

CHUOH TRY+ANGLE

知っ得通信

2010年5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.39 「日常から見る顧客対応」

先月、私が引っ越し話をしました。その中で、我が身に起こったトラブルについて皆さんと学びを3回に渡ってシェアしたいと思います。ちょっと面倒ですが、時間軸を追って経過を説明します。

鍵渡しは4月17日でした。その日から日割りで家賃が発生しています。もらった鍵の数は2つ。住人は4人ですので、合鍵を作ろうとしました。ただ、勝手に鍵を作ってはいけなそうと思われ、女房殿がマンションの管理会社に電話をしたのが4月の19日。管理会社の担当者曰く「特殊な鍵ですので、コピーキーだと不具合が生じる可能性がありますので、こちらで作製します。少しお時間が掛かりますが、お待ち下さい。」

何の連絡もないまま、ゴールデン・ウィークが過ぎ、そろそろ鍵も出来ているかと思われ、女房殿が再度電話したのが5月11日。担当者曰く「特殊な鍵でして、出来上がりに1ヶ月から3ヶ月程度掛かります。」

この時点で女房殿プツン。同じマンションの知り合いに尋ねたところ、住民は皆、鍵の追加をとある店で調達しているとのこと。詳しい連絡先と地図をもらい、依頼したところ1週間程度で出来るとの返事。3ヶ月も待てないので依頼し、料金も支払いました。

女房曰く「鍵は調達したので、担当者の〇〇さんに断つていて!私、もう〇〇さんと話すのも嫌!」私は、この時点で前述の経過を初めて聞きました。女房殿は随分ご立腹の様子。

「まあまあ、そんな子供みたいに怒らずに。分かった、俺から連絡しておくよ。」

12日、電話を掛けると留守番の?女性が出て、「今日は事務所の定休日」とのこと。改めて13日に電話を掛け、〇〇さんと呼び出しました。すると、電話に出るやいなや〇〇さんが言います。

「あっ、お世話になっています。鍵のことですね。来週の月曜日には、お届けできると思います。」

……………

私「ちょっと待って下さい。女房から1ヶ月から3ヶ月程度掛か

ると聞いたのですが。」

〇〇さん「いえ、3ヶ月も掛かると言った覚えはありませんが。」

はい、私もプツン。

この担当者の対応を考えて下さい。

第一の問題。入居者が4人だということは申し込み段階で告知していますから、当然、知っているはず。ならば、最初から鍵が2つでは足りないということは想像がつかはず。プロならば、鍵渡しの時点で合鍵の作製について説明をすべき話です。

2点目。ここまで、終始、森家から電話をしていて、担当者からの連絡は一度もありません。私が「月曜日に来るのであれば、なぜ、その連絡をいただけなかったのですか?」と穏やかに尋ねたところ、「まだ確定ではなかったので、日時が確定してからご連絡しよう」との返事。

3点目。「3ヶ月掛かる」という話は録音していたわけではありませんので、水掛け論になってしまいます。しかし、店と客の間で話が食い違った場合、店側の伝え方(コミュニケーションの方法)の不備を謝罪するところから始めるのが常道です。

それを「言った覚えはない」の一点張りでは客(この場合、夫である私)の怒りは増すばかりです。

それはそうでしょう。「お前の女房は嘘つきか妄想家か、人の話が理解できないアホだ!」と言われたに等しいのですから。私は大人の喧嘩の仕方を知っています。責任者(所長さん)に事の次第を話して、担当者を変えてもらうことにしました。〇〇さんの社内評価まで気遣うほど「お人よし」ではありません。

こうした店の失敗(不手際)は、塾の現場でも頻りに起こっています。「あなた」が気付かぬうちに。私のように指摘してくれる優しい?客ばかりではありません。サイレント・マジョリティとして静かに塾を去っていきます。

