

CHUOH TRY+ANGLE

知っ得通信

2008年11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.21 「スタッフの感情」

いよいよ冬期講習の準備に入る時期を迎えました。冬期講習を成功させるために、重要な要素として「スタッフ（講師）の感情」について考えましょう。多くの塾経営者から寄せられる悩みに次のようなものがあります。

「冬期講習を一人でも多くの塾生に受講してもらうため、講師に声掛けを頼むと、『私は営業をするために塾講師になったのではありません。』『セールスは苦手です。』と言って拒否されるのですよ。」

あなたの塾でも起こる現象ではないでしょうか。また、個人塾さんでも、塾長自らが、「営業は苦手」と言う方も大勢いらっしゃいます。企業活動においてミッション・理念が重要であることは常識となっています。最も多いのは「顧客第一主義」でしょうか。少なくとも、それを主張しない企業は皆無だと思えます。全体会議などで経営者がスタッフに声高に叫んだりします。

ところが・・・いざ、戦略会議などになると、利益率の高い商品を、販売強化するように指示が出たりします。現場のスタッフはどう思うでしょう。「口では顧客第一主義と言いながら、結局は利益第一主義じゃないか!」・・・これでは現場のモチベーションは上がりません。もちろん、販売実績も上がらない。

小売のスーパーでは一つの格言があります。

「パートさんが自分の働く店で買い物をしていないスーパーは流行らない」

考えてみれば当然です。店の裏側を知っているパートさんが、自分の店で買い物をしないのを見れば、一般の消費者が疑念を持つのは、当たり前です。

この二つの例で解るように、売る側が自信を持って、堂々とおススメできる商品でなければ売れないのです。良心の呵責?は、ビジネスの最大の障害です。

さて、冬期講習です。「あなた」は、「あなたの塾」は自信を持って、堂々とおススメできる「講習」を、提供していますでしょうか。わずか2週間足らずの講習のために、全精力を傾けた準備をしていますでしょうか。もし、教材だけを揃えて、「これで10日間の英語

の講習をお願いします」と講師に丸投げしているとしたら・・・講師のモチベーションが上がるはずがありません。当然、子供たちにおススメすることも出来ません。

教材を吟味し、10日間のカリキュラムを徹底的に検証し、シュミレーションも重ね・・・これ以上の講習は考えられないというところまで作り上げれば、自信を持って堂々とおススメできるはずですが、講師も、通常授業の終わりに、「今回の講習の英語は私が担当します。絶対に役に立つ講習にしますから、騙されたと思って受講して下さい。最高の冬をお約束します」と言えるはずですが、そして、「騙されたと思って」受講してくれた生徒・保護者に、「騙されて良かった」と思ってもらえる講習を実施すればいいのです。

そうした積み重ねで、塾の体質は強化されていきます。何度もお話していることですが、「商品力」と「マーケティング」は、塾経営において左右の車輪です。どちらが欠けても、経営は成り立ちません。

自信を持っておススメできる商品を開発し、自信があるからこそ、堂々とセールス（マーケティング）が出来る・・・そうした好循環を作り上げることが、経営者の大きな仕事です。

多くの塾を訪問すると、経営者（塾長）とスタッフの間に、意思の乖離が見られる場合があります。もちろん、経営者の悩みを、従業員に理解してもらうことは難しい。しかし、だからといって向いている方向がバラバラでは、持っている戦力を、100%発揮することが出来ないのも事実です。

一度、自塾のミッションを研ぎ直すことです。「あなた」が塾を始めたときの思いを、「形」に「文字」にして、スタッフに訴えましょう。そして・・・「ミッションに合わないことは何もしない、ミッションに合うことは何でもする」という共通認識を常に確認し合うことです。「感情の論理」は顧客との間だけではなく、塾内においても、注意を払わなければなりません。

人は「感情の動物」です。

今月の気になるハナシ

教員の負担「1位は」・・・

「日本の教育を考える10人委員会（委員長：佐和隆光立命館大教授）」が、インターネットを使って、公立の小学校または中学校の教員を対象に、アンケートを実施しました。

1. 調査が行われた背景と実施概要

今回のアンケート調査の背景には、次のような教育現場の現状や問題があります。

- ・委員会によると、昨今の教育行政において、教育現場の実態・意向を十分に踏まえていない改革・政策が目立つ。

- ・教員の事務増大や保護者からの過度な要求への対応など、教員をとりまく環境も大きく変化している。

これらの現状を踏まえ、教育現場の実態を把握することと、さらには、昨今の教育政策が現場にどのような影響を与えているかを把握するために、今回のアンケート調査を実施されました。

