

# CHUOH TRY+ANGLE

知っ得通信

2015年4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.38

## ＜教師の基本動作を考える＞

春期講習も終わり、一年で一番ホッとする時期ではないでしょうか。今回は、この時期に塾の「基本動作」について振り返っておきたいと思います。

なぜ今、塾の「基本動作」なのか。それは、昨今の教育に対する世間の冷たい、慎重な視線を意識しなければならないからです。私たちは、世間の目をしっかり意識して行動をしなければならないのです。なにせ、教育をフィールドとしているからです。

### 1. 基本動作を考える前提として

いつからか、学校の先生は、「一般企業では勤められない」、「常識がない人が多い」と言われるようになりました。そして、私は塾の先生も同じだと伝えてきました。

そこで、私ども MBA の研修は、まずこの常識の本質から指導をしていきます。「パブリック」と「プライベート」の関係性から話をスタートをして、社会人の常識を徹底的に叩き込みます。

以前ならば、学校にせよ、塾にせよ「子ども相手」だったので、教師がどんな服装だろうが、どんな態度だろうが、構わなかったのです。「先生」には、それなりに社会的ステータスがあり、保護者も「先生に全てお任せします」という時代だったからです。

ところが、1990 年を境にして時代はガラッと変わりました。不適格教師、いじめ問題など、学校教育のあり方が国政レベルで問われ、社会的に先生に対する否定的な認知が出来てしまったのです。現在、一般消費者の教育を見る目は確実に厳しくなっているのです。

学習塾も例外ではなくなりました。自分の子どもを預けるのに足るのか、社会人として信頼に足る教師が指導しているのか。今こそ、「一般の社会人の視点」で、そして「顧客の視点」で、塾として、教師としてふさわしい「基本動作」を考えなければならないのです。

### 2. ファーストインプレッション

保護者や生徒から、教師が第一印象で、不快感を持たれてしまったら、その後、どんなに良い指導をしても顧客の心にはなかなか響きません。初対面に限らず、その日に初めて出会う瞬間、そのファーストインプレッションがとても大切なことは、言を俟ちません。優秀なビジネスマンはこれを非常に重要視しています。

人の第一印象は7秒。塾の受付なら、足を踏み入れて30秒以内で決まるといわれています。ところが、第一印象で不快感を与えてしまった場合、それを覆すには、その何十倍もの時間を要するのです。顧客に気持ち良く感じてもらうための要素を4つ挙げます。

#### A. 服装

子ども相手だからいいと思っているのか、それとも、全く知らないで生きてきたのか、残念ながら、学習塾には社会人として明らかに服装がおかしい方が多いのです。例えば・・・。

- |                  |                   |
|------------------|-------------------|
| ・スーツでなく、セーター姿である | ・サンダルやスニーカーを履いている |
| ・ビジネス用の靴下でない     | ・ネクタイをしていない       |
| ・スーツやシャツが汚れている   | ・過度に華美な服装（女性職員）   |

以前、弊社のセミナーにも、他塾（他社）の職員がいるにもかかわらず、サンダル履きで、スニーカーで、ノーネクタイで、上着を着ないで、参加される方が数多くいらっしゃいました（最近では、ほとんど見なくなりましたが）。

公の場であること、他者から見られていること、そういう意識が全くない人が多かったのです。何も、特別な服装を求めているのではないのです。ビジネスマンと同じ服装をする、それだけで良いのです。

以前、勤めていた大手学習塾の生徒アンケートで分かったことですが、彼らは意外にも、先生の服装には厳しいのです。「A

先生の服装がおかしい」、「B先生はいつも同じネクタイをしている」など、生徒は厳しい目で先生の服装を見ているのです。

## B. 明るさ・元気さ

ビシッとした服装で明るく対応すれば、それだけで他塾と差別化ができるのです。人間的な側面で保護者に安心感を与えることができます。具体的には、以下の点に注意すれば、「明るく元気」を演出できると思います。

- ・声大きい
- ・はっきりと話す
- ・端的に話す
- ・目を見て話す
- ・目を見て聴ける
- ・笑顔
- ・快活な挨拶

## C. 受付周りの整理整頓

きれいに整えられていることはもちろんですが、顧客の目を意識したものが配置されていることも重要です。「顧客に関係のあるもの」と「顧客にアピールするもの」と分けて考えるといいと思います。

- 「顧客に関係のあるもの」  
⇒入会までの流れ、学校紹介、偏差値一覧、高校案内などの雑誌など
- 「顧客にアピールするもの」  
⇒合格実績、講師紹介、イベント告知、イベント報告など

また、入口から教師の机が見える場合、机上整理を行うのは絶対条件です。接客中に生徒が横を通るといったことを防ぐためにも「動線」を意識した受付配置にする必要もあります。塾を訪ねると、時々、生徒が受付に座っているのを見かけますが、それは言語道断!もし、その時に保護者が見えたら、どう感じられるでしょう。

