

CHUOH TRY+ANGLE

知っ得通信

2012年11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/>



中土井鉄信の「地域一番の繁盛塾になるための最強法則」 vol.9

<保護者に直接届くものを!>

前回のテーマは「個別指導塾の提案」でした。その中で、11月中に在籍生の冬期講習の参加を確定し、12月は一般生の集客に注力するというをお伝えしました。11月も終わりを迎えようとしていますが、貴塾の参加状況はいかがでしょう？在籍生を確定させることが、冬期講習の友人紹介にも繋がります。参加しない生徒は友人を紹介してはくれません。残りの期間で在籍生の講習参加を是非確定させて下さい！

さて、今回は、「口コミ」を発生させる手法を具体的にお伝えします。

その前に、あらためて考えたいことがあります。それは、学習塾における顧客の二重性です。このことについては、弊社のセミナー等で何度もお伝えしているのですが、生徒を直接顧客（第一次顧客）とすれば、保護者は間接顧客（第二次顧客）ということになります。

どちらの顧客にも満足を与えなければなりません。その点で、学習塾経営は非常に難しくなるのです。特に、私たちにとって手薄になるのが、保護者に対する意識です。しかし、口コミは、生徒よりも、当然、保護者のもののほうが「強い」のです。ですから、いかに保護者に直接働きかけるのが口コミの発生には重要になります。そこで、今回の私からの提案が以下に続きます。

私が現場で教室長として、生徒を集めていた時は、いつも生徒を通じて、保護者の心をどう掴もうかと考えていました。保護者に「『自分の子どものことをこの先生は、ここまで考えてくれるのか!』と思わせたら勝ちだ!」と思って、色々なことを試しました。ですから、セミナーや文章等で私が伝えることは、大体が、自分で試みて成功したことですし、顧問先で実際にやってもらって成功したことです。

この時期に簡単に出来て、保護者に喜ばれることは、何と言っても「クリスマスカード作り」です。クリスマス会のイベントで作らせてもいいですし、理科実験教室のおまけに作らせてもいい

いでしょう。英語の時間を少しカード作りに当てても構いません。

クリスマスカードの内容ですが、「生徒から保護者に向けた感謝の気持ち」を書かせます。

そして、そのカードを集めて、クリスマスイブにご各家庭に届くように投函するのです。たったこれだけですが、ものすごい効果があります。

しっかり、クリスマスカードを作ることができ、保護者に向けて、各生徒が感謝の気持ちをそのカードに書ければ、受け取った保護者が喜ばないわけがありません。たとえ、それが、塾の先生の指導で書かせたと分かったとしてもです（たまに、天邪鬼な保護者の方もいるから、100%全員とは言い切れませんが）。

保護者が集えば、必ず子供の話になります。このような「非日常体験」は必ず他者に伝えたくなるものです。しかも、カードという形で手元に残っている場合、その実物を他人に見せる可能性も高くなります。保護者は絶対にこのカードは捨てません。

いかがでしょうか。保護者に直接働きかけて、なおかつ手元に残るもの。そういったものを是非考えてみて下さい。生徒の誕生日に直接家庭に送る「バースデイカード」や入試直前の「激励電報」もそういう類のものです。

難しく考える必要はありません。まずは、12月になったら、クリスマスカード作りを試してみてください！

【あとがき】

弊社の今年度最後の全国セミナーが近付いて参りました。テーマは「集客したけりゃ設計にこだわれ」です。個別指導塾における集客効果の高い設計、売上を高めるための講習設計を中心にお伝えします。東京12月2日、大阪12月9日です。奮ってご参加下さい！

・詳細

<http://www.management-brain.com/2012/kobetusyuukyaku>

・お問合せ：TEL 045-651-6922

・Mail：mailadm@management-brain.co.jp

11月11日、私は勉強会のため広島にいました。呉市のヤマト・ミュージアムを見学し、夜はホテルの和食処で会食&勉強会です。まあ、私の個人的趣味?にお付き合いいただく企画ですが、夜の勉強会は充実していました。そのホテルで、ちょっとしたトラブルがあったのですが…これを、あなたの塾のニュースレターに記載できるバージョンに変換してお届けします。

先日、某ホテルの和食処の個室で塾経営者仲間と会食をしました。予約の時点で、「6時から打ち合わせをしますので、料理は7時から出してください」とお願いしていたのですが、食事前の喫茶であらかたの打ち合わせは済んでしまいましたので、入店時に幹事が「7時から食事を出してくださいとお願いしていたのですが、6時30分に変更してください」と係りの人に伝えました。

