

# CHUOH TRY+ANGLE

知っ得通信

2010年6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.40 「ビジネスにおけるコミュニケーション」

ニーズで成り立つビジネスの場合、店がプロで客が素人であることが大半です。美容院でもエステでも法律事務所でも同じです。もちろん、塾もそうです。そうした時、プロの側が「そんなことまで一々説明しなくても分かるだろう」と説明を怠るとダメです。

今回の場合、特殊な鍵だから町の合鍵屋さんでコピーキーをつくってもらっては困るのならば、事前に「客」に伝えるべきです。ましてや、4人家族ということを知っているのですから、鍵が足りないということくらい想像できないのはプロ失格です。

また、合鍵を作るのにどれほどの期間が掛かるか、やはり素人の私には分かりません。町の合鍵ショップならば数分待れば出来上がります。「特殊な鍵だからお時間をいただきます」とだけ伝えていたのでは、それが2～3日なのか、1週間なのか、1ヶ月なのかは、人によって捉え方が違って当然です。

塾の現場では保護者も生徒も素人です。プロである「あなた」が説明を怠ると、客は離れていきます。いつも言っていることですが「相手（客）の立場に立った想像力」を失ってはダメです。素人は「自分が何が分かっているか」すら分かっているのです。それをプロが配慮して教えてあげてこそ「さすがプロ」と評価をもらえるのです。

社会の仕組みとしては「知らない者」が不利になるのは自己責任ですが、ビジネスの世界、特に客に対して「知らなかったあなたが悪い」は通用しません。単に客離れを起こして店が不利になるだけです。代わりの店はいくつもあります。

2点目。これは以前、「沸点の法則」としてご紹介しました。「人は予想できる90分は待てるが予想できない60分が待てない」という法則です。相手から連絡がないと、こちらは不安になり、次第に怒りを感じ始めます。いつ来るか分からない連絡を待つほど非生産的な時間はないからです。こうした場合、店側から頻りに連絡をして途中経過を報告すべきです。

塾でもありますよね。

保護者から、あるいは生徒本人から何かを要請されたとき、「分かりました。準備が整い次第ご連絡をします」と伝えることが。

この「準備が整い次第」というのが曲者です。あなたは一生懸命準備して1週間掛かったのかもしれませんが、しかし、相手は素人ですから分かりません。2～3日程度待てば良いと思っているかもしれないのです。すると、「塾の先生、あの話、忘れてるんじゃないか?」と思い始めます。イライラします。で、5日目に再度、電話が掛かってきます。その時は半分怒っていると覚悟して間違いありません。1週間程度掛かりそうだと思ったら、その旨を相手に伝え、途中で1週間では無理だと感じたら、その時点で塾側から電話を掛けなければなりません。保護者から「まだですか?」という問合せの電話をさせているような塾は失格です。

多分、そうした塾は「せっかちな親だな。準備ができればこちらから連絡すると言っておいたのに…」と、相手を非難しているのです。そして、客を逃がします。結局はコミュニケーション能力の問題です。不断の生活におけるコミュニケーションとビジネスにおけるコミュニケーションは別物です。

3点目については以前、私の実体験をお伝えしたことがあります。近くに開校した某大手塾の夏期講習を息子に受けさせようと問合せた時のことです。氏名、電話番号を教えた後に成績を聞かれ、正直に内申点を伝えたと、電話の向こうのお姉さんが申し訳なさそうに言いました。「あのう、その成績では当塾の入塾基準に届かないのですが…」親である私の耳には…「お前の息子はバカだから入れてやらん!」と聞こえます。夏期講習にも入塾基準があるのなら、個人情報聞きだす前に教えるべきなのです。

「申し訳ありませんが、受講生に最も適した講習を提供するため、受講基準を内申書〇〇点以上とさせていただいていますが、よろしかったですか?」と。

保護者にとって、子供の成績不振を伝えるのは苦痛です。その痛みを少しでも和らげる配慮をしなければ、恨みだけが残ります。塾にとって得になることは何もありません。それなのに、意外と多くの塾が「無神経な物言い」で反感を買っています。それも、自分が気付かぬところで。充分、気をつけたいものです。

# CHUOH TRY+ANGLE

知っ得通信

2010年6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-kyouiku.co.jp/>

業 界  
TOPICS

## vol.15 「三大経費についての一考察」

### その一「地代家賃の常識と非常識」

数年前に各地の地域一番塾で始まった「もったいない」運動により、大家さんとの家賃交渉が活発に進みました。そして気がつくと、ほとんどの塾の家賃契約が見直され、賃貸料や敷金などが低く抑えられることになったのです。東日本大手S塾のトップの言です。

「印刷・コピー機のメンテナンス契約とその使用内容の節約、校舎ごとの照明時間の短縮などには限界があるが、地代家賃は努力すればするほど大きな効果がある。交渉しても高すぎる場合は移転という手もある。ただし、経費節約の目的と必要性を社員や講師の意識として徹底しなければ空振りになることもあるので要注意だ」

今や、既存校舎の契約見直し交渉を専門とする幹部役員が一人はいなければ、大手塾の校舎展開はスムーズにいかない時代です。不動産会社との太いパイプで、他塾の展開や新規進出について最新の情報をいち早く入手している塾もあります。

「地を制する者は空をも制するが、空を制したからといって地を制するとは限らない」

### その二「有効な広告宣伝費とは？」

「口コミだけで集まるから広告なんて全くなくていいのだ」と言っていた塾も、生徒募集のため、会員の兄弟姉妹や友人紹介のキャンペーンから校門配布、戸別訪問、投げ入れなどをスタッフ全員で行うようになりました。西日本名門F塾のトップの言です。