続きは来月号で詳しく解説をします。

CHUOH TRY+ANGLE

知っ得通信

2010年5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/>

業界
TOPICS

vol.14 「アウトソーシングの善し悪し・・・時代の曲がり角か？」

その一「どうせやるなら・・・高校生の映像教材」

Y塾長の独白

「アウトソーシングのツール導入は契約金が高いだけでなく、設備投資もかなりの額になる。どうせやるなら、高校生の映像教材だ。T社を筆頭に複数の予備校やインターネット予備校などが販売しているが、S社も本格参入したので、これからが面白い」

P塾長の嘆き

「これまで他塾とも提携し、T社の映像教材で大学合格実績を築き上げてきたが、S社との付き合いも深く、今後どうしていくか悩んでいる。これだけ内部にノウハウを蓄積したら、今後はどこでもやっていけそうな気がしているのだが・・・」

その二「危うい面もあるが、それ以上に魅力ある幼児教育」

T氏の観察から

「大きな駅の近くには必ず幼児教育の名門がいくつか存在している。増えることも減ることもない確実なニーズがあり、各社FC契約も絞込み、手堅いビジネスを続けている。幼児教育はたぶん生徒一人あたりの単価が最も高いのではないかと。また、工夫すれば人件費や地代家賃、広告宣伝費はそれほどかからない。ほとんどロコミだけで、十年以上利益率七割を誇る名門塾もある」

R塾長のコメント

「幼児教育FCは、一度質の高い女性講師を確保したら、数年は安泰。生徒よりも母親との相性が大事。教材やカリキュラムはそれほど凝らなくていいが、小学受験の合格実績はきっちり出していけないと顧客離れが起きる。送迎の際に

は高級外車が並ぶからシルバーセンターに依頼して交通整理の人員を確保している。また、近隣の商店や住民には年に二度は菓子折りを届けており、これが意外にも新規顧客を開拓することにつながっている」

その三「個別指導FCで時間講師はどうするの？」

F塾長の告白

「片田舎でアイデアだけで個別指導FC本部を運営。かつて教材会社各社の教材や入試問題集などをコピーして切り張りしたものを『専用教材』と偽って使用した。著作権について厳しくなってからは、FC契約は全て消え、直営だけとなった。講師は高齢社員だけ」

A塾長の解説

「高校生の大学受験まで指導できる個別指導塾でなければ生き残れなくなった。集団指導塾が卒業生を登録させて指導にあたらせるケースが増えた。学生講師を如何に研修して管理していくかが個別指導塾の成功の鍵を握っている」

◆アウトソーシング◆

読み方：あうとそーしんぐ【英】：outsourcing

企業等の組織が、コア業務への経営資源の集中、専門性の強化やコスト戦略による競争優位の確保等明確な目的のもとに、従来内製(insource)していた特定部門業務の企画、運営の全部あるいは一部を外部化すること。情報システム関連の業務をはじめ、経理、人事、広報、物流等様々な分野で実施されている。コア以外の分野について、専門企業への集中によって、自社で維持するよりも低コストで高い専門性と最新の技術を確保できるという利点がある

人間関係に学ぶ。

第2回「三船敏郎と石原裕次郎」



“自分たちの映画をつくりたい”

東宝に入り、「世界のクロサワ」の下で世界的俳優としての地位を不動のものとした三船。次々と兄の作品を映画化して主役を張り、日活の黄金時代を築いた裕次郎。しかし二人は憂鬱でした。輝くスターであることよりも、自分たちが本当に撮りたい映画を自分の手でつくりたい・・・その思いが日に日に強くなっていったからです。

「五社協定」（映画会社五社＝松竹・東宝・大映・新東宝・東映がそれぞれ監督・俳優の引き抜き禁止と貸し出しする特例を廃止した取り決め。後に日活が加わって、新東宝が倒産）という枠が彼らを拘束していたので、日活の支援が得られる以前に、裕次郎は民藝の宇野重吉を訪ねて支援を要請しました。宇野がこれを快諾し、俳優・スタッフ・必要な装置などを確保しましたが、スポンサーが見つかず三船プロとの映画の共同制作は難航しました。