## D. 顧客志向

例えば、接客中、その背後で職員が食事をしているのを顧客が見かけた場合、それはあまり気分の良いものではありませんし、保護者・生徒の見える場所でタバコを吸うのも良くはありません。自分が持っている常識ではなく、「顧客が見てどう思うか」という意識を持つことが大切です。塾の基本動作の前提は、この顧客志向にあるのです。

## 3. 生徒対応

次に、生徒に対応する際の基本動作を考えてみましょう。前提となるのは『閉ざされた指導からオープンな指導へ』ということ。常に保護者が見ているという意識で、生徒と接する

ことが重要です。「保護者が見ているときに、生徒にこの対応ができるのか?」、「この対応を保護者が見たとき、良い先生だと自分を信頼してくれるのか?」と、問いかけてみてください。

## A. 言葉遣い

人格を否定するような言葉遣いを使ってはならないのはもちろんですが、無意識に使っていることに注意が必要です。私も良く顧問先の会議で、顧問先の職員に無意識で人格を否定する類の発言をしてしまっていることがあります(反省)。例えば、「バカ」、「やっても無駄」、「いつもこれくらいやってくれたらいいのに」、「やる気ないんだろ?」など、また、直截的な表現でなくとも嫌味や皮肉も生徒を傷つけます。保護者が子どもに対して、この種の言葉遣いをする人が多いからこそ、塾では『プラスの表現』、『肯定的表現』で生徒と接するのが効果的であり、教師の基本動作と言えます。

例えば、生徒が遅刻した場合、いきなり「遅刻するな!」と言うのではなく、「時間どおりに来ないから、心配したぞ」と声をかけてから「で、どうした?」と問いかければ、生徒の受ける印象も随分と異なるし、生徒との摩擦も起こらないものです。

保護者が見たとき、「さすがプロ!」と思われる言葉遣いは『肯定的な表現』です。学校や家庭ではどちらかというと『否定的な表現』が多いからです。生徒は否定的表現に慣れていても、やはり気分は良くないものです。

教師であっても、生徒に行う授業アンケートなどで、否定的な表現や評価が書かれているとかなりショックです。例えば、「先生の授業は分かりづらい」と書いてあったらいかがですか。生徒も同じです。否定的表現ではなく、肯定的表現で接してもらえると嬉しいものです。塾の基本動作は、肯定的な表現なのです。

## B. 話を聴く

生徒に限ったことではありませんが、人は話を聴いてもらうと「自分のことを大切にされている」と感じるものです。生徒のことを大切にできる塾は、生徒の話をよく聴く塾であると言い換えてもいいでしょう。塾好きの生徒が多いのはそういう塾です。生徒が辞めない塾、生徒が友達を連れてくる塾を目指すのなら、生徒の話を聴くことから始めましょう。そう言っても、なかなか生徒の話を聴けないのが教師です。常に意識して、生徒や保護者の話を聴くようにしてください。

学校や家庭で自分の話を聞いてくれないのに、塾の先生が話を聞いてくれたらどんなに感動するでしょうか。おそらく保護者も感動するでしょう。普段、子どもの話を聞いている保護者なら、塾のそういう姿勢に共感してくれることは間違いなしです。

### C. 個々の生徒に対する期待を表現する

生徒の話を聞き、プラスの表現を続けていると、『生徒の良いところ、できていること』が発見できるようになります。その上で、「君にこうなってほしい」という期待を伝えてほしいのです。「現在までの生徒の様子を認め、ビジョンを伝える」のです。以下にトーク例を挙げます。

- ・「Aさんみたいに優しい子は、将来人を助けるような仕事につくといいんじゃないか」
- ・「B君は面倒見がいいから、先生とか向いているかもしれないな」
- ・「C君は理数系が得意だから、将来、研究者になって社会に役立つ新しい発見をしてほしいな！」
- ・「Dさんは、毎回しっかり宿題をやって確認テストも満点だから、トップ校目指してみないか！」
- ・「E君、中間テストは頑張ったね。自習にもよく来たね。期末も期待してるよ！」

## 4. 保護者対応

### A. 在籍生の保護者へ

『子どもの現状を伝え、保護者の話を聴く』ことが保護者対応の基本です。そして、現状を伝える手段は、①DTS（デイリー・テレフォン・サービス） ②保護者面談 ③保護者会 ④塾通信 ⑤掲示物 です。

このような手段を活用して、生徒の現状を小まめに伝えるのです。何度か伝えているうちに、不満や要望も出ることもあるでしょう。しかし、それは「小さなクレーム」だと捉えましょう。この小さなクレームに誠実に対応し、後日、変化を聴きます。この繰り返しが塾の基本動作です。クレームを恐れる気持ちもわかりますが、実は小さなクレームが出ているうちがチャンスです。これをクリアしていけば強い信頼関係が築けるからです。小さなクレームが溜まりに溜まって、やがて大きなクレームとなり退学につながるこの方がずっと怖いというものです。

