

CHUOH TRY+ANGLE

知っ得通信

2013年2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.12 <集客のポイントは『有形化』にある!>

高校受験・大学受験もいよいよ大詰めですね。たくさんの笑顔の花が貴塾に咲くことを願ってやみません。

さて、どうしても目の前の受験生に目が行きがちですが、しかし、およそ1ヶ月後には春期講習も控えています。集客活動にも力を入れていかなければなりません。そこで、今回は生徒集客の重要ポイントである『有形化』についてご説明します。学習塾のメイン商品は授業です。これを否定する人はいないでしょう。授業を売って我々は収入を得ています。

しかし、その授業は人的サービスの最たるものです。生徒はその授業を家庭へ持って帰れません。「お母さん、これが今日の授業だったよ!」と保護者に渡すことはできないのです。すなわち、それは「授業の自身が保護者に伝わりづらい」ということでもあります。

ですから、学習塾は、様々な『有形化』を企てて保護者に安心感を与えることが重要となるのです。『有形化』とは、目に見えないもの、生徒が持って帰れないものを、目に見えるような形に変換して保護者や一般の顧客に伝えるということです。「無形のサービス」を有形化することが、学習塾の最大の命題になるのです。それでは、学習塾のサービスには、どのようなものがあるでしょうか。ざっと挙げてみます。

1. 授業（本科・補習・テスト対策）
2. 生徒面談
3. 保護者面談
4. DTS（デイリー・テレフォンサービス）
5. 保護者会
6. 入試勉強会などのガイダンス系イベント
7. 理解実験教室・クリスマスパーティなどのお楽しみイベント
8. 読書感想文発表会・体験プログラム・合宿などの学習系イベント

授業における有形化で、最も簡単なものは、定期テスト得点・学校の成績・合格実績です。これは授業そのものというよりも授業の成果を有形化したものです。これらを掲示やポスティング・校門配布などでアピールして、授業の有形化が完了します。

また、一般向けだけではなく、在籍生向けに紙媒体で速報チラシを配布したり、掲示したりすることも非常に重要です。「定期テスト結果速報」、「高校合格速報」など、在籍生へ知らせることを絶対に忘れないで下さい。授業そのものを有形化しようと思ったら、授業風景を録画することです。その映像を保護者会などで流します。ただし、授業担当者や内容には細心の注意を払ってください。生徒面談を行った際には、面談で確認した目標や学習計画を书面化し、そのコピーを生徒と塾側、そして、保護者にも渡して情報を3者で共有します。

保護者面談は、面談そのものも大切ですが、終了後のこちらの行動も重要です。面談での約束をしっかりと果たす、面談内容に基づいて生徒を指導するなど、「行動を見せる」ことが大切です。DTS（デイリーテレフォンサービス）を行うことで、面談後の行動を伝えてください。

イベントについては、実施前には必ず、いつ・どのような企画を実施するのか、「案内文書」という形で保護者に配布します。在籍生には掲示物で告知し、動員をはかります。イベント終了後には、報告掲示を作成し、教室に貼り出します。これと併せて、塾通信などで、保護者にもイベント内容を写真付きで報告して下さい。

もし、イベントで生徒が何か作成したり、文章を書いたりしたら、それを家へ持って帰らせ、保護者に見せるように伝えます。生徒の作成物もサービスが有形化されたものの一つですから。こうして勉強以外にもさまざまな形で生徒を指導していることをしっかりと伝えてください。有形化し、保護者に伝えて初めて自塾の付加価値となります。このような有形化が塾の仕事の本質だとつかんでいれば、業務の優先順位が分かってくるはず。その時期による掲示のタイミングや様々な結果報告など、在籍生・マーケットに対してしっかりと有形化して発信すれば、集客の指標を創れるはず。です。

春の集客期が始まります。どんな有形化をあなたは考えますか？

例えば、合格実績は、数で目立たなければ合格率でアピールします。合格者に手書きで合格の喜びも書いてもらい、それを掲示したり、チラシに活用するのもいいでしょう。また、「今日も来てくれてありがとう!先生たちもがんばって授業するよ!」というメッセージ掲示は、生徒に対する視線の優しさの有形化です。

