

CHUOH TRY+ANGLE

知っ得通信

2013年10月21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.20

< 繁盛塾になる条件! >

学習塾のコンサルタントになって12年半が経ちました。この間、多くの学習塾を訪問し、多くの塾長先生、また、そこで働く職員の皆さんとお会いしてきました。南は沖縄から北は北海道まで、海外では北京やシンガポールまで、沢山の生徒が集まっている塾からギリ貧の塾まで、沢山の様々な塾を見てきました。そこで今回は、今まで私が見てきた繁盛塾の運営の特徴を紹介し、繁盛塾になるための取り組みを考えてみたいと思います。

まずは、繁盛塾の共通点を挙げておきましょう。

1. すべてのサービス設計が顧客志向である
2. 職員が目的に合った行動をしている
3. 生徒・保護者のセルフ・エスティームを高める仕組みがある

以上の3点が共通点です。それでは、それぞれもう少し具体的に見ていきましょう。

1. すべてのサービス設計が顧客志向である

これを具体的な、目に見える形で言い換えると以下のようなことです。

- ①目立つ看板、強いメッセージのあるカットティングシート
- ②綺麗な入口、掲示のある空間、綺麗なトイレ
- ③通しやすい日程、時間帯、適切な料金
- ④適切な案内、明確なアナウンス
- ⑤定期的な保護者面談・保護者会・情報提供

塾が考えるいいサービスを提供するのではなく、「顧客は何を求めているのか」、「顧客からはどう見えるのか」、「顧客はどのように理解するか」、「顧客が安心できるのはどのような環境か」の質問に対する回答としてサービス設計がなされているかということです。顧客志向と

は、顧客に共感した設計とも言えるでしょう。私が現場で室長をしていた時、業務の始業前と夜、校舎の周りを一周し、自校舎がどのように見えるのか確認していました。常に外からの視点で自塾を見渡してほしいものです。

2. 職員の行動が目的に合っている

これを具体的に伝えるのは難しいのですが、強いて言えば次のようなことです。

- ①日々の業務の目的がわかっている
(顧客満足+集客のため)
- ②授業の目的がわかっている
(教科を好きにさせるため)
- ③生徒とコミュニケーションを取る目的がわかっている
(ラポールを形成するため)
- ④生徒指導の目的を理解している
(塾の業務の本質=指導性発揮のため)
- ⑤保護者とコミュニケーションを取る目的がわかっている
(説明責任のため)

日々の業務が最終的には、「顧客満足度を高めるため」、或いは、「集客のため」の業務であると認識した上での行動になっているかということです。授業のための授業、面談のための面談というように、手段を目的にしてしまう行動をしていないということです。

3. 生徒・保護者のセルフ・エスティームを高める仕組みがある

セルフ・エスティームとは、他人から重要だと思われる実感の意味しています。つまり、顧客が皆さんの塾から「重要な存在だと思われる」と実感することです。顧客のセルフ・エスティームを高める具体

的な行動は以下の通りです。

- ①元気の良い明るい挨拶・機敏な対応
- ②肯定的な表現・プラスのストローク・承認活動
- ③タイミングの良い授業報告・DTS・面談
- ④モチベーション高めるイベント・承認機会のあるイベント

いかがでしょうか。貴塾での取り組みは、3つの要件を満たしていますか？生徒を集めている繁盛塾とは、上記3つの要件について、しっかり考え、実践している塾です。逆に、生徒が集まらない塾とは、顧客志向のサービスがなされていない塾ですし、職員が業務の目的を理解していない塾、生徒や保護者のセルフ・エスティームを高める仕組みのない塾なのです。

ところで、「私の塾は、顧客志向で取り組んでいるが、生徒が集まらない」と思われる先生もいらっしゃるかもしれません。そんな時は、今行っていることが、本当の意味での顧客志向かどうか、もう一度考えてみてください。

最近、次のような質問を受けました。

「集団指導の塾ですが、個別指導のように、欠席時に授業の振替を行っています。基本的にはどんな理由でも振替を認めているので、振替授業が頻繁に出ます。時間調整が大変です。振替授業をする時間を個別に取ろうとするのですが、なかなか思うように振り替えられません。結局、違う学年の集団指導のクラスに入れて行っています。云々。」

この塾は、顧客志向を誤解してサービスを行っているのです。この振替を顧客志向だと思っで行っているのですが、これは顧客志向ではありません。

この振替は、結果的に欠席を安易に認めることになり指導効果が出ません。これでは、思いとは裏腹で、自塾の指導を否定するようなことになりかねません。集団指導なのに、無理して「顧客にとって良かれ」と思ってやる振替授業ですが、実は全く逆の結果になってしまうこともあるのです。ぜひ、もう一度、この取り組みは顧客志向になっているのか、見直しをしてみてください。

