

CHUOH TRY+ANGLE

知っ得通信

2011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.51 「期限を切った約束」

クレームの大半は、商品の不良に原因があるのではなく、その対応に原因があるとされています。例えば…

弊社には一年前に購入したCDやDVDをダビングする機械があります。先日、作業をするためメーカーサイトに入ろうとすると、「IDあるいはパスワードが違います」と表示が出てしまいます。内蔵されたメモリーワードを使用していますので、パスワードを間違えるはずはありませんが、気付かぬうちに変更してしまったのかと思いました。よくある「パスワードをお忘れの方はコチラ」の表示が見当たらないので、仕方なくサービスセンターに電話で問い合わせることにしました。

『済みません、ID、パスワードが弾かれてしまうので、対処の方法を教えてください』

「しばらくお待ちください。確認をいたします」

♪～保留音～♪

「お待たせしました。」

「どなたか、設定を変えたということはありませんか?」

『いいえ、ありません』

「そうですか。しばらくお待ちください」

♪～保留音～♪

「設定をされた時に…」

『設定は、御社販売店の担当者が来て全てしてくれたのですが』

「そうですか。しばらくお待ちください」

♪～保留音～♪

「お待たせしました。ちょっと、こちらでは分かりませんので、確認をさせていただきます」

『パスワードの再設定の方法だけ教えていただければいいのですが』

「こちらでは分からないのですよ」

『では、どこにお伺いすればいいのでしょうか。急いでいますので、こちらから連絡します』

「いえ、対応は私どもで行ないます」

『???そちらでは分からないのではないですか?』

「はい、そうなのですが、対応はこちらですることになっていますので…」

『…分かりました。すぐにご連絡いただけますか?』

「すぐと言う訳には…15分だけお時間ください」

随分省略しましたが、実は、ここまでのやりとりで30分掛かっています。私としては一刻も早く作業に取り掛かりたいのですが、仕方なく連絡を待ちました。連絡が来たのは、15分後ではなく30分後でした。

「私、先ほどお電話した〇〇の上司、△△です。実は、その機種は正しいパスワードを入れてもつながらないことがあるという不具合が報告されています…」

『はあ???ということは、不良品ですか?』

「いえ、そういうことではなく、サービスマンがお伺いして対応いたします」

『えっ?すぐには直らないのですか?』

「はい、機械の中を触らないといけませんので…」

『そのサービスマンは、いつ来て頂けるのでしょうか?』

「それは日程を調整して、あらためてご連絡させていただきます」

『その連絡は、いつ頂けますか?』

「それは調整が付き次第、すぐに…」

こうなると、もうお手上げです。私は、そのメーカーの機材を二度と買わないと決めました。

不良品が発生するのは仕方のないことです。問題は、その対応です。このメーカーの担当者は明らかに「私のせいではない」という責任逃れの匂い?が受話器からプンプン感じられました。

「沸点の法則」と名付けた感情の法則があります。我々は水が100度で沸騰することを知っていますから、火にかけたヤカンの水が沸くまで心静かに待つことが出来ます。ディズニーランドの長い行列に2時間も待てるのは、行列の途中に設置してある「ここから〇〇分」という掲示板が正確だからです。ところが、信号の故障で止まった電車が1時間も動かずにいると、人はイライラが募ります。人は「予想できる2時間は待てるが、予想できない1時間が待てない性質」を持っているのです。東日本大震災の被災者が最も苦痛に感じるのは、今の状態がいつ解消するのかが分からないことです。

上記のトラブルも、いつ解決するのかが分からないため、私のイライラは募る一方です。日本を代表するトップメーカーでも、クレーム対応はお粗末と言わざるを得ません。きっと、電話の向こうでは「システムを理解できない困ったクレマーだ」と話しているのでしょう。

以前もクレーム対応についてお話したことがありますが、「一日でも早く」「～次第すぐに」というセリフは使うべきではありません。人はそのセリフを聞いた瞬間、「真剣に対応する気がないな」と感じてしまいます。あなたも、菅総理大臣の答弁を聞いて、同じ感想を持ったはずです。