ところが…6時30分どころか、40分、50分になっても料理が運ばれてくる気配はありません。街の居酒屋と違い、呼び出しボタンも設置されていませんので、入口近くに座っていた人が催促に行きました。すると、やっと料理が運ばれてきたのですが…。

幹事が「6時30分に料理を始めてくださいとお願いしていたのですが…」と、クレームを付けると担当者は、「はい、伺ってはいましたが、お声が掛かるとおっしゃったので…」と言うではありませんか。まるで、声を掛けなかった我々が悪いかなのような物言いです。さすがに日頃は温厚な?私も怒りました。

言い訳をするにしても、客のせいにするのは御法度です。ただ、「人の振り見て…」の例えがあるように、「我が塾は大丈夫だろうか?」と頭をめぐらせました。

塾からは様々なインフォメーションを発信しています。担当講師から直接、伝えることもあります。その時、確実に生徒に伝わっているだろうか。伝え方が疎かだったにも関わらず、「いえ、ご本人さんには伝えははずですが」と、「生徒のせいにする言い訳」をしていないだろうか…。もし、そのようなことがあれば、どうぞ遠慮なく私まで「怒りのお電話」をお寄せ下さい。(了)

ここに登場する「幹事」とは、もちろん私のことです。「あなた」は参加していなかったとしても、「物語」として伝える分には問題ありません。こうした「例え話」「逸話」「物語」は相手に意思(メッセージ・理念)を伝えるのには有効です。(先月号も参照してください)

以前もお伝えしましたが、塾側が「ご本人さんには伝えましたが」という言い訳は最悪です。母親の耳には「お前の子どもは人の話を聞かない、理解出来ないバカ息子だ」と聞こえてしまうのです。また、クレームを付けて来た母親にしてみると、「振り上げた拳(こぶし)の降ろしどころ」を失ってしまいます。正論を吐いて相手(客)をやりこめても何の徳にもなりません。

こうした場合は「連絡の不徹底」を陳謝し、最後に必ず「お礼」を言うことです。「ありがとうございます。こうしてご連絡いただかなければ、当塾の不備に気付かないところでした。お電話、本当にありがとうございます。これからも、お気付きの点は何なりとお申し付け下さい」

保護者のほとんどが、クレーマーと思われることを恐れています。お礼をつたえることで、「私はクレーマーではなく、塾に提言をした。塾の役に立ったのだ」と思います。すると、怒りの感情も収まります。最後にお礼を伝えることは、クレーム処理の鉄則です。

人は、クレームを付けられると本能的に自己防衛に走ります。それが相手をますます怒らせる悪循環を招きます。ぜひ、塾内のクレーム対応の方法を考えてください。

立木貞昭氏が1975年に創設した個人塾「京都進学教室」は、その後生徒数を増やして「京進」となって大証二部に株式を上場しました。個別指導の「スクール・ワン」がスタートしたのは、1991年に下鴨と宇治の2教室からでした。それが今では、直営とFCで日本全国と海外に約230教室を展開するまでになりました。その原動力になったのは何だったのでしょうか？

■あらゆるニーズに対応できる個別指導

スクール・ワンは、中学入試・高校入試・大学入試で志望校に合格するための個別の志望校対策が可能です。また、学校の成績を上げたい生徒のためのオーダーメイドの学習計画も提案できます。さらに、入試以外の勉強、たとえば私学の内部進学や各種検定などの対策も個別に対応しています。つまり、あらゆる学年層、あらゆる学力層、あらゆる要望に応えられる体制とシステムが用意されているわけです。

これに加えて、他の習い事や部活で忙しい場合でも効率的に個別学習できるようになっており、快適な環境で生徒のやる気を引き出すことが可能です。

■集合塾と家庭教師の良さを合体

京進は元々集団指導の塾です。したがって、スクール・ワンは、集団指導と家庭教師の良い所を合体し、かつ先生と生徒の相性重視の個別指導で一人ひとりの生徒の学力や苦手分野に特化した、1:2(講師一人に生徒二人)の指導を行っているのです。

マニュアルだけでなく研修で鍛えられた忍耐強い講師が、生徒のやる気を引き出すために授業内容についてアドバイスして、生徒が自ら考えられるようにしていきます。また、定期的なコミュニケーションによって家庭との連携やサポート体制も充実しており、プラスの結果が出

せるように最大限の工夫と努力が行われているのです。

こうしたことがノウハウとして蓄積され、顧客から評価されたことで、スクール・ワンは直営だけでなくFCとしても飛躍的な拡大が可能となってきたわけです。

■デジタル化も導入して新たな進化

時代の波に乗り遅れないように、スクール・ワンの『e予備校』の「ネット学習」では、映像授業『@will』により高校1年生から高校3年生までの全教科でオンライン配信が行われ、難関大学受験に対応した一流講師の講義がいつでもどこからでも受講可能です。

