足りなかったために手が回らなかったのかは、はっきりしませんが、今年も、本当の学力が測れているとはいえない状態です。

来年は、「難易度は維持、出題数は減少」と、文科省の担当者は、話しているようです。