保護者(客)からのクレームに対しては、期限を切った約束をしてください。そうすれば、人は「その日まで」は心穏やかに過ごすことができます。

第3回 新しい教科書は今までよりも厚い？

新学年が始まって、1ヶ月が過ぎました。GWはいかがでしたでしょうか。塾業界では年間で一番ゆっくり休めるときなので、リフレッシュされたことかと存じます。そろそろ夏のことも考え始める時期ですね。

さて、3・4月と新しい指導要領について説明してきました。小学校の教科書はすでに目にしていると思いますので、今回は、中学校の「新しい教科書」についてご説明いたします。

中学校の新しい教科書は、か・な・り分厚くなります。英数国理社5教科をすべてあわせると、約4000ページになります。ゆとり教育の始まった2002年が約2800ページ、2006年が約3000ページなので、5教科だけで約1.33倍です。9教科全体では約1.24倍になります。特に、理科は各社平均で約1.45倍（2006年比）、数学は約1.33倍と大幅にページ数が増加します。

ページ数が増加した要因としては、旧課程の復活ももちろんありますが、一番大きな影響は「復習問題」の増加にあります。

例えば、出版社名は伏せますが、中3数学では、約40ページが中1・2の復習問題で、自習できるようになっている教科書があります。また中1国語は、10%ほどが小学生の漢字の復習問題になっている教科書もあります。ほかにも、理科・社会だけでなく保健体育でさえ、復習問題が掲載されています。復習問題をたくさん掲載することで、「スパイラル学習」が定着し、「復習こそが学習の基本」と言わんばかりになってきます。各単元の前半は前学年の復習がほぼ盛り込まれ、そこから新しい学習内容へと進んでいく授業カリキュラムになってくると予想されます。

中学校の新しい教科書には、ほかにも新しい試みがたくさん掲載されています。例えば、中3の公民では、「あなたが総理大臣になったら何をやる?」といったものや、「世界中で起こっている貧困問題をどう解消するか?」といったようなことを、レポートで書き、みんなで発表しあう授業などもあります。国語では、朝の読書時間専用の長編作品やブックリストを各社掲載しています。このようなことからわかりますが、今後の中学の授業では「言語活動」がとても重視されます。計算や漢字などの基礎学力も大切ですが、これからの高校入試では、文章表現能力や記述表現を試されるテストが多くなっていくと思います。

<教科別中学校の新しい教科書の主な変更点>

～国語～

- ・近代文学から「坊っちゃん」「高瀬舟」「走れメロス」などを扱う。
- ・あさのあつこ、重松清、浅田次郎など現代作家の作品を重視。
- ・常用漢字の増加。

～数学～

- ・球の表面積と体積、有理数と無理数を必修とすることで、それに類する内容が増加。
- ・間違い例を掲載して、誤りを説明させる設問の導入。
- ・言葉で説明する問題が増加。

～理科～

- ・分野別から学年別の教科書に。
- ・1年：力とばねの伸び、水圧
2年：電力量、生物の変遷と進化
3年：放射線、イオンなどが復活。
- ・ノーベル化学賞を受賞した根岸英一、鈴木章両氏の掲載。

～社会～

- ・1地方につき10ページ前後増加。
- ・キーワードからの短文作成。
例えば「政権交代を説明しなさい」など。
- ・裁判員裁判を推理小説仕立てのシミュレーションを導入。
- ・「掃除当番の決め方」など身近な話題も取り入れる。

～英語～

- ・900語から1200語に増加。
- ・英語でのコミュニケーション能力向上を目指す。
例えば「学校の英字サイトをつくる」など。
- ・長文読解だけでなく、英文を書かせる問題が増加。