また、「オンライン個別指導」の『京進e-DES』では、京都大学生がインターネットで完全マンツーマンの指導をするコースです。教室に設置された専用パソコンを使い、「自分だけの先生」とマンツーマンで指導を受けて難関校合格を目指します。学習面だけでなく、指導する先生の生々しい学習体験談なども生徒のモチベーションアップにつながっているようです。

このように、京進スクール・ワンは、創業以来の集団指導のノウハウ、京都大学があるという環境、そして家庭教師の利点、映像授業やインターネットの活用などあらゆる教育に関係する資源を結集した「個別指導の傑作」と言ってもおかしくないものだからこそ、多くの直営とFCが短期間に全国に展開できるようになったのだと解釈できるのです。

協役の研究 第八回 「『007は二度死ぬ』の丹波哲郎



今回は、キーハンターや G メン 75 などテレビドラマでもおなじみの「丹波デス」・・・外国映画 10 本を含む 300 本以上の映画に出演した丹波哲郎の生き様と死に様に焦点を当て、誰にも真似のできない存在感について紹介したいと思います。

■GHQ で通訳のアルバイト

1922 年生まれの丹波哲郎、本名は丹波正三郎は、学徒出陣して立川飛行場の整備士官として終戦を迎えたが、英語力を買われて GHQ の通訳のアルバイトを経験しました。それが後に外国映画出演へとつながっています。

中央大学を卒業後は俳優を志し、新東宝に入社、1952 年、30 歳でセミドキュメンタリー映画『殺人容疑者』の主役級で映画デビューを果たします。当時から太い大きな声が特色で、知人や友人はアナウンサーになると思っていたといいますが、その独特の声によって、敵役・悪役をこなして主役俳優を圧倒していたそうです。

血の気の多かった当時の丹波は、新東宝の社長と大喧嘩して東映に移り、映画やテレビに出たあと、1967 年のイギリス映画『007 は二度死ぬ』に出演して三船敏郎に次ぐ国際俳優と呼ばれるようになりました。

■一世を風靡した『キーハンター』と左手の『丹下左膳』

「昨日恋して燃えて、今日は敵と味方の二人 ～～」という野際陽子の主題歌でも有名なテレビドラマ『キーハンター』は、1968 年から TBS 系で放映され、最盛期は視聴率 30% という「お化け」番組となっていました。さらに 1975 年からの『G メン 75』も大当たりをして、「刑事アクションドラマのボスなら丹波」が定着しました。テレビでは、現代劇だけでなく時代劇でも活躍し、その存在感を見せつけました。

しかし、丹下左膳を演じる際、「撮影の時殺陣がやりにくいから、左手と左目が無いことにしてくれ・・・いいじゃ

ないか、わっはっは」と言って、監督以下を納得させてしまったそうで、歴代の丹下左膳で右手と右目は丹波だけです。

■『砂の器』と『二百三高地』の裏で・・・

松本清長の名作を映画化した『砂の器』では、人情味があるものの鋭い嗅覚も併せ持つ刑事を好演し、高い評価を得ました。また、『二百三高地』では、その高い演技力にブルーリボン賞助演男優賞と日本アカデミー賞最優秀助演男優賞を受賞しています。

絶頂を迎えた丹波に愛人と隠し子がいたことが判明しましたが、生来のあけっぴろげな性格ゆえか、「そんなことはタクシーの運転手さんも知ってるよ」とあっさり公に認めてしまいました。丹波は二つの家庭を分け隔てなく愛したようです。

■バラエティの「教祖様」??

長年のライフワーク『大霊界』などが映画化されるようになると、丹波は盛んにテレビのバラエティー番組に出演するようになります。そこでも「丹波流」が炸裂し、「本を沢山書いてはいるが、全部色んな本からの流用だよ」と言ったり「ボクはねえこの世とあの世を結んでいるんだよ」と言ったりして、「じゃあ教祖様ですか？」と聞かれると、「バカ言っちゃいけないよ、そんなもんじゃないよ」と周囲を煙に巻いて「わっはっは」と笑うのでした。こんな雰囲気は面白くてさらにバラエティーへの出演は増えたようです。

G メン 75 の黒いショートハットを入れた丹波哲郎の棺が『大霊界』へと旅立ったのは、2006 年 9 月 24 日、東京都三鷹市の病院、84 年の生涯でした。そして・・・死後、彼から「霊界通信」が送られてきたそうです。「世の為、人の為に尽くし明るい笑顔で人生を頑張った後には、それに見合った素晴らしい世界があります」