今回のアンケートの概要は以下の通りです。

【実施概要】

対象：公立の小学校または中学校の教員

有効回答数：1,200件

実施方法：インターネット調査

実施時期：2008年8月

質問項目：「教員の勤務状況、環境について」など6項目（詳細後述）

今回のアンケート結果から、現場の公立小学校・中学校の教員が、「どのように考えているか」を見ていきたいと思えます。

2. アンケート調査結果に見るポイント

今回の質問項目ごとに、注目ポイント等を見ていきます。

【質問1：教員の勤務状況、環境について】

◆最重要ポイント

- ・臨時的任用教員や非常勤講師など常勤の正規職員以外の教員数が、学校内教員の2割を超えているという回答が、全体の22%。

- ・教員が負担と感じるのは、「教員評価・学校評価」、「保護者・PTAの対応」、「会議」など、授業以外の業務。

この質問に対する回答から、臨時的任用教員や非常勤講師など常勤の正規教員以外の教員が、多くの学校で教員全体の少なくとも1割程度、採用されていると考えられます。また、教員の残業（持ち帰りを含む）については、「週に10～20時間」残業している教員が最も多くなっています。特に、若年層の教員は、残業時間が長い傾向にあり、「週20時間以上」残業している教員も珍しくありません。

教員の業務において最も負担に感じているのは、直接的に生徒に接しない、会議やPTA対応が上位となっています。また、中学校教員の多くは、部活動やクラブ活動にも負担を感じていることが、明らかになりました。

【質問2：近年の教育政策について】

◆最重要ポイント

- ・「全国学力テスト」について“サンプル調査で十分”、“不要”と考える教員が7割に及ぶ。

今年も行われた「全国学力・学習状況調査」について、今後も継続すべきと考える教員は、全体の2割しかいませんでした。とくに年齢が高い教員ほど、批判的な意見が増えています。全国学力テスト実施に際し、事前対策をした学校は、全体

の約13%で、結果を授業改善に活用している学校は、約44%となっています。生徒が塾や予備校の教材を利用することに対しては、賛成・反対が、ほぼ互角となっています。

一方で、塾講師の授業へ参入や、学校施設の利用に対しては、8割近くが反対の声をあげており、溝があることが示唆されます。

【質問3：教員人事について】

◆最重要ポイント

- ・全体の約7割が、教員免許更新制に反対。

- ・「コネ」、「情実」の影響を約6割が感じている。

大分の不正採用などで、一気に表ざたになり、問題視されている教員採用試験や、昇任・異動についてですが、現場にいる教員でさえ、“コネ”の影響を感じ取っているようです。

【質問4：教育現場の問題について】

◆最重要ポイント

- ・全体の84%が、「保護者からの過度な要求への対応」を負担に感じている。

児童や保護者に関するさまざまな問題に対する負担感について、「保護者からの過度な要求」に最も負担を感じ、ついで「不登校」や「給食費の滞納」などが挙げられています。また、全体的に中学校教員のほうが、小学校教員に比べて、さまざまな問題に対して負担を感じている傾向にあるようです。

なお「保護者からの過度な要求への対応」は、校長・教頭など責任者に対応してほしいと考える教員が多く、教育委員会が対応することはあまり望んでいないとなっています。

【質問5：児童・生徒の家庭について】

◆最重要ポイント

- ・「経済格差が拡大している」と多くの教員が感じており、「経済格差が学力格差につながっている」と感じている。

具体的には、「給食費・教材費が払えない」、「部活動や校外学習にかかる費用が払えない」、「服装や持ち物が違うとき」などに、教員は、経済格差を感じているようです。また、それぞれの家庭で、「基本的な生活習慣を身につけさせてほしい」という意見が、全体の95%を占めており、学習以外の部分を求めていることがわかります。

【質問6：教員を続けることについて】

◆最重要ポイント

- ・全体の6割以上が「教員を辞めたいと思ったことがある」、「業務が多忙」、「仕事に魅力を感じない」などが、主な理由に挙げられています。

若い世代では、「業務の多忙さ」と「自分の力量」に不安・不満を感じ、ベテラン世代は、「職業として魅力を感じなくなった」という意見が、多くなっています。また、どちらかといえば女性のほうが辞めたいと思う傾向があるように見られます。

3. 調査結果を踏まえて

今回の調査によって、現場の職員は多くの不安や不満を抱えていることが明らかになっています。また、政策を出す側とそれに従う現場とでは、感じ方・考え方に開きがあることも明らかです。

さらに塾などの民間と直接関わることを良しとしていないなど、まだまだ学校が閉鎖社会から抜け出すことに、踏み出せていないような気がします。少子化、経済格差、現職教員の減少など、今でさえ、さまざまな問題を抱える公教育の現場は、これからも多くの問題を抱えていきそうな予感がします。