

CHUOH TRY+ANGLE

知っ得通信

2015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/>



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.39

<効果的な問い合わせ対応!>

夏期講習が近づいてまいりました。5月も後半に差し掛かり、夏期講習のチラシ作りに頭を悩ます時期になりました。チラシ、ポスティングや校門配布といった集客活動を行うなど、6・7月は1件の問い合わせをもらうために相当の努力をされることと思います。

折角の努力を無駄にしないためにも問い合わせを確実に講習参加に結び付けたいところです。そこで、今回はちょっと早めかもしれませんが、効果的な問い合わせ対応について考えました。お役に立てれば幸いです。

1. 目標を定める

電話やご来訪で問い合わせに対応するのですが、その際のゴールは何でしょうか。もちろん、最終的には、問い合わせをいただいた顧客が講習に参加すること（入塾すること）がゴールですが、最初の問い合わせでいきなり講習参加が決まることはほとんどないでしょう。最初の段階で、それを決めるには心理コストが高すぎるからです。ですから現実的には、いくつかの段階を経て、最終的な参加が決まるはずですが。

問い合わせを次の段階へ進めること。それが問い合わせ対応でのゴールです。貴塾ではそれが何でしょうか。顧客が受け入れやすい心理コストの低いサービスが用意されているでしょうか。例えば、次のようなものです。

- ・ 無料体験授業
- ・ 学習カウンセリング（入会説明）
- ・ 無料学力診断テスト

そして、これらのサービスをどのような流れで提供するのか考える必要があります。

一例としては、無料体験授業から逆算して対応の流れを考えます。「問い合わせ→無料体験」なのか、「問い合わせ→学習カウンセリング→無料体験」なのか、「問い合わせ→学力診断テスト→無

料体験」なのか、話の流れや塾の取り決めで異なりますが、問い合わせをもらった後、次にどの段階へ顧客を進めるのか（無料体験を勧めるのか、学習カウンセリングを勧めるのか、テストを受けてもらうのか）という共通理解がスタッフ間で必要です。貴塾では顧客が参加しやすいどんなプロセスがあるでしょうか（入口設定と言っても良いのですが）。それを決めておくことで問い合わせに対しての行動の目的が明確になるのです。

2. どんな不安や悩みがあるのだろう

ここで考えてもらいたいのですが、顧客（一般の保護者）はどうしてあなたの塾に問い合わせをするのでしょうか。

もちろん、個々によって理由は異なるでしょう。しかし、全員に共通しているのは「（子どもの）学習に関してなんらかの不安や悩みを持っている」ということです。

彼らの目的は「夏期講習を受けること」ではないのです。「夏期講習によって今の不安や悩みを解決すること」が目的なのです。貴塾に「解決策」があるのではないかと期待して問い合わせをするのです。

ですから、問い合わせ対応で一番注力すべきは「保護者がどんな不安や悩みを持っているのか」を聴き出すことです。ここが問い合わせ対応の大きなポイントとなります。「塾に問い合わせるのだから成績を上げたいに決まっている」と決め付けてはなりません。個々の不安や悩みはもっと繊細です。それを聴いてほしいのです。

一口に成績といっても、「内申点」なのか「定期テストの点数」なのか。苦手な教科もそれぞれでしょう。「家でまったく勉強しない」といった家庭学習習慣に関する悩みもあります。保護者の多くは、「うちの子はやればできる」と思っているので「勉強のやり方が分かっていないのではないか」と心配を

している可能性もあります。「学校の進路指導では不安だ」という声だってあるでしょうし、もちろん「このままでは志望校に受からない!」という受験に対する不安を持っている保護者もいるでしょう。

とにかく、問合せでは是非不安や悩みを聴き出してください。そして、それを解決する手段が自塾の夏期講習や学習指導にあることを伝えるのです。「大丈夫です。お母さんのそういう不安は夏期講習に参加することでなくなりますよ。お子さんの様子や学力を無料体験授業で実際に拝見したいのですが、○月△日か◇日でご都合の良い日にちはありませんか?」と自信を持って伝えていくのです。

ここで、前述した保護者の不安や悩みに対する解決策のトーク例を挙げておきます。

- 学校の成績（内申点）が上がらない
→「夏期講習中のカリキュラムは、前半で1学期の復習、後半で2学期の予習を行い、学校のテスト対策も併せて行ないます。また、生徒面談で個別に学校での授業の受け方などもアドバイスします!」
- 家で全く勉強しない
→「講習中は必ず各教科で宿題が出ます。宿題は、授業の復習のほか、漢字練習や計算練習など毎日少しずつやるような宿題も出しますので、これを続けてやるように指導することで家庭学習の習慣を身に付けていきます!」
- 勉強のやり方が分からない
→「講習から新しく参加するお子さんについては、各教科の担当から家庭学習のやり方、授業の受け方、復習の仕方などをアドバイスします!」