「教室の入り口には何が貼ってありますか?」、「受付には、どういう掲示が必要ですか?」、「在籍生には何をアピールしますか?」

この時期にはアピールすべきことがたくさんあるはず。保護者の塾回りが激しくなる春の集客期こそ、徹底した有形化を試みて下さい。もうお気付きだと思いますが、『有形化』とは、「口コミの材料を顧客に与えること」と同義です。顧客の判断基準は「目に見えること」が中心になります。そのことを意識して日々業務にあたれば、口コミによる集客が今以上に容易となるはず。是非、有形化を徹底して下さい。

【あとがき】

弊社主催の2013年度全国セミナーの企画もまとまってきました。昨年度は東京・大阪の2会場での開催でしたが、2013年度は、新たな場所での開催も予定し、より多くの方々に弊社のセミナーを体験していただきたいと考えております。詳細がまとまりましたら、皆様にもご案内を差し上げようと思います。ご期待下さい!

6年に渡ってお届けしてきたこのメールセミナーも、今回が最終回です。長い間お付き合いいただき、ありがとうございます。これまで「感情の論理」をキーワードにして様々なことをお伝えしてきましたが、要は相手の立場に立った想像力を働かせて行動しましょうということです。生徒・保護者・地域の人が何に関心を持ち、何に共感するか…そうした想像力が塾経営には不可欠です。

かつて、日本が護送船団方式で総中流社会を構築していた時代は、「我が子が落ちこぼれないこと」に感心が集まっていました。保護者の望みは、「せめて平均点は取ってほしい」です。平均点さえ取ってれば、落ちこぼれることはないからです。そのため、塾に求められる役割も限定的でした。いわゆる補習塾です。

ところが日本にもグローバルの波が押し寄せ、パレートの法則社会（2対8の法則社会）への移行が進むと、市場のニーズも多様化してきます。また、長引く経済停滞によって費用対効果に対する意識が高くなり、今までのような補習塾に対するニーズが減少を始めます。その社会変化に対応できない塾は、市場からの退場を余儀なくされます。

これまでの塾業界はある意味、恵まれたビジネス環境下にありました。川下産業と呼ばれ、景気の動向に左右されにくい業種でした、ところが近年では、この神話も崩壊しています。家庭の教育費も景気の動向にリンクしていることは明らかです。つまり、塾業界も普通の業界になったということです。

他の業界は熾烈な競争をしています。塾業界だけが安穩と存在を保障されているわけではありません。かつてのように、夕方近くから「職場」に赴き、適当に授業をしていれば成り立つ時代は過ぎ去りました。商品開発（授業・教師・カリキュラム等）に力を入れ、戦略的マーケティングを構築した塾が支持され、発展するという当たり前の法則が働く業界になったのです。

普通の業界になったのですから、普通の経済法則が働きます。経済の世界では「三面等価の原則」があります。国の「生産（GDP）」「分配」「支出（消費）」は一致するという法則です。消費拡大の重要性は言うまでもないこと

ですが、消費を拡大するためには分配（いわゆる給料）の拡大が必要であり、分配の拡大のためには生産の拡大が必要です。生産拡大の方法は2つしかありません。内需拡大と外需の獲得です。しかし、内需拡大には限界があります。我々は日々の食事を倍にすることはできませんし、子供に勉強机を2つ買い与えることもしません。結局のところ、外需の獲得に向かう必要があります。

この理屈は、企業（塾）経営にも当てはまります。塾における内需拡大とは、一人の生徒の生涯売上を増やすことです。受講コマ数を増やすことであり、通塾期間を延ばすことです。しかし、これには限界があります。やはり、外需…つまり塾生数を増やすことでしか塾の発展はあり得ないのです。

