

CHUOH TRY+ANGLE

知っ得通信

2010年2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.36 「一般常識が生む差別化」

塾業界にとっては年度末の2月です。受験、新規募集と、最も忙期のご真ん中ですね。しかし、忙しい時ほど頭も体も動くものです。頑張ってください。

先日、とあるゲストを誘って、二人で名古屋では最高級の？寿司屋へ行きました。味オンチの私が「名古屋で一番美味しい」と折り紙をつけている店です。メニューは値段だけが書いてあり、基本的には「おまかせ」です。事前に「アレルギーや苦手な食材」は当然のように尋ねてくれます。食材は（多分？）最高級で、全ての料理が上品に仕上げられています。途中、「次は椀物をお出しします」と言われた後に電話が掛かってきました。カウンター席を離れ、用件を済ませて席に戻ると、ゲストにだけ椀が出されています。そして、私が席に戻ったのを確認してから私の椀を持ってきてくれました。こうした配慮は本当に嬉しいものです。

席を外していたのは、ほんの数分です。二人分一緒に出しても、たいして味が落ちることはないでしょう。また、何も店の人に断わって席を外したわけでもありません。注意深く目配りしていた板さんが気づき、配慮してくれたのです。寿司屋と塾は全くの異業種です。しかし、学ぶことはいっぱいあります。いわゆる「ホスピタリティ」(おもてなし)の問題です。とは言え、何も難しいことをする必要はありません。

例えば、「あなた」が車の販売店に行ったとします。ショールームのテーブルについて商談を始める時、当たり前のように「お茶」が出されますよね。「客にお茶を出す」のは、ビジネスの世界では一般常識です。

では…入塾面談に来た保護者と生徒に、お茶を出している塾がどれほどあるでしょうか。間違いなく相手は客(見込み客)

です。

しかし、ほとんどの塾が「お茶」を出しません。もし、あなたの塾が「お茶」と「おしぼり」でも出すことを始めれば、それだけで差別化になります。

また、最近では保護者に名刺をお渡しする塾こそ増えましたが、その後がいけない。いきなり生徒に対して「成績は？」「家での勉強は？」と質問攻めにします。相手は慣れない場所に来て、少なからず緊張しています。それを解きほぐす意味でも、まず、簡単な自己紹介をしてみてもいいのではないでしょうか。

人に何かを質問する時は、自らの正体を晒(さら)して安心感を与えるというのは、一般社会でのマナーです。自己紹介の後に、「今度は君のことを教えてもらえるかな」と振れば、あなたに対する印象が良くなること間違いありません。

先月、中日ドラゴンズの球団社長、西川氏と話す機会がありました。氏は、今の役職に就いてから3人の監督と付き合っていますが、断トツ素晴らしいのは落合監督だと断言します。

それまでの監督は、何か用事があると「監督室に来てくれ」と呼びつけるのが常でしたが、落合監督は「こちらから伺いますのでお時間を頂戴できますか」と自ら出向くそうです。その一般常識を備えた人柄を絶賛していました。

さあ、あなたはどうしますか？

「塾の常識は一般の非常識」というのは定説です。しかし、ほとんどの保護者は一般社会の中で生きています。一般常識を踏まえた振る舞いをするだけで他塾との差別化ができるとしたら…やらない手はないと思うのですが。

CHUOH TRY+ANGLE

知っ得通信

2010年2月22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.11 「今年度の新戦略と心構えはコレだ！」

今回は、今年度の新戦略と心構えについて、全国主要塾の事例を検証してみたいと思います。厳しい国際情勢と国内経済を背景に、教育業界だけが安穩としていられるはずはなく、改めて革新的な取り組みが求められます。同時に、これまでの戦略のうち成功と失敗はどれで、なぜ成功したか、失敗したか・・・細かな検証も必要です。新戦略といっても、新しく古いもの、古くて新しいものもあります。(塾名は全て匿名とさせていただきます)

人材の適材適所の原点に戻り、社員一人ひとりの質を高めたい

A塾

「ここ数年の間に、事業部門の数が倍になり、M&Aもあり、規模的に大きくなってきたが、もう一度人材採用と育成、そして人材の適材適所の原点に戻り、内部活性化を図り、その上で新たな校舎展開と統廃合によるイメージアップを目指したい。

100教室、売上50億円が一つの目標だったが、その達成は通過点に過ぎず、今後は組織力の強化とともに、一人ひとりの社員の質を高めていきたい」

社内で変革すれば、結果として他塾との差別化になる

B塾

「社内に研究機関(チーム)を設けて、集団の指導や教材の研究個別の生徒募集や効率的なマネジメントの研究を行っている。社内で変革すれば、結果として他塾との差別化になる。また、財務も含めて社内のあらゆるものをガラス張りにして更なる進化を目指す」

グロスで計算して分針する時代ではない

C塾

「価格戦略は大事だが、まずは自分の塾の校舎やクラス、コースで、適正人員の授業が行われているか確認したい。安い月謝に加えてクラス人員が半数以下では、経営が成り立たなくなる。

グロスで計算して安心する時代ではなく、個々の問題点を瞬時に解決しないと生き残れない時代になった」

やれることは何でも皆でやる

D塾

「大事なのは社員の危機意識。受験が終わったらすぐに、近隣住宅への挨拶とポスティング、主要校の校門配布による生徒とのスキンシップ、駅前でのイベント情報配布と、やれることは何でも皆でやる。ルールによる組織づくりではなく、強いチームづくりをしたい」