この間の詳細は、熊井啓監督の「映画 黒部の太陽 全記録」（新潮文庫）に記されています。三船・石原ファンならずとも、昭和の歴史と日本映画史に多少とも興味のある方には必読の書だと思えます。

“黒部の太陽”

昨年ヒットした邦画「剣岳 点の記」。

その剣岳 (2998m) の北方に聳えるのが立山 (3015m)。そこから急峻な尾根を下ると、通称「黒四」と言われる黒部ダムのダム湖と大きなアーチが見えてきます。木本正次著「黒部の太陽」は、実際の工事関係者に取材し、実在の人物たちが繰り広げる感動のノンフィクションです。多くの人に感動と日本人としての自信を与えた小説「黒部の太陽」を映画化しようという試みが、三船と裕次郎、そして関係者の間で具体化していきます。

実際の工事はのべ一千万人を動員し、当時の金額で513億円（関電の資本金の五倍に相当）をかけて行われましたが、映画も巨額の資金と人材が必要とされ、撮影現場はまさに死を覚悟したものでした。

二人は、妥協を許さない「男のロマン」をこの映画で描き、

戦後忘れられていた日本人としての誇りを取り戻したかったようです。

“酒癖の悪い人と肝臓の悪い人”

三船は俳優仲間から「酒さえ入らなければ良い人」と言われるほど酒癖が悪く、監督や俳優仲間の自宅に悪酔いして押しかけたこともあるようですが、一方の裕次郎は生来肝臓が弱く、無理して酒を飲んでいて早すぎる死につながったと見る向きもあります。裕次郎は三船を、尊敬する大先輩として慕っていましたが、一度三船が酒に酔い、映画用の小道具から槍を持ち出して裕次郎に自宅に“果し合い”に行ったという冗談のような逸話もあります。

そんな三船ですが、大の掃除好きで、自分の事務所の掃除を率先してやっていました。料理も好きで、ロケ現場では自腹で肉を買ってきて大鍋でスタッフに料理を振舞ったと言われますが、その後の石原プロの豪華なロケ料理は、三船のこんな様子を裕次郎が見ていたことが原点になっているのかもしれない。尊敬する先輩から、裕次郎は良いところだけを見習っていたのでしょうか？

取材／記事 : 新教育産業監修・月刊私塾界記者 千葉誠一

◆ 三船敏郎 (みらね・としろう 1920~1997) ◆

1920年、中国山東省生まれ。父は秋田県鳥海町出身。軍役から復員後、東宝ニューフェイスに補欠合格、黒澤明の脚本による1947年「銀嶺の果て」でデビュー。志村喬と共演。その後は「生きる」以外のクロサワ作品に主役として出演し、「世界のミフネ」と呼ばれた。ハリウッドははじめ外国映画にも多数出演し、「レッドサン」で共演したアランドロンからは「日本の兄」と慕われ、「サムライ」ブランドの香水は三船をイメージして創られたという。三船の死に際しては、フランスとイタリアの国営放送のテレビニュースのトップで「トシロー・ミフネの死去」を報じたが、これは過去に例がない。1997年の12月、77歳で逝去。

◆ 石原裕次郎 (いしはら・ゆうじろう 1934~1987) ◆

1934年、兵庫県神戸市須磨区出身。兄は、芥川賞作家の石原慎太郎。1956年、兄の作品「太陽の季節」の映画化で主役に抜擢されてデビュー。日活の黄金期を築いたが、1963年に石原プロモーションを設立して映画だけでなくテレビドラマや歌手活動などでも活躍。ハワイが大好きで別荘を持ち、たびたびハワイにでかけてヨットに興じた。芸能人のハワイ詣では彼が元祖といわれる。また無類のカーマニアで、メルセデスの300SLガルウイングクーペ（死刑台のエレベータに登場した車として有名）やロールスロイス、キャディラックなど複数の高級外車を所有していた。別名「タフガイ」、愛称「裕ちゃん」で、昭和の時代に最も多くの国民から愛された男と言われている。1987年、52歳の若さで惜しまれながら逝去。小樽市に記念館。

■ 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-kyouiku.co.jp