

CHUOH TRY+ANGLE

知っ得通信

2009年8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.30 「問合せの真実」

記録的な長梅雨が明けた日本列島は短い夏の真っ盛りですね。今年各地で豪雨による被害が多発しましたが、「あなた」の地域は大丈夫でしたか？台風もいくつか発生しているようです。充分にお気をつけ下さい。

さて、「あなた」が夏期講習で忙しい今の時期、私は失業状態です。この時期に充電作業をしているのですが、その一環として？女房殿と映画を見に行きました。その時の気付きをシェアしたいと思います。

今の映画館は様々なサービス価格を設定しています。「映画の日」「女性の日」「シニア価格」等々。その中で「夫婦割引」というサービスがあって、どちらかが50歳超ならば二人で通常3,600円のところを2,000円に割引してくれるという嬉しい特典です。今年の6月に50歳の誕生日を迎えた私は、その対象者になるはずでした。

ところが、カウンターでチケットを買おうとした時、そこに提示されているサービスの一覧表の中に「夫婦割引」が表示されていません。他のサービスは表示されているのですが……。仕方なく私は、通常価格でチケットを2枚購入しました。その後、パンフレットで確認したところ、しっかりと「夫婦割引」は実施されていることを知りました。

確かに、カウンターで問い合わせすれば済む話ですが、遠慮深い（プライドの高い？）私は聞くことができません。（しっかり者の女房殿ならば平気で聞けるのですが……。）私は、自分の非を棚に上げて、そのサービスが存在することを教えてくれなかったカウンターの従業員を恨みに思ったものです。（まあ、私がとても50歳には見えないくらい若々しいという証拠なのかもしれませんが……）

以前、私が塾経営をしていた頃、ある教室を開校するにあたり、私は画期的な？オファーを提示したことがあります。

それは、「特別モニター生募集、〇〇日までにお申込みの方は卒

塾まで授業料半額」という思い切った内容でした。チラシ折込の当日から電話での問い合わせが殺到したのですが、その問い合わせのパターンに一つの共通点がありました。

それは、最初は時間割のことや講師のことなど当たり障りのない質問で始まり、途中で「ところで、このモニター生というのは……」と核心を衝いた質問が始まるのです。私が、「実績も無い当地域で、チラシ1枚を信用して入塾をご決断いただいた方へのサービスです。モニター生と言っても年に数回のアンケートにご協力いただくだけです。遠慮なくご利用下さい。」と説明すると、安心してのように話がはずんだのを思い出します。

その時に気付きました。

それは、「人は『安さ』に釣られるが、安さに釣られたとは思われたくない」という感情の機微です。私が映画館のカウンターで抱いた感情は、多くの人が共通して持っているものなのではないでしょうか。

人の感情は複雑なものです。常に想像力を働かせて相手の感情を思いやる必要があります。

確かに困難で面倒な作業かもしれませんが、だからこそ大きな効果も生まれるのです。あなたが発する情報を相手はどう受け止めるだろう。どう感じるだろうと思いながら言葉や文章を選ぶことは、人を対象とするビジネスでは、必須のことです。

あなたが何気なく発した言葉を、生徒は思いのほか深刻に受け止めているかもしれません。ましてや、子供から又聞きした保護者の感情は……。

夏期講習も終盤ですね。外部講習生へのクロージングも必要です。ここで、どのようにアプローチをすれば、スムーズに後期生として入塾してもらえるか……あなたの手腕が問われています。

CHUOH TRY+ANGLE

知っ得通信

2009年8月21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-kyouku.co.jp/>

業界
TOPICS

vol.05 「人を導く人材の育成に欠かせないものとは？」

将来の日本を担う人材を、学習や人間教育において導く人材を育成するためには、どうしたらよいのか？

全国主要塾の人事担当者へのアンケートをベースに有益な社員研修の具体的な内容だけをここに紹介します。

効果のある社員研修とは？

(「2010転職ガイドブック」：産学社刊より)

< A社 >

1. 教室長(校舎責任者)を目指す若手社員が立候補で参加する社内インターンシップ制度。数ヶ月の期間の中で、ベテラン教室長が指導にあたり、授業・生徒指導・保護者対応など教室長として求められるスキルを徹底指導。期間終了時点で一定の基準をクリアした者には、教室長への道が拓ける。
2. 各教室に設置されたwebカメラで実際の授業の様子を録画し、自己の授業スタイルを分析する。
3. 日本教育士資格取得制度。ディベート・保護者会でのスピーチ、論文などの多様な審査科目が設けられ、各教師のもつ教科内容の知識や表現力など、総合的な技量を評価する。一般・上級などのランクも設けられている。
4. 授業やスピーチを大勢の教師が集まる場で互いに披露し、他の教師の優れている点を吸収し合うという目的で、模擬授業・スピーチ大会が開催される。

< B社 >

入社後に営業の研修を受ける過程で、サービス業、教育業の基本、コミュニケーション能力等を学んでもらう。幹部に対する研修会は創業当時より創業者が継続的に年五～六回、ものの見方・考え方といった点を中心に研修を行っている。