伝える ⇒ 聴く ⇒ 対応する ⇒ 変化を聴く ……

このサイクルを確立し、保護者対応に努めましょう。

### B. 一般生の保護者へ

一般の保護者に対応する場合、とにかく聴くことが非常に重要です。例えば、道を歩いている人に対して塾へ勧誘する場合、当たり前ですが、こちらから話さなくてはなりません。自分が何者で、どんな塾で、どういう指導をしているのか……。しかし、通常、我々はそんなことはしません。一般の保護者が問合せをしてくれるのです。ここで、ちょっと考えてもらいたいことが、「なぜ、その人は塾に問い合わせたのだろうか?」ということです。

問い合わせをしてくれるのは、多かれ少なかれ子どもの学習について、不安や心配を抱えているからです。ですから、心配や不安の内容を知り、的確なアドバイスを返すことが出来たのなら、入塾はほぼ間違いありません。

また、前述しましたが、先生が聴く姿勢を見せることで、保護者は「大切にされている」という気持ちになり、好感も持ってくれます。簡単に相手の真意やニーズが分からなくても、「分かるとうする姿勢＝聴くこと」が非常に重要なことなのです。

ニーズを聴いた後に塾のビジョンを語りましょう。どんな指導をして、どんな生徒になってほしいのか。料金やシステムの話は全体の2割程度で構わないと思います。

いかがでしょうか。塾の基本動作、実は、上記のようなことを常日頃、行っていることなのです。ぜひ、貴塾の基本動作を点検してください。新しい環境に新人が入ってくるのですから。

最後にもう一言。私は「ありがとう」という言葉が飛び交うような塾は最高であると思います。「通ってくれてありがとう」、「話してくれてありがとう」、「聞いてくれてありがとう」……。 「ありがとう」という言葉ほど上下の関係のない、対等な言葉はないでしょう。生徒に、保護者に感謝の気持ちを「ありがとう」という言葉で伝えてみてはいかがだろうか。「基本動作」の最後のまとめとして、「ありがとう」と生徒、保護者に伝えることを貴塾の基本動作にしていきたいと思います。

# 数字でみる学習塾経営・業界のトレンド Vol.2

春の募集戦線も終盤を迎えています、皆さんの教室はいかがだったでしょう。今年はどうも全国的には小学生がやや好調、中学生はやや不調、高校生は昨年並みかやや不調といったところのようです。とはいえ昨年の例を見ますと、夏ごろには低迷の中高生も盛り返してくるはずですから、おさおさ準備を怠らぬようおススメしておきたいと思います。

ところでこの春、小学生がやや好調だった理由の1つには「英語人気」の上昇があるのではと私は考えています。

**20年度高3生から大学入試「英語」の外部検定試験活用がほぼ決定。  
18年度導入予定の新学習指導要領で小3生から英語授業開始。  
今春の首都圏私立中学入試で1割の学校が入試科目に「英語」採用。  
2020年にオリンピック開催。  
円安で訪日外国人客急増。**

こう並べてみると、少しでも早く始めさせておいた方が得策と考える保護者が増えているのも当然でしょう。

では、実際にはどのくらいの子どもたちが英語の勉強を始めているのでしょうか。

残念ながら、これに関しては最新事情の分かるあまり適切なデータがありません。

仕方ないので13年4月に実施された文科省「全国学力・学習状況調査」のデータをご紹介しますことにしましょう。

小学校入学前・・・17.9%  
小学校1・2年・・・23.9% (累計41.8%)  
小学校3・4年・・・25.0% (累計66.8%)  
小学校5・6年・・・32.8% (累計99.6%)  
無回答・その他・・・0.5%

小学校6年生に「学校の授業や英会話教室で英語を学び始めたのはいつからですか」と尋ねた質問への回答です。当時の小6生といえば現在の中2生です。

その彼らが小1生になったのは08年ですから、08年4月時点で小1生の17.9%がすでに英語の勉強を始めていたこととなります。

また、彼らが小5生になったのは12年4月ですが、5年生になって学校の英語の授業が始まるまえに、すでに66.8%が英語を始めていたこととなります。

であるとすれば、ここからは勘を頼りの大雑把な推測になりますが、現時点では、

小学校入学前の幼児・・・38%  
小1・2年生・・・74%  
(新規に始めた子36%、幼児期からやっている子38%)  
小3・4年生・・・87% (新規13%、小3前から74%)  
小5・6年生・・・100% (新規13%、小5前から87%)

が英語の勉強をしているといったところではないでしょうか。

それでは、このうちのