

CHUOH TRY+ANGLE

知っ得通信

2011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-kyouiku.co.jp/>



感情の論理 vol.48 「当たり前が差別化に」

当たり前のことを、どれだけ徹底して当たり前に行うことができるか。最近、よく使うフレーズです。ココで言う「当たり前」とは、一般社会で言われている「当たり前」です。以前は「塾の常識は一般の非常識」と言っていました。しかし、私も全く一般の常識を理解していなかったと痛感させられた事例に出会いました。それを報告します。

今まで、塾経営を離れてから気付かされた「塾の非常識」をいくつか指摘してきました。多くは、塾経営者にとって耳の痛い話です。

- ・午前中は電話に出ない
- ・夜（授業中）は電話に出ない
- ・呼び出し音3回までに出ない
- ・呼び出し音が3回以上鳴った後に「お待たせしました」を言わない
- ・T-シャツとジーパンで仕事をしている
- ・掃除をしない
- ・整理整頓をしない
- ・近隣住民と付き合い合わない
- ・本番（授業）の前準備をしない

自分としては随分と客観的に業界を見られるようになったと思っていました。ところが…

先日、顧問をしている造園会社を訪問した時です。社長が営業部長に対して、烈火のごとく怒っていたのです。

「なぜ、入金してくれたお客様にお礼の報告をしない！」

仔細はこうです。

この会社のルールとして、入金していただいた客に対して、電話・メール等でお礼をすることになっていた。ところが、ある担当者が忙しさのあまり、お礼をするのを忘れてしまった。偶然、その客は昔からの馴染み客で、いつもの連絡が入らないので「何か入金ミスがあったのではないか」と心配になり、問い合わせの電話を掛けてきた。それが社長の耳に入った…ということでした。

この会社は、（全くの偶然ですが）私が顧問を引き受けてから絶好調で、昨年対比 1.5 倍の売上を達成しています。社員は営業部も設計部も工事部も忙殺され、それぞれ自分の時間を削って働いています。本当によく働いています。ところが、そうした中で、「お礼の電話をする」という行為が疎かになっていたのです。

社長は言います。

「額の大きい、小さいではない。当社を信頼して仕事を依頼してくれた客に対して、感謝の気持ちが足りない。そんな姿勢で客と付き合っていたら、必ず見捨てられる。忙しい時ほど細部を徹底しろ！」

う〜ん、凄い。これが不況下でも業績を伸ばしている企業の「当たり前」なんだ。深く感銘しました。

昔から、フレンドシップ・マーケティングを推奨していますが、フレンドシップとは礼を欠くことではありません。「親しき仲にも礼儀あり」と言うのではないですか。もともと塾は、本来、顧客に送るべき御歳暮や御中元を顧客からいただく、不思議な業態です。どうしても勘違いをしやすくなります。「先生！」と呼ばれることは、「運転手さん！」と呼ばれるのと同様と考えるべきです。

異業種の経営者とお付き合いをさせていただくと、本当に目からウロコのごとく多く、勉強になります。とある経営者は、朝、海外の出張から帰ってきた日も会社に直行し、何食わぬ顔で作業着を着て日常の業務をこなしています。ある経営者は、社員の業務が全て終了するまで退社することがありません。ある経営者は、社員の奥さんの誕生日にメッセージ・カードと花を欠かさず贈っています。ある経営者は、盆暮れのお届け物を 200 件、自ら配っています。それが彼らの「当たり前」なのです。彼らは本当にギリギリのところまでビジネス社会を戦っています。ですから、彼等に言われるのです。「塾は楽で良いなあ。当たり前のことを当たり前にするれば差別化できる」と。

ひとつ、説明会シーズンに向けてアドバイスします。会場前に机を出して受付しますよね。来場した参加者の名前をチェックします。とある組合主催の情報展でも受付をしていました。その時の受付担当者二人は、どっかと椅子に座り、来場者に名前（塾名）を聞いています。来場者（客）は立ったまま答え、立ったまま記帳しています。受付担当者は座ったまま…。

あなたは、カウンターの向こうで座ったまま対応するホテルのフロント・マンを見たことがあるでしょうか。お客様と視線の高さを合わせることは、サービス業では「当たり前」の行為です。相手が立っていれば自分も立つ。相手が座ってから自分も座る。それが「当たり前」です。

ぜひ、説明会、保護者会の受付に注意して下さい。相手が立って手続きするのならば、受付担当者も立って対応すべきです。

それが当たり前！

大手塾も進出している競争の激しい地域で、縮小しないで生き残るためには、他塾と差別化したコース設定をしなければなりません。その最前線をレポートしてみました。

春から夏にかけての新コース設定に役立ててください。

その一 「いま一番旬なもの・・・中高一貫コース」

「中高一貫校の生徒向けのクラスを設置。主要な学校は学校別でクラスを分けており、その学校に合わせた進度で指導している。また、適性検査対策のクラスも設置している。全国的に最も早く公立中高一貫校対策コースを設置した塾をいくつか見学させてもらってから、コースづくりと教材準備をした。教材作成には、首都圏の教材制作会社の協力のもとに独自教材を準備、うちとしては多額の投資はかかるが、今後伸びる分野だけに力が入る」(西日本O塾)

その二 「公立中高一貫校対策と私立中学受験対策のための人材確保が最優先」

「塾の方向性が一気に変わってきた。これまで集団指導で公立高校受験指導から個別指導の展開、そしてアウトソーシングで指導ツールを導入した大学受験コースの展開へと変遷してきたが、今後上昇傾向にある公立中高一貫校対策と私立中学受験対策のコースを充実させるため、指導員の確保で、より学力のある小学生を囲い込んでいきたい。

小学生の受験指導は専門の指導員が各科目別に必要であり、専門の職人集団を組織しなければならない。地方から都会へと校舎展開を加速させたい。

都会に近づいて良いこともある。個別指導の学生講師の確保が容易となり指導力も高いことだ」(東日本S塾)

その三 「公立中高一貫校在学コースと小学生のコースの充実を！」

「高校部において、公立中高一貫校に通う生徒を対象に、大学受験を見据えた網羅的・総合的学習を専用のカリキュラムで実施している。

また、小学一年生からの小学校低学年を対象とした『ジュニアコース』を設置し、学力とともに一人ひとりの好奇心や興味を引き出す指導を実施している。単に裾野を広げるのではなく、潜在的な能力とやる気を引き出しつつ、上のクラスや別コースに引き上げていく。

公立中高一貫校対策は他塾にも学びつつ充実させてきた。適性検査の特徴をふまえた独自のテキストを使用した指導を実施している」(東日本大手E塾)

その四 「最新のデジタルツール活用の授業」

「独自開発したデジタルツールを活用した授業を小中高のコースとして設置し、内容を更新しつつ、指導員の技術向上に努めている。未来的な指導を展開できる塾を目指すのと同時に、市場のニーズに合わせた当社らしいコース設定と指導内容を目指している。

指導法については、各社員の開発した指導法を隠さず公開して、全体をつねに進化させていく社風を維持している。

大学受験においても独自のツールを開発し、自社内だけでなく他社にもボランティアで提供し、業界全体の指導の質向上に努めたい。業界でリーダーシップをとっていくことが、そのままリーダー育成の指導につながると思っている。大学受験界は再びの群雄割拠になりつつあり、指導内容の質が厳しく問われていくし、合格実績次第で浮沈が決まる」(東日本大手N塾)

その五 「小学生の英語教育が伸びる?！」

「当たり前のことをしっかりやることと同時に、新規の事業にも果敢に取り組むことが生き残りのために必要だ。細々とやっていた小学生の英語部門を外部の知恵とツールも借りて本格展開することにした。指導員は生徒の親で米国在住十年以上の主婦や帰国子女の女子社員など、相当レベルが高い。外国人を雇う余裕はないしリスクも大きいから、日本人だけの陣容でいきたい。子ども手当支給以後、近隣のECCなどが生徒数を伸ばしており、今後もしばらくは太目のニーズがあると予想している」(東日本G塾)



■ 海軍カレーができた理由とは？

当時軍隊内部にも蔓延し、難病とされた脚気について、高木は早くから重視して治療法を研究していましたが、薬があまり効かなかったので、兵隊たちの食生活の違いに注目しました。田舎で麦飯を食べて育った若い兵隊たちが、米飯を食べたいがために海軍に入隊してきて、そのほとんどが軽重違っても脚気にかかっており、高木は食生活を変えれば、脚気の予防ができるのではないかと考え、実行しました。できる限り多くの兵隊たちの食生活のデータを入手して、実証的な予防医学の基礎を築いたのです。