一方、利益構造についても同じことが言えます。利益を増やす方法は2つです。経費の削減と売上の増大です。これも、「経費の削減」には限界があります。また、過度な削減は縮小均衡スパイラルに陥る危険性をはらんでいます。やはり、売り上げ増に向かうことが重要なのです。

全ての塾が熾烈な競争によって拡大発展を目指し、そのことによって市場により良き学習環境を提供する…それが、業界全体が提供すべき社会貢献です。

私は全ての塾人に「必死」を求めます。「必死」とは、「1日1時間、業務に関わる時間を増やすこと」です。1日たったの1時間ですが、1年で365時間、3年で1000時間以上の時間になります。1000時間あれば、例えば本を500冊読めます。その道の専門書を500冊読破すれば、立派なエキスパートになれる。本当の差別化とは、そうした具体的な取り組みによってのみ可能です。また、そうした必死の取り組みをしている人（塾）が周りから支持されないはずはないと考えます。人は、「一所懸命に生きている人」に感動し、応援したくなるものです。

「人づくりは国づくり」と言われます。我々は学習指導を通して未来の社会を作っているのです。「あなた」の更なる活躍を、心から期待しています。

北海道の最大手塾である練成会グループが集団指導に加えて個別指導部門を立ち上げたのは2003年でした。この年は、高校部に映像授業の東進衛星予備校を導入し、総合的に幅広い生徒に対応していく方針が定まって事業が具体化された年でもありました。

■最新・最高を追求した次世代教室

練成会グループは集団のクラス指導が主体で、集団の中で刺激し合い競い合って実力を伸ばしていこうという塾でしたが、個別指導という時代の流れを掴むため、個別指導「3.14」をスタートさせました。しかし、他塾と同じような看板で似たような中身ではいけないと奥山英明会長は、担当者に重い宿題を課し、結果としてユニークなネーミングとオリジナル性あふれる個別指導が誕生したのです。

「3.14」の各教室は、広々として清潔感あふれる学習空間を提供しています。季節や時間に関係なく、生徒が快適に学習できるように、壁や机、椅子などの素材や色合いなど細部にまでこだわった作りになっています。特に、生徒と教師が狭い空間に入ることになる個別ブースは高級感にこだわり、まるで生徒は自宅の勉強部屋にいるような錯覚さえ覚えるということです。

■家庭学習と自学力育成を大切に・・・

授業の終了時には毎回宿題を出します。宿題は授業中に間違えてしまった問題や類題など、生徒一人ひとりの学力や学習状況に応じた内容になっています。この宿題を家庭でやりきることによって、無理なく学力向上が果たせるだけでなく、家庭学習の習慣が日々身に付いて自分で目的をもって学習していけるようになるのです。

自習室「ガンバルーム」を設けており、授業の無い日でも自学力を身につけるため自由に自習することが可能となっています。

■万全のサポート体制

やる気になっている生徒、これからやる気を出す生徒のための徹底した個別フォローは、「スクラムネット」と称され、毎回の「連絡帳」や担任と保護者との連絡、定期的な面談などのほか、不定期な対応にも万全の体制をとっています。

全国の個別指導を調べ尽くして作り上げた「成果に直結する個別指導システム」によって、「3.14」は札幌市内での地位を確立し、今後は札幌以外の北海道内各都市へと展開されていく予定です。かつて全国の個別指導塾を見学して作られた「3.14」のオリジナル性を、現在は全国の塾が学びに来ているのです。



脇役の研究 第十一回「千葉真一」



今回は、米国では「サニー・千葉」として知られている千葉真一です。福岡市博多区出身の御年74歳は、まだまだアクションスターとして「現役」だと主張しています。真田広之や志穂美悦子などアクションスターを養成したことで知られており、「仁義なき戦い」で役作りに苦労したことで知られています。