生徒を集めている塾は、時代の変化にも敏感です。その時代時代にあった取り組みをしています。皆さんも地域にあった取り組みを徹底的に考えて行ってください。

11月は、冬期講習の仕込みの時期です。在籍生の冬期講習の参加率の向上を11月に成し遂げて、一般生（講習生）の集客に臨むようにしてください。

【あとかき】

顧客志向は、かなり意識していないとなかなか難しいものです。MBAでは、顧客志向を具現化する様々なツールをご用意した『MBAサポート会員』という会員制度があります。様々な特典で貴塾の発展をサポートする会員制度です。是非、一度ホームページを覗いてみてください。

MBA サポート会員

<http://www.management-brain.co.jp/tutoringschool/member>

更に、福岡近隣の塾様に、今年度最後のMBAセミナーのご案内です。

「入塾率アップ!入会面談・体験授業法」セミナー福岡会場で今月27日に開催します。

詳しくは、下記のホームページをチェックしてください。

↓ ↓ ↓

<http://www.management-brain.com/2013/>

電話 045-651-6922 (10:00 ~ 19:00)

e-mail: mailadm@management-brain.co.jp



弊社は、2005年度より公立中高一貫校対策模試（一貫模試・首都圏一貫模試）を主催しています。当初、かなりの時間を費やし、公立中高一貫校がどの点に重きを置き採点をおこなっているのかを調べ上げました。無論、その情報収集は、現在に至るまで継続的におこなわれています。その過程でわかったことのひとつが、前回申し上げた「受験生の感情や思想、意見を問う問題は出題されない」という結論です。ごみ問題について「どう思うか」と問われたとしても、全員が「…に取り組みなどして、ごみの減量に努めるべきだ」と書くにきまっているのだから、これは受験生の意見を聞いているのではなく、ごみの減量方法を問うているだけと解すべきなのです。

別の事例を挙げましょう。2013年度入試で、いくつかの公立中高一貫校がいじめ問題に関する作文を出題しました。もうおわかりですね。ここで、「いじめはよくないからやめるべきだ」と意見を述べることの無意味さが…。いじめ肯定論の側に立つのならまだしも、「いじめはよくない」ということを主張しても、公立中高一貫校の先生方は「そんなのあたりまえだ」と一蹴するだけです。ここで問われているのは、「どうやって未然にいじめを防ぐのか」または「万が一、いじめが起きてしまったときに、どう対応するのか」といった方法論なのです。以上より、少なくとも公立中高一貫校入試では、「誰も反対しないこと、またはだれも反対できないことを主張しても意味がない（0点である）」という事実を認識しておかなければなりません。

では、別の視点から、もう少し適性検査問題の暗黙のルールを見ていきましょう。ここで一例として取り上げるのは、「～を書きなさい」という問い方と「～を説明しなさい」という問い方の違いです。公立中高一貫校が出題する適性検査問題を精査すると、この2つの問いを明確に区別して用いていることがわかります。たとえば、食料自給率の低さを問う問題は、公立中高一貫校入試の十八番です。（余談ですが、2014年度入試では、これにTPPや関税の話題が加わるのではないかと予想し、一貫模試でそのような問題を出題したところでした。）

ただし、このテーマは少し厄介な点があります。それは、農林水産省が公表している食料自給率は、カロリーをベースとしたものであるため、日本人の食生活が変化すれば、それが食料自給率に影響を与えるしくみになっているのです。日本は戦後、食の洋風化にともない、白米の消費が落ち込む一方、もともと国内生産が少ない小麦（パン）を筆頭に、油脂類や畜産物、砂糖などの消費が大幅に増えました。つまり、もともと食料自給率の低いものの消費が増えていったため、全体として日本の自給率を引き下げていったのです。このように、日本の食生活の変化と食料自給率の減少には因果関係があるという点を設問にしたいときは、「～を説明しなさい」という問い方になっています。一方、たとえば、天ぷらうどんの食料自給率が低いことを問う問題（単に、原材料の自給率が低いから）では、「～を書きなさい」という問い方になっています。ちなみに、この問題を出題したのは千葉県立千葉中学校（作問は千葉県教育委員会）です。あくまで私見ですが、全国の公立中高一貫校の中で、最も良質の適性検査問題を出題するのが同校だと判断しています。

では、同校（千葉県教育委員会）が発表した解答例の原文をここに記します。（問いは簡略化させています。）

【問い】 天ぷらうどんの自給率が低い理由を書きなさい。

【解答例】 うどんの主な材料である小麦は自給率がわずか8%であり、さらに他の材料も自給率が低いから。

【問い】 日本の食生活の変化と、自給率が下がったことには、どのような関係があると考えられるか説明しなさい。

【解答例】 ごはんを食べる割合が減ったことと肉や油を使って作ったものを食べる割合が増えたこととともない、自給率が高い米の消費が減って自給率の低い肉類・油脂類が増えたことにより自給率が下がった。

こういった違いを塾生に指導するだけで、答案の質は格段に上がるはずですよ。