海軍全体の食生活を大きく変更することは、莫大な予算を必要としましたが、高木は実際の現場で調べた信頼性の高い調査結果を提示して軍の許可を得ました。それは日清・日露の両戦争で画期的な戦果となって表れましたが、陸軍はそれを無視するように、一部の部隊を除き、最後まで海軍のような食生活の改善には反対していました。

当時はまだ国民になじみの薄かったカレーを脚気の予防として、海軍の食事に取り入れたのは実はこの高木兼寛なのです。沢山の具材を入れることで、雑穀や副食物を体内に取り入れ、カレーを麦飯とともに食べることで脚気の予防としました。

■ 文豪の素顔とは？

多忙な軍医の仕事をしつつ、鷗外は理想主義的な作風で次々と重厚な作品を発表しました。また、文学においては、写実的な没理想を掲げる坪内逍遙と対立しつつ、一方医学では、近代のドイツ近代医学を世界の最先端とし、和漢方医学や高木を代表する英国医学と厳しく対立しました。

しかし、鷗外の交際範囲は幅広く、当時一般的だった女性蔑視はせず、樋口一葉などを才能ある女流作家として積極的に支援していました。

医学に文芸、そして評論と当時として稀な“マルチタレント”を発揮した鷗外は、その圧倒的な知性から論争癖が止まず、小倉に左遷となってからようやく角がとれて丸くなっていったといえます。

「即興詩人」（アンデルセンの著作を翻訳）の流麗な雅文に

より、明治期の文人を魅了し、それを手にイタリアを巡る文学青年が続出したとも言われています。

■ 難病の“脚気”についての大論争

「副食物が貧弱で米食中心だと脚気になりやすい」という実際のデータが海軍にあり、それをもとに脚気を画期的に予防したにもかかわらず、陸軍の軍医である鷗外は、最後まで「医学的な実証性がない」という理由で反対しました。それにより、陸軍の脚気による死亡多発など、衛生面の総責任を鷗外に押し付ける非難が根強くあります。

高木と脚気の原因についての論争もたびたびありましたが、鷗外はあくまでもドイツ医学の立場から、高木ら英国医学と和漢方医術に対立する立場をとりました。

吉村昭著「白い航跡 上下」（講談社文庫）には、その詳細が掲載されていますが、一部隊の兵隊の総数の五割前後が脚気にかかり、死亡率も他の病気よりも圧倒的に高かったのです。それを高木は米麦飯と副食物の採用で発症率を限りなくゼロに近づけました。が、陸軍と東京大学医学部は、「医学的な根拠がない」という理由だけで海軍の脚気患者激減の数値を重要視しませんでした。

「責任逃れ」をする上司によって、鷗外は最後まで高木たちに抵抗するしかなかったようです。これは、権威主義に陥った世界において、昔も今も変わらないものがあるようです。

◆高木兼寛（たかぎ・かねひろ 1849～1920）◆

江戸時代末期の嘉永二年に、薩摩藩士として現在の宮崎県宮崎市に生まれる。18歳から薩摩藩蘭方医の石神良策に師事、医術と語学を学び、戊辰戦争には薩摩藩兵の軍医として従軍。明治になり、軍医少監となった際、教官であった英国海軍軍医アンダーソンに認められ、彼の母校英国聖トマス病院医学校に留学。最優秀学生として表彰されるとともに各種教授資格を取得して帰国。東京海軍病院長、軍医学校校長、海軍医務局長などを歴任し、少将に相当する海軍軍医総監に就任。男爵となり貴族院議員として日本医学界に大きな影響を与えた。

◆森鷗外（もり・おうがい 1862～1922）◆

鷗外は号。本名は森林太郎（もり・りんたろう）。幕末の文久二年、現在の島根県津和野町に生まれ、東京帝国大学医学部を卒業後、陸軍軍医となり、ドイツに四年留学。「舞姫」「阿部一族」「高瀬舟」などを著し、夏目漱石とともに明治の文豪だが、元々は陸軍軍医であり、ドイツに留学してドイツ医学を学んだことから、高木兼寛ら英国医学派と対立関係にあった。陸軍軍医の最高位に就任したが、陸軍に蔓延して深刻な病気とされた脚気の原因解明とその治療について、海軍の解決策を模範とせず、状況を悪化させた。その間、文筆活動が旺盛となり、創作だけでなく翻訳や若手男女作家の才能発掘など、幅広い文芸活動を行ったが、惜しくも六十歳で没した。