< C社 >

当たり前のことを行っているだけなので、特に「独自」と呼べるものは無いという認識をしている。ただ、生

徒の退塾理由や顧客からのクレームは研修のための「宝物」という認識は根付いている」

< D社 >

『塾業界で働く社会人マナー研修』(2009年度より実施)これは、人事コンサルタントの著書を参考文献にし、レポートを提出させ意識を高めるもの」

< E社 >

当社子会社が運営する映像配信システム『リアライビジョン』活用による各種研修や、新入社員向けに、基本動作や、職種別に必要とする内容が一目で理解できる『Staff Training』のDVDを作成し、徹底させている。

< F社 >

教務研修に徹する。

< G社 >

パーソナルサポーター制度の実施(先輩社員によるOJTでの育成)。

塾のクオリティを確実に高めるものとは？

端的に言えば「生徒と親の前に自信をもって立てる人間を揃えていく」ことが優良塾への唯一の道です。人材力こそが塾のクオリティであり、塾で使えない人材を採用したり、そのような人材の育成に無駄な時間を費やしてしまうことは絶対に避けなければなりません。さらに、トップや幹部、そして「長」と名のつく管理職は全て、社員や生徒、そして親とのコミュニケーションを絶やしてはいけません。

ただし、採用と育成の責任は常に経営者の側に問われます。有能な社員や講師で揃えていると思っても、意外な落とし穴もありますから、毅然とした人材管理も不可欠です。生徒を褒めてやる気にさせるのと同様、期待を持って生き生きとスタッフに働いてもらえる職場づくりにも努力しなければなりません。

<大和魂の復活・・・吉田松陰>

敵を知れ！

未知の大国が巨大な黒船数隻で開国を迫ってきた時、幕府は成すすべもなく開国を承知し、四半世紀近く鎖国状態にあった日本は突然にして世界に開かれます。この時、若き吉田松陰（1830～1859）は無謀にもペリーが乗る？ポーハタン号に乗り込もうとしました。

攘夷論者であった松陰が国禁を犯してまで亡命をしようとした理由は「留学して外国の教育で学び、外から日本を見たい」というものでした。日本の為になにができるのかを考えた時、松陰が最後に行き着いた結論がこれだったのです。敵を知らなければ汝の行く道は見えてこない・・・単なる攘夷にとどまらない未来を見据える、教育者の鋭い眼力が松陰にはありました。また、徳川幕府の日本はそれほどまで世界から遅れをとって「迷走」していたとも言えます。

己むに己まれぬ大和魂

捕らえられ、赤穂浪士が眠る泉岳寺を通る際、松陰は次のような歌を詠みました。

「かくすれば かくなるものと知りながら
己むに己まれぬ大和魂」

赤穂浪士たちが主君の為の仇討ちをしたことと、自分が日本国のために敵国に留学しようとしたことを重ね合わせていたのかもしれない。

かつて遣唐使の時代に、『源氏物語』を著した紫式部は、「大和魂」という言葉を使った文章を残しました。松陰はこれを引用したのかもしれない。

「・・・なお、才（漢才＝かんざえ）をもとにしてこそ大和魂の世に用ひらるる方も強うはべらめ」

『相労役』の効用とは？

松陰は、勉学の競争によって生ずる「冷えた人間関係」を好まず、「相労役＝あいろうえき」による和やかな勉学環境を理想としました。これは、「労働中の学習」という意味で、当時の吉田家の家訓である「武士は無禄でも勉学に励め」の実践版ともいえます。やらせる勉学でもなく、上から目線の指導でもなく、指導する側も生

き生きと、そして学ぶ側もそれを見て生き生きと勉学に励む、「双方向の学びの関係」なのです。

学びにきた若者たちに何を託すのか？

さらに、松陰がつねに努力していたのは、勉学に励む若者たちへの「励ましの手紙」です。何か事あるごとに、若者一人ひとりに対して丁寧な手紙を書きます。ある時は将来のことについて、またある時は郷里に残してきた親兄弟のことについて・・・これにより若者たちは勉学に疲れた心を癒されたばかりでなく、塾の勉学の厳しさの中で松陰の優しさに触れて、人生の「かけがえの無い恩師」として松陰を慕うことになったのです。

相労役は今でいえば『集団の中での個別指導』であり、手紙は個別対応の意識喚起ともいえます。そして、自分に学ぶ人たちに対して、思考し行動する姿を背中で堂々と見せることができるかどうか、松陰は命がけでそれに徹することで、自分に続く人たちを教育したのでした。自分が果たせなかった「己むに己まれぬ大和魂」を若者たちに託すことが彼の『命がけの教育』だったのです。

取材/記事 : 新教育産業監修・月刊私塾界記者 千葉誠一

幕末維新 主要諸藩等一覧 ペリー来航から西南戦争まで



ご意見・ご要望をお待ちしています。知りたい「テーマ」や内容などについて教えてください。
できるだけ対応したいと思っています。 ご連絡はこちらまで：magazine@chuoh-kyouku.co.jp