今回の中学校の教科書改訂により、教科書はかなり分厚くなります。持ち歩くのも重くなるので、子供たちの負担は勉強量だけではなさそうです…。

今回は、「教科書の内容は全部学習できるの?」を説明していきます。では、また。。。

ほとんどの塾が個人経営から企業化され、組織として成熟して大手塾となっているが、継承問題は例外なく深刻であり、最優先課題であるにもかかわらず、解決しきれない問題も孕んでいます。各地の論客である経営トップや幹部の方々に、継承問題について取材しました。都合上、匿名とさせていただきます。

■今こそ我々にできることをしっかりやるだけ「Yes, we can！」

——「東日本大震災」のダメージについてお聞かせください。

二校舎が全壊し、海に近い地域の校舎で大なり小なりの被害がありました。幸い職員には死傷者は出ませんでした。ただし、生徒とその親、そして職員の家族で犠牲者が出ています。また、自宅が全壊、半壊して避難所から通勤している職員もいましたが、塾の近くのホテルが復旧したので独身者はそちらに移動させました。

放射能とその風評が懸念される地域での校舎運営については、完全撤退も視野に入れて今後の状況を見守りたいと思っていますが…かなり厳しいですね。

——ボランティアなどをしている塾もありますが、今後の方針は如何ですか？

ボランティアというのは義務ではなく気持ちの問題であり、それぞれの使命感がさせるものだと思いますので、会社としては特に指示はしておらず、社員それぞれの気持ちに任せています。有給休暇を使って自分の地元を手伝いに行ったり、食品や生活用品を届けたりしている社員はかなりいます。

塾としては、被災された方に対して一定期間の授業料免除と割引、就学支援、生活支援について、個別に相談しながら対応していきます。不動産関係の損害は少なく、銀行の融資も心配ないので、我々ができることを無理なくしっかりとやっていくつもりです。

■あらゆる可能性を否定せずに受け入れて考えていきたい

——今後の経営と継承問題について教えてください。

塾業界もいよいよ高齢化していますね。早めに継承して成功したところもありますが、まだまだ創業トップが踏み留まり頑張っておられるところもあります。いずれも色んな事情があり、それぞれ信念のもとに成されていると思いますが、『あと三年』『あと五年』という期限付きで継承問題を考えていても、なかなかそう上手くいかないのが実情ではないかと思います。

経営的には階層的な組織として充実してきたと思っていますが、

すぐに継承が可能な人材がいるかといえば、かなりの無理があると言わざるをえません。かといって、高く買っただけの大手塾（企業）があれば、少しは考えますが、『もうちょっと待ってよ』とも言いたいですね（笑）。

ギリギリの経営の中で、次世代の経営幹部を育成して実戦的に活用していくということは理想的なことではありますが、現実的には様々な困難が伴います。企業の経営も人材活用もそれだけ流動的であり、それを安定的に維持するためだけでも大変なエネルギーが費やされます。結果として経営が上手くいく、人材活用が順調にいくということならいいですが、目標通りにはいかないと思ってやったほうが無難です。少なくとも失望しないで済みますから。

気持ち的にはそういうふうには考えていますが、可能性としては、つねに他社の様子を捉えつつ、独自のシミュレーションはしています。あらゆる可能性を否定せず、どんなことでも受け入れる姿勢でいます。

■つねに『幕末維新』の時代のつもりでやる「I must do what I must do」

——教育業界の再編と景気悪化、そして大災害、このような時代への対応についてお聞かせください。

・・・たとえば『幕末維新』のつもりで覚悟して生きていくということでしょうか。自分が何者なのかはわかりませんが、桂小五郎かもしれないし坂本龍馬かもしれない。誰であっても、いわば『冷徹な目で時代を読む革命家』という視点で自分の会社を流動的な時代の中で動かしていくということになるのではないのでしょうか。

ただし、日本国家のように公的債務だけが年々膨らむような経営だけはしたくない。無借金経営を目指すこと、どれだけ独自の理念を貫けるか自覚していくこと、会社を私物化せず誰のために塾を続けるのかを問い続けること・・・それ以上のことは無理でしょう。

