

CHUOH TRY+ANGLE

知っ得通信

2011年11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/>



感情の論理 vol.57 「塾はクレーム産業」

塾はクレーム産業です。お渡しする商品のないサービス業の宿命です。だからこそ、クレーム対応が重用になります。

私の事務所の電話が「掛けることはできるが受信ができない状態」になってしまいました。私は受話器が故障したのだと思い、確認の意味でNTTに問い合わせました。オペレータの女性が対応し、「お調べしてご連絡します」と言うので待っていたら…掛かるはずのない事務所の電話が突然、鳴り出します。

「森様、つながりましたね。申し訳ありません。こちらの収容位置を変更したらつながるようになりました」???

つまり、NTT側の故障が原因だったのです。

「と言うことは、そちら側が原因だったのですよね。数日間、使えない状態の通話料を払っていたわけですよね。これって返却してくれるのですか?」

「申し訳ありません。規程で、お客様からの故障申し出があつて24時間以内に復旧した場合は返金しないことになっています」

「お客様からの申し出って、今回の場合、こちらから送信はできるので、気付くことが難しく、実際、いつから故障していたのか私には分かりません。わからないものを気付いて申し出るのとは不可能ですよ」

「はい、お客様の立場からすると、ご納得がいかないのは重々ご理解できます。私では最終決定が出来ませんので、責任者の上司からお電話させます」

オペレータの女性に決定権がないのは分かります。また、この女性の対応はちゃんとしていましたので、対して怒りも湧いてきません。でも、せっかく?責任者が説明してくれると言うので、電話を待つことにしました。

10分後、責任者のA氏から電話が掛かってきました。

このA氏が「アホ」でした。

開口一番、「ご迷惑をお掛けしました。しかし、24時間以内に復旧できた場合、返金しないことは契約書に書いてあり、双方納得の上で契約を結んだはずですよ」と言い出したのです。

私は、そのあまりの見事な言い様に笑ってしまいました。きっと、契約書には書いてあるのでしょう。でも、あなた、知っていました?そんな条項が契約書に載っていることを。私は知りません。

それよりも、問答無用の言い方で相手の感情を逆撫でするA氏の手法にビックリしたのです。まだ、こんなクレーム対応をしている企業があるなんて…。その後の愉快な?やりとりは別の機会にして、ここから学ぶべきことをシェアしましょう。

確かに原則論を言えば、契約書に書いてあるのですから、訴訟を起こしても私の負けです。でも、だからこそ「それを金科玉条のごとく振りかざして納得させる手法」はご法度なのです。なぜなら、人は「どうしようもない(他に選択肢がない)状態に追い込まれると、怒るしか方法がなくなる」からです。

以前も例に挙げましたが、冬期講習や夏期講習を「必須」としている塾があります。当然、契約書には書いてあります。それでも講習前には「絶対に受講しなければなりませんか?」という問い合わせが入ります。「そんなこと、聞いていません」と言われてしまいます。

その時、「入塾書類にも書いてありますし、説明もしてありますよ」と言ってしまうと逆効果です。どんなに丁寧に言ったとしても、相手の頭の中では次のように変換されて聞こえています。

「お前は人の話も聞かず、文字も読めないダメ人間か!」

そう聞こえてしまつては、怒らずにはいられなくなります。

冬期講習の意義を説明し、絶対に必要なことを納得してもらう以外に方法はあります。例えば…

「確かに、『中2の冬に1週間勉強して何の意味があるか』と思われる方もいらっしゃる。しかし我々大人と違って、成長途中の子ども達にとって1週間は貴重です。学んだことを忘れるのに十分な時間であると同時に、学んだことを定着させるのにも十分な時間です。この時間を無駄に過ごした生徒と、有意義に過ごした生徒では、圧倒的な差が生まれます。我々は学習指導のプロとして、その違いを知りながら見過ごすことは出来ません。そのため、年間カリキュラムに特別講習を必須として組み込み、その代わり他塾よりも低額での講習を実施しています。どうか、講習の重要性をご理解いただき、お子様のさらなる成長のために受講をご許可してあげていただけませんか?絶対に後悔させない講習を実施しますので…」

けつして、契約書を盾に取ることなく、理を持って説得すべきです。そして、ここで重要なことは、「それでも頑なに受講しない生徒は仕方がない」と特例を認めてはいけないということです。「当塾の指導方針にご信頼をいただけないのであれば、他塾に移られることも覚悟しています」と伝える信念・覚悟が必要です。そうでなければ、あなたの主張に力はなくなり、逆に「あなたを信頼している人たちの信頼」を失うだけです。「仕方がない」を禁句にしましょう。

第9回 中学校の新しい学習指導要領 ～数学～

今月から急に冷え込んできました。今年の冬は夏に引き続き、省エネの冬となりそうです。体調管理はとても大切ですので、しっかりと対策を練りたいものです。

さて、9月下旬に「平成 23 年度全国学力・学習状況調査」が配布されました。今年は東日本大震災の影響で、急遽、4月実施を取りやめ、10月に実施されました。文部科学省から詳細な結果についてはまだ発表されていませんが、11/7に福井県の教育委員会が独自に採点した中3の結果が公表されました。

福井県では公立全 80 校（養護学校なども含む）で 7,649 人がテストを受けました。国語と数学の正答率は昨年とほぼ同様の結果になり、基礎力は定着しているものの、文章の訂正を求める国語の問題や、球の体積を容器の体積と関連させた数学の問題などの正答率が低いと発表しました。

福井県以外には長野県・徳島県など9つの道県の教育委員会が独自に採点するようです。

「平成 23 年度全国学力・学習状況調査」

問題・正答例・質問紙などのデータはこちら↓

<http://www.nier.go.jp/11chousa/11mondai.htm>

では、ここから本題です。今回は新学習指導要領の中学数学の説明をします。理数系科目は今回の新学習指導要領の目玉ですので、しっかりと抑えておきたいところです。

数学はどの学年で何を学習するのかを確認するため、東京書籍の新しい教科書のカリキュラムを紹介します。

<各学年の中学数学の指導内容>

～中1～

- ・正負の数…従来の計算がより細かくなり、数 I から「数の集合と四則」が追加。
- ・文字と式…従来の文字と式に加えて、数 I から「不等式」が追加。
- ・方程式…従来の方程式に加えて、「比例式」が追加。
- ・比例と反比例…関数の説明が新たに追加。グラフの説明が増加。
- ・平面図形…図形の移動（平行移動・対称移動・回転移動）が追加。作図の基本も増加。
- ・空間図形…立体の見方と調べ方に「投影図」が追加。立体の表面積と体積に「球の体積と表面積」が追加。
- ・資料の散らばりと代表値【新規単元】
…ヒストグラム、相対度数、代表値（平均値・中央値・最頻値）、近似値と有効数字、 $a \times 10$ の n 乗の表現など。

～中2～

- ・式の計算…単項式の乗除、等式変形、文字式の利用など。
- ・連立方程式…2元1次方程式、連立方程式、「 $A = B = C$ の連立方程式」が追加。

- ・1次関数…事象と1次関数、1次関数の表や式・グラフ、2元1次方程式のグラフ、1次関数の利用、「 $x = h$ 」のグラフが追加。
- ・平行と合同…三角形の合同条件、証明、多角形の内角と外角、平行線と角
- ・三角形と四角形…直角三角形の合同条件、二等辺三角形・平行四辺形の性質と条件
- ・確率…確率の求め方、数 A から「余事象の確率」が追加。

～中3～

- ・多項式…単項式と多項式の乗除、式の展開、因数分解、数 I から「書き換えによる展開」「高度な因数分解」が追加。
- ・平方根…根号をふくむ式の計算、平方根の利用、数 I から「有理数・無理数」が追加。
- ・2次方程式…2次方程式の計算と利用、数 I から「解の公式」が追加。
- ・2次関数…2次関数の式と計算・グラフ、数 I から「いろいろな事象と関数」が追加。
- ・相似な図形…三角形の相似条件、平行線と線分の比、数 I から「相似比・体積比」が追加。
- ・三平方の定理…三平方の定理の計算と利用。
- ・円…円周角の定理、数 A から「円周角の定理の逆」が追加。
- ・標本調査【新規単元】…標本調査の意味、標本調査の利用。

このカリキュラムから中学数学の内容がかなり大きく変わったことがわかります。特に、新規単元である「資料の散らばりと代表値」「標本調査」は、次年度以降の公立高校入試にも反映されてくると予想できます。その他にも、「円周角の定理」が中2から中3へ移動、追加単元の「解の公式」、「 $A = B = C$ 」の連立方程式、「不等式」、「球の体積と表面積」、「投影図」、「相似比・体積比」など、入試に関わる重要な単元が多く見受けられます。

また、新しい教科書には考察させる内容も含まれています。例えば、確率の単元では次のような問題があります。

「AさんとBさんは、商品があたるくじびきをすることになりました。Bさんは、『先にひくほうがあたりやすいから、不公平ではないか』と考えています。この疑問にどう答えればよいでしょうか。」

数学でもレポートや討論をする場を与え、考察させ、発言させるような授業になっています。これはプレゼン能力を高め、「生きる力」を伸ばすという目標に沿っています。

その他にも、「まちがい例」の掲載、「数学マイノート」の作成、復習問題の導入など、今までに見たことのないような教科書になっています。そのため、先生方には戸惑いが生じるかもしれませんが、ゆとり教育の教科書と比べると、かなりしっかりと目標を持った教科書になっているというのが私の実感です。

来年の4月からいよいよ新しい教科書での学習が始まります。学習塾としては遅れをとらないように、準備万端で望みたいところです。

今回は、中学理科の説明をしていきます。では、また。。。

■いつ誰が継承することも可能な体制に・・・

—継承問題についてお聞かせください。

「当社は社員のメンバー皆で運営する会社であり、一応私が代表をしていますが、全体の運営を共有しており、誰でもいつからでも次の代表を継承することが可能です。それが強みの一つでもあります。

大手塾から独立して、発足メンバーがまだ過半数いますが、それぞれが自分たちの城をもって運営するのではなく、複数の人たちが教室を掛け持ちして授業も運営も共有しているので、情報もつねに一定レベル共有している状態なのです」

■経営権譲渡を受け、経営のスリム化が課題

—当面の経営方針について教えてください。

「二つの地域で競合する他塾から『経営権譲渡』の話が舞い込み、検討した結果引き受けることになりました。ただし、二か所を四校舎で運営することは地代家賃の負担が大きいので無理、それぞれ広くて家賃の高いほうに移転統合する方向で調整中です。契約上の縛りや生徒数に対するキャパの問題などもあり、今後は高い家賃をクリアして、今まで通り利益を生み出すための新たなビジネスモデルの構築に努めます・・・しかし、それは簡単に言ってしまうと、家賃で節約できない部分を他でスリム化するということで、経

費削減と生徒一人当たりの単価の引き上げを目指します。ただし、サービス向上がメインであり、保護者の負担増にならないように気をつけます」

■「人づくり」の姿勢を崩してはいけない

—日本の民間教育は今後どうあるべきだと思いますか？

「志のない教師が教えても日本の将来を背負うような人材を育成することはできません。塾でも予備校でも、高い志のある人間性豊かな教師を採用育成することに努めなければいけないと思います。公立学校が陥った深みにはまらないようにしなければなりません。それには、『人づくり』という姿勢を崩してはいけません。『合格実績至上主義』や『儲け主義』、さらには『安売り戦略による地域覇権主義』などに陥ってはいけません。

そういう肝心の大事な部分をブレないで継承していける人材育成、リーダー育成を社内でしていけば、当然のように生徒指導も同じような『人づくり』ができるかと確信しています」

危機に立つ日本 Vol.8 「震災後の公表されない事実」

南相馬市の住民の条件付き帰宅

南相馬市の住民の条件付き帰宅が認められましたが、マスコミで発表されていない情報を知っている関係者によれば、「帰宅は極めて危険な行為である」とのことです。未だにホットスポットが至る所にあり、それを特定できるほどの精査をしているわけではないからです。

「見えない放射能という相手に対して、南相馬市の住民の『どうしても帰宅して荷物整理や手入れをしたい』という気持ちに便乗するというか、悪用するというか、政府は一時帰宅を認めて、家の手入れや家財道具の整理、持ち出しを許可した。しかし、早急にすべきであるとされる『除染』があまり実施されていないこと、その効果やホットスポットの確認が徹底されていないことなど・・・不安な要素が多々ある中での一時帰宅であることに不審を抱く専門家がいる」と語るのは、地元選出の県会議員の一人です。

「教育」亡き日本の政治？

原発から風によって運ばれた放射能がどの地域にどれだけ蓄積したかの調査は未だに実行中であり、福島県内各地を放射能線量調査ができる文科省のワンボックスカーが走りまわっています。

放射線量の高い地域にある学校では、生徒たちが首から線量計をぶらさ

げ、マスクをして登下校する姿が見受けられます。このような奇異な光景はいつまで続くのでしょうか？ 生徒たちに勉学を続けさせることは必要ですが、甲状腺癌などの発症率が高くなるのを食い止めることのほうが喫緊の仕事のように思うのは私だけではないでしょう。放射線量を測ってみて「高いから逃げてください」という手順に現地の人々は納得するのでしょうか？

「福島県を愛する人たちは、この現実を受け止め、覚悟して生きていこうとしているのに、それ以外の人たちの中には、政治家や政府の役人も含めて、早いとこ解決しなくちゃ、危険でないところに自分だけは逃げなくちゃ・・・という意識が強い。それが表に出たのが京都の大文字送り火の焚き木の持ち込み拒否。そのような悲劇を防ぐことのできない日本の知識人、原発の専門家たちは何なのだろうか？」

不動産会社のネットワークで活躍している某はこう嘆きます。いつまでに何をどうするという、「見える化」で除染と原発事故処理をしてほしいものです。そうしないと、原発の影響を受けながら登下校している生徒たちの未来をどんどん奪うことになりかねません。そこには、多くの塾も逃げないで自分たち使命を果たそうとしているのです。