3. 質問を投げかける

よくある問合せ対応は、夏期講習の問合せに対してパンフレットの内容を逐一説明していくというものです。しかも、一生懸命に自塾をアピールしようと思って、一方的に話してしまうケースが少なくありません。

もちろん、自塾のアピールは大切なのですが、前述のように不安や悩みを聴き出すことが先決であり、それに対する適切な解決策を提示したほうが、次へ繋がる可能性は各段に高

いのです。

しかし、問合せをしてくる保護者が、自ら不安や悩みを話し出すことは稀なことです。ですから、こちらから質問を投げかけるという行為が必要となるのです。

おそらく電話での問合せが多いと思うので、質問を切り出すまでの流れを簡単に例として挙げておきましょう。

塾「お電話ありがとうございます。MBA セミナール中土井でございます」
問「すみません、チラシを見て電話したのですが・・・」
塾「ありがとうございます。昨日、新聞に折り込まれたチラシですね?」
問「はい、そうです」
塾「どのようなことをお知りになりたいですか?」（質問①）
問「このチラシにある『入門講座』について知りたいのですが・・・」
塾「はい、分かりました。何年生のお子さんですか?」
問「中学2年生です」
塾「個別指導塾ですとお子さんの学習状況やご希望の教科によって学習時間が変わってきますが、まず私どもの塾が初めての方には『入門講座』というものがあります。この講座は、塾での学習にスムーズに取り組みするような内容の講座になっています」
問「そうですか。分かりました」
塾「お時間がよろしければ、少しお伺いしてもよろしいですか?」（質問②）
問「はい、大丈夫です」
以下、不安を聴き出す質問をし、受け答えをしていく。

最初に相手が一番知りたいことに答えます（質問①）。電話での問合せでは、「料金」や「入会のシステム」に対する疑問が問合せのきっかけになる場合が多いようです。相手の疑問を解消し、すっきりした気分になったところで、こちらから質問を投げかけます（質問②）。

顧客の知りたいことに答えないままこちらから質問を投げかけても、相手の気持ちは質問に向きませんし、苛立ちを覚えることもあります。相手の疑問の解消をすることで、こちらの質問に答えやすい環境となるのです。

では、これ以降どのような質問をしていけばいいのでしょうか。不安や悩みを聴き出す質問例を挙げておきます。

【不安や悩みを聴き出すために!】

- お子さんのことで、今一番心配なことはなんですか?
- 塾をお探しになったきっかけは何ですか?
- お母さんが塾に期待することは何ですか?
- 期末(中間)テストはいかがでしたか?
- ご家庭での勉強の様子はいかがですか?
- お子様の学校の様子はいかがですか?
- 部活動の状況はいかがですか?

4. 最後に

ここで注意点を一つ挙げておきます。それは、「顧客の言葉にすぐに飛びつかない」ということです。

例えば、志望校の質問をした際、「A高校です」という答えが返ってきたとします。しかし、それが第一志望とは限りません。さらに上のB高校を志望しているのですが、恥ずかしくて言えないという可能性もあるのです。ですから、「A高校でしたら・・・」とすぐに反応するのではなく、「他に考えていらっしゃる学校はありますか?」ともう一度尋ねてみてください。もしかしたら、「A高校もいいですし、高望みかもしれませんが、B高校も行ければいいですね」と返ってくるかもしれません。

また、私自身の経験なのですが、問い合わせのお母さんから「C中学の生徒さんは結構通ってらっしゃいますか?」という質問をもらいました。C中学とは、そのお子さんの通う中学校です。私は、その質問を聞いた瞬間、「一緒に塾に通える友達がいるかどうか心配していらっしゃるんだな」と考え、「ええ、たくさんいますよ。中学の友達もいると思いますので、一緒に通っていただけると思いますので、心配ないですよ」と答えました。

しかし、お母さんの言葉は予想外でした。「いいえ、同じ中学校の友達がたくさんいると、一緒にふざけてしまって集中しないと思うんですよ」とおっしゃったのです。私の早合点のせいで、その後の対応は上手くいかなかったのは言うまでもありません。

ちょっと考えてみてください。そのとき、どんな言葉を返せば良かったのでしょうか?