社員にも『自分の成すべきことをせよ。会社の指示を優先するのではなく、自分の信念で考えて動け』と伝えてあり、それは今後もずっと変わりません。彼ら一人ひとりが激動の時代の志士たちなのですから。

危機に立つ日本 Vol.2 「財政危機の日本は救えるのか？」

日本の立ち位置

終戦から66年が過ぎましたが、この間、日本経済ほどアップダウンを繰り返した国も世界に少ないのではないのでしょうか？

終戦直後はまさに「激貧」であり、大きなマイナスからのスタートを「朝鮮動乱」の特需で挽回し、そのまま高度成長時代へと突き進み、それがバブル崩壊で修正されたはずなのに、未だに厳しい経営環境を各企業が強いられ、そこに大地震と津波、そして原発問題が覆いかぶさっています。

現在、日本の公的債務（国や地方が発行した国債や地方債の残高や尺入金などの合計額の対GDPの比率）は200%に近いもので、今回の東日本大震災でこれが確実に拡大することになります。「東日本大震災が無くても日本経済は財政悪化の道を突き進んでいた…」とも言われており、場当たりの施策ではなく、抜本的な改革をしなければ、日本経済は破綻して、文字通り世界の最貧国の仲間入りをすることになるのです。

技術大国、経済先進国としてODA（政府開発援助）について、アジア中心に毎年1兆円前後の技術援助や資金援助を贈与も含めて行っている日本です、その恩恵に最も預かっている国とは、アフリカ諸国ではなく、実は隣国「中華人民共和国」です。借金による支援に・・・どんな意味があるのでしょうか？

いま世界で最も経済成長率の高い中国は未だに日本からの援助を受けつつ、驚異的な経済発展を実現しているわけです。したがって、中国からの大量の観光客も当たり前といえば当たり前であり、それが大震災で激減し、そして徐々に復活しているのも、日本と中国との「切っても切れない関係」を如実にあらわしています。

止まない雨はない nothing rain dose not stopped

今回の大震災で「復興には相当の時間がかかる」といわれる理由は、被災地が広範囲にわたっていること、大地震だけでなく津波の被害が甚大であること、津波による原発事故の事故処理と風評被害の収束の見通しが立たないこと、原発による避難住民への対応が手さぐりであることなどによります。

福島県の地元住民によれば、「最悪あと30年は戻れないし、もしかすると一生戻れないかもしれないし、永遠に使えない土地になるかもしれない」という悲観的な考えが広がりつつあります。それほどの大事故を政府も東電も誠実な対応で正確な情報を迅速に出さ

なかったということに対する怒りと不信が、福島県民全ての胃の腑に溜まりに溜まっているのです。

自動車関係をはじめ製造業に与えた影響は大きく、これは国際的な生産縮小を余儀なくされていますが、それ以上に深刻なことは農業や漁業、そして酪農畜産などに与えた原発事故の影響です。これは国内だけでなく国際的な風評被害が否応なく数年間押し付けられることでしょう。人の心まで変える復興はまだまだ遠いと言わざるをえません。

夏に向けての計画停電の心配による継続的生産に対する消極性も深刻な産業被害を起こす可能性が高いといわれています。最悪の事態を想定した対応が必要になるということですから、積極的な経済活動も圧迫されていきます。そんな中で、節度ある顧客シェアがそれぞれの業界で成り立つのかという疑問も芽生えてきます。当然、それが嫌で企業を売却したり経営を辞めてしまったりするケースも増えていくと予想されます。現実には、被災地だけでなく「自粛ムード」により打撃を受けた各地の観光地や商店街では実質経営破たんが目立ち始めているのです。

今後も最悪の事態を想定しつつ、やれることは何かを模索する経営が続いていくことになりませんが、「止まない雨もない」し、「日が没しても必ず夜明けは来る」ことを信じてやるしかありません。

データ（帝国データバンク）

『震災関連倒産』

3/11～4/3の約一か月半で、57件

北海道	7件
東北	13件
関東	17件
中部	5件
北陸	7件
近畿	4件
中国・四国	1件
九州	3件