「それぞれの家計における教育費の比率は、その地域その地域によって流動的です。特に中間層はその傾向が強いので、毎年適正価格について徹底調査が必要です。家計における教育費が平均2~3万円をマックスとするなら、それに対応した年間講座設定を組む必要があり、もしそこから大きく外れたら塾にとっては致命的となります」

ニーズがあってその受け皿としての塾が存在するという「受身の経営感覚」では生徒は確保できません。一人生徒が来たら、その生徒の指導によって十人の生徒を呼び込める自信がないと今後の塾は成立しないでしょう。

「広告宣伝は、市場の最新情報を入手するために必要不可欠の手段」とも言えます。その上で、塾の質の高い教務が口コミとなって一人歩きしてくれればいいわけです。

### その三「人件費は削ってもいいが人材育成は惜しまべからず！」

中部地区大手N塾では、現場の把握を徹底する為、役員全員が授業に入っています。

「現場を知らない者に塾の経営はできません。また、指示系統が徹底されているだけでは万一の危機に即時対応はできません」

熱い思いをもって生徒指導にあたる現場かどうか、自分の五感で確認していなければ、不良社員の粗悪な授業が、まるでウィルスのように塾内に蔓延してしまう最悪の事態も有り得るのです。健全な塾が成人病になるのは高齢化だけが原因ではないようです。

「油断禁物・・・塾と言うカラダの血液は何か？ 塾で働く全スタッフの意識。その中に経営者も幹部も入っていることを忘れてはなりません」

# 人間関係に学ぶ。

第三回「本田宗一郎とアイルトン・セナ」

## “走り屋”

宗一郎とセナに共通しているもの、それは生まれながらの“走り屋”ということです。ただし、宗一郎は会社の経営者としてレースからは引退しましたが、セナは生涯“走り屋”でした。そして、セナは自分の理想するドライビングのためにはホンダエンジンしかないはずと信じていました。それは、ホンダエンジンが強すぎてF1のレギュレーションが大幅に変更されるまで続きました。その間に、ホンダエンジンのチームだけでなく、セナは宗一郎との人間的な信頼関係を築いたのです。スピードに血が騒ぐ者同士だけが理解できる精神性がそこにはありました。

## “ホンダ神話をつくったセナ”

連戦連勝のセナは、圧倒的なスピードを誇る“ホンダ神話”を世界にイメージづけました。宗一郎は、そのセナをまるで自分の息子か孫のようにかわいがりました。若い時から自動二輪のレースに出ていた宗一郎にとって、セナは理想のドライバーであったわけですから。ホンダエンジンによって彼は自他共に認める“神がかり的”走行を続けました。

## “ありがとう・・・天国のサーキットから”

ホンダは第一期、第二期、そして第三期と三度F1の舞台に登場しました。セナが大活躍したのは第二期にあたります。第二期が終了するとき、ホンダチームは“ありがとう”という日本語を大きな横断幕として掲げました。他のチームに移籍していたセナはすぐに駆けつけ涙を流してその撤退を惜しみました。それはまるで家族との別離のようでした。

先に宗一郎が逝き、その三年後にセナが逝きました。ブラジルで行われた葬儀は日本の国葬にあたるもので、数千万人の市民とファンが見守る中、棺が運ばれましたが、それを運ぶ屈強な兵士の目からは涙が滴り落ちていました。まさに彼は現代の英雄だったのです。

取材/記事 : 新教育産業監修・月刊私塾界記者 千葉誠一



本田宗一郎とアイルトン・セナ 1990年FIAのセレモニーにて

### ◆ 本田宗一郎（ほんだ・そういちろう 1906～1991）◆

静岡県磐田郡光明村出身。本田技研工業（通称ホンダ）の創始者。ソニーの井深大とともに戦後日本を代表する人物として世界的に有名。正三位勲一等旭日大綬賞、米国自動車殿堂入り。自動二輪の開発に着手し、「ホンダカブ」が爆発的ヒット商品となり、その後は自動四輪の開発に乗り出し、戦後日本の自動車産業の復興を支えた。早くからレースへの情熱を持ち、自動車レースの最高峰「F1」に参戦、多くのレースで優勝、「世界のホンダ」の名を高めた。個性的な人物として、多くの人に愛され、様々なエピソードを残した。社員思いの経営者であり、公私混同をせず、社員からは「おやじ」と呼び慕われた。1991年8月5日、84歳で没。

### ◆ アイルトン・セナ（1960～1994）◆

ブラジルサンパウロ出身のF1レーサー。幼い時から父の指導のもとにカートに親しみ、13歳でカートレースに出場、抜群のレーシングテクニックで頭角を現し、ジュニアフォーミュラを経て、24歳でF1デビュー。ホンダエンジンとのコンビは1987年のロータスから。その後「マクラーレン・ホンダ」に移り、優勝を重ね、「音速の貴公子」「Genius（天才）」など称された。母国ブラジルでは、サッカーのペレとジーコと並び特に偉大なスポーツ選手の一人とされている。また、F1ではネルソン・ピケ、ナイジェル・マンセル、アラン・プロストと共に「四天王」と呼ばれている。1994年5月1日、サンマリノグランプリの超高速コーナー「タンブレロ」で、時速312kmで走行中にコースアウトして壁に激突、34歳という若さで事故死。

■ 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