例えば「何かご心配のことがおありですか?」と質問をすれば、「一緒に中学の友達がいると集中しないと思うんですよ」

という答えが返ってきて、「塾では生徒に基本動作を徹底しているので大丈夫です!」と答えられたのです。

人の気持ちや本当に言いたいことはすぐには分からないものです。顧客の言葉にすぐに答えずに、さらに質問を投げかけるということも重要なのです。

いかがでしたか。

①問合せの次の段階を決める。

②質問を投げかけて不安や悩みを探る。

③顧客の言葉にすぐに反応しない。

是非この3点に留意して受付対応に臨んでください。貴塾に一件でも多くの講習参加があることを祈っております。

数字でみる学習塾経営・業界のトレンド Vol.3

子どもたちの学力を向上させるためにはなにが大切か——若い勉強熱心な塾長さんたちと雑談していると、時々こんな話題で盛り上がる場合があります。第一に「学習の量」、次に「学習の質」。結論はたいいていこうなるに決っていますが、「量や質をうんぬんする前に生活習慣の指導を！」とおっしゃる塾長さんも少なくありません。

学習塾に関係している人であれば、「基本的な生活習慣と学力との関係」を全く知らない方はおそらくいらっしゃらないでしょう。が、どうもその重要性に関する認識の度合いについては大きな差があるようです。

そこで今回はこの点、とくに睡眠の習慣と学力との関係に絞っておさらいしておくことにしましょう。

まずは 2013 年度「全国学力・学習状況調査」のクロス集計で分かった「睡眠時間と学力との関係」をご覧くださいませ。

●普段（月～金曜日）、1日にどれくらいの時間、睡眠をとることが最も多いですか？

- ① 10 時間以上 61.3%
- ② 9 時間以上、10 時間より少ない 69.3%
- ③ 8 時間以上、9 時間より少ない 74.9%
- ④ 7 時間以上、8 時間より少ない 78.1%
- ⑤ 6 時間以上、7 時間より少ない 78.4%
- ⑥ 6 時間より少ない 76.9%

中3生の「国語A」の正答率です。

正答率が一番高いのは「6時間以上7時間未満」、次が「7時間以上8時間未満」、3番目が「6時間未満」。最も低いのが「10時間以上」。

意外なことに、睡眠時間は多ければ多いほどよいというわけではなく、たつぷり睡眠は最悪で、中3生の場合はどうやら7時間前後がベストなようです。

ただしもちろん、とりあえず7時間睡眠をとればOKというわけでもないようで、次に14年度の「同調査」のクロス集計を見ましょう。

●毎日、同じくらいの時刻に寝ていますか（中3生）？

- ① している 数学A 69.3%・数学B 62.0%
- ② どちらかといえば、している 数学A 69.6%・数学B 62.3%
- ③ あまりしていない 数学A 65.3%・数学B 57.6%
- ④ 全くしていない 数学A 56.9%・数学B 48.2%

正答率の最も高い「どちらかといえば…」と、最も低い「全く…」とでは、数学Aで12.7ポイント、数学Bで14.1ポイントもの差が生じています。「どちらかといえば…」と「毎日同じ時間に…」の正答率は似たようなものですので、ただ単に「7時間前後の睡眠」だけでは十分ではなく、就寝時間もそれなりに規則正しくというのが大きなポイントのようです。

では、何時ごろ寝るのが一番好ましいのでしょうか。

これに関しては昨年11月、文科省が行った「家庭教育の総合的推進に関する調査研究—睡眠を中心とした生活習慣と子供の自立等との関係性に関する調査—」という長つたらしい名前の調査から、興味深い結果をご紹介します。

**●「次の日に学校がある日は、ふだん何時ごろに寝ますか」
×「午前中調子が悪い」**

- ① 午後9時より前 15.1%
- ② 午後9時から10時より前 10.7%
- ③ 午後10時から11時より前 10.7%
- ④ 午後11時から午前0時より前 14.0%
- ⑤ 午前0時から1時より前 21.2%
- ⑥ 午前1時から2時より前 32.0%
- ⑦ 午前2時から3時より前 39.4%
- ⑧ 午前3時より遅い 41.2%

百分率は、調子が悪いことが「よくある」と答えた中学生の割合です。寝るのが11時前ならば1割、0時を過ぎたら2割以上が「午前中、調子が悪いことがある」と答えています。「調子が悪い」ということは「勉強に身が入らない」と同義でしょうから、当然学力は付きません。

とすれば、できれば11時前、遅くとも0時には就寝するのが最善と言えるのではないのでしょうか。

結論です。学力向上を希望する中学生は、出来るだけ毎日規則正しく、夜11時前に布団に入り、7時間前後の睡眠をとること。

授業の中などで繰り返し生徒に伝えて、周知徹底させることをお勧めしておきたいと思います。

学力・学習状況調査の結果については、
国立教育政策研究所ホームページからご確認くださいませ。
<http://www.nier.go.jp/kaihatsu/zenkokugakuryoku.html>