■世が世ならば・・・五輪選手として表彰台へ？

日本を代表する映画スターであり、ハリウッドやアジアでも著名なアクションスターである彼は、日本体育大学時代は体操のオリンピック選手を目指していましたが、学費を稼ぐために時給の高い土方や引っ越しのアルバイトをしていて、その疲労のためか練習中の跳馬で着地に失敗し足首を痛めました。過労も加わり、「一年間運動禁止」を通告されたことで、彼はたまたま代々木駅で見かけた「東映ニューフェイス募集」のポスターで応募したのです。

2万6千人の中から選ばれた彼でしたが、父親は猛反対して彼を「勘当」してしまいました。感傷的な中で、彼はスターへの道を歩み始めました。

■「千葉ちゃん」と呼ばれて・・・

テレビの「新七色仮面」の二代目でデビューしたあと「アラールの使者」にも主演し、その姿を見た父親から「勘当」を解かれ、精神的安定を得た彼は深作欣二監督との運命的な出会いが訪れます。「風来坊シリーズ」で「拳銃コンビ」で知名度が定着し、尊敬する先輩である高倉健主演の映画にも出演することができました。スタントマンを使わず自らアクションをこなすことで大きな傷を負いながらも、彼は戦争モノからやくざモノ、そして恋愛モノとあらゆるジャンルの映画やテレビドラマに出演し国民的スターとなっていたのです。

特に、1968年から始まった「キーハンター」では、テレビとは思えない過激なアクションで全国にファンを増やし、「千葉ちゃん」という愛称で呼ばれるようになりました。この活躍により、人気絶頂にあったブルース・リーから共演の申し入れがあったり、当時まだ駆け出しのジャッキー・チェンが東映京都撮影所に訪ねてきたりしたようです。

■監督も後ずさりした迫真の役作り

彼が観客だけではなく俳優仲間、そして監督からも特別な目で尊敬されるようになったのは、オールスターキャスト作品で

ある「日本暗殺秘録」の小沼正役で、本人から太鼓判を押された役作りでした。顔を歪めさせて千葉真一とは思えない形相で本人になり切っていたのです。これにより、彼は「キーハンター」を卒業して演技派として映画やテレビに出ようと決意したといえます。しかし、まだまだ日本のアクションスターは不足気味だったことで、1970年に「ジャパンアクションクラブ(JAC)」を設立し、多くのアクションスターやスタントマン、アクション監督などを養成しました。

■突然の配役交代で一皮剥けて・・・

次のやくざ映画「広島死闘篇」で、北大路欣也が、粗暴で下品な役に難色を示したことで、千葉に交代の話が舞い込んできたとき突然のことで難色を示したが、彼は深作氏がそれを認めていることを知り、自身も「タイプの違う役をすれば芸域が広がる」と考え直し、交代を引き受けることにしました。これにより、俳優仲間でも親友でもある欣也や映画の制作スタッフとの人間関係も崩れずに済みました。しかし、それまで国民的アイドル、代表的なアクションスターとしてプロマイド売上げトップの彼が、全てを捨てて挑んだやくざ映画の役作りには鬼気迫るものがあります。「つねに生まれ変わる気持ちがないければ迫真の演技はできない」という姿勢が彼をそうさせたのでしょ。

■人間「千葉真一」とは？

今年のNHK大河ドラマは会津を舞台とした「八重の桜」ですが、千葉真一は、2006年から福島県会津若松市にある観光施設「會津藩校 日新館」の運営会社の取締役役に就任し、映画撮影所もオープンさせ、民間教育団体である日本教育再生機構にも賛同しています。「文武両道」で日本の教育を再生させたいと考えているのです。

私生活では、「キーハンター」で共演した姉さん女房の野際陽子と結婚し娘を授かりましたが、ハリウッドに生活の拠点を移すかどうかで野際と意見が合わず、「嫌いになったわけではないけど離婚」して、その後千葉は28歳年下の女性と再婚して長男と次男を授かりカリフォルニア州ビバリーヒルズに住んでいます。野際や娘との交流もあり、何事にもめり込む熱血漢であるのと同時に最近では善き父親「ダディ・千葉」として子供たちの成長を見守っているようです。