一度入ったら辞めにくい塾づくり

E塾

「一度塾に入ったら辞めにくい塾づくりと、辞めても戻ってくる塾づくりをしたい。ツールは割引戦略、イベントはそのために全てをリンクさせ、HPやチラシなどあらゆる媒体で一斉告知していく。同時に、喫茶店と居酒屋の共同経営にも参画し、異業種とのノウハウ交換も積極的に行う。アンケートの頻繁な実施とモバイルの無料配布で囲い込みをしたい」

会議は車座、話し合いは膝詰め

G塾

「若い社員も意見が言いやすい、風通しのよい会社を目指し、定期的に社員と車座になり会議をする。また、気難しい年配社員や問題を抱えている社員とは膝詰めで話し合う。その上で、当たり前前を当たり前前にできる組織づくりを目指す。予算的にはチラシ配布地域を絞りに絞り、タイミングよく他塾より大きな紙面でPR強化をする」

歴史に学ぶ。

<江戸後期、好奇心の塊だった男がいた 間宮林蔵>

あまりにも無知だった日本

江戸後期、諸外国の船が頻りに日本近海に訪れるようになりました。航海術の発達と欧米各国の貿易ビジネスの活発化によるものですが、鎖国の日本はそのような時代の流れからは取り残されていました。欧州では、ナポレオンが遠征を繰り返し、街にはベートーベンの交響曲が流れ、上流階級はゲーテの詩を読む時代でした。

しかし、日本にも、間宮林蔵のように "好奇心の塊" とも言える男たちが存在し、少しずつ近代国家の目覚めが始まっていたのです。

伊能忠敬から測量術を学んだ林蔵は、冬は酷寒の地となる蝦夷地や千島に探索に訪れましたが、元来の好奇心と勉強熱心さで、未知なる土地の探検と異国語の理解などにも努めました。この時代、幕府は諸外国の事情はおろか、自分たちの住む日本という国がどのような形をしていたのかも分らなかったのです。

林蔵は日本のコロンブス？

幕命で、上司の松田伝十郎とともに樺太探索を行い、松田が帰ったあとも樺太の奥地に探索に入り、それでも彼の好奇心は衰えず、海峡を大陸に渡って黒竜江下流地域を探索しました。土着の民族との交流を経て、次第に未知なる土地の概要がわかってきましたが、それはまさにコロンブスがアメリカ大陸に上陸して土民を見て「ここはインドなのか」と驚き困惑したのと同じようなものだったと想像されます。

彼の探検記録は「東韃地方紀行」として残されており、当時はロシア帝国の支配が及ばず清国人がかなり住んでいたことを突き止めました。

シーボルト事件への関わり

北方の探検から引退した林蔵は、その後公儀隠密として諸国を巡り、各藩の密貿易の実態や違法を行う人物の素行

調査などに従事しました。それは、彼が調査探索の経験があり、変装の名人でもあったからです。

隠密というと、「奥の細道」を著した松尾芭蕉を思い出しますが、まさに林蔵も鎖国日本で暗躍する、最先端の情報と技術を駆使するスパイだったと考えられます。

当然攘夷派ですから、シーボルト事件でも個人的な感情を抑えた正確な情報収集を行い、シーボルトの国外追放や協力者の捕縛となりました。

水戸の攘夷派

水戸藩は徳川御三家の一つですが、徳川斉昭に代表される攘夷派の本丸であり、幕末には改革派や門閥派、そして天狗党などに代表される勢力が藩内で内部抗争を繰り返し、結果的に明治維新では、政府内に一人も要人が入らなかったことで知られています。教育に熱心な藩であったので、内部抗争さえなければ、林蔵レベルの人材が明治維新でも活躍したはずであり、残念でなりません。

死後60年経った1904年、正五位が贈られました。

取材/記事 : 新教育産業監修・月刊私塾界記者 千葉誠一

間宮林蔵(まみや・りんぞう 1780~1844)

間宮林蔵は江戸時代後期の役人で探検家、公儀隠密。近藤重蔵(幕府役人で探検家)、平山行蔵(江戸後期の兵法家)とともに「文政の三蔵」といわれる。天保年間に常陸国筑波郡、現在の茨城県筑波郡のつくばみらい市の伊那町付近の農民の子として生まれた。伊能忠敬に測量技術を学び、蝦夷地を探查、幕命により松田伝十郎とともに樺太を探索した。その後樺太が島であることを確認し、さらに海峡を渡り黒竜江下流を調査して帰国。「東韃地方紀行」として記録した。後年は、公儀隠密として諸国を巡り、密貿易調査などに活躍し、シーボルト事件では事件関係者捕縛の原因を探ったとされる。

樺太(からふと)

ロシア名はサハリン。ロシアと北海道の間にあり、面積は7万6千km²と北海道とほぼ同じ大きさの島。1875年、明治8年に日本はロシアと協約して、日露雑居の樺太をロシア領北千島と交換、日露戦争後の1905年、ポーツマス条約により北緯50度以南は日本領となったが、第二次大戦後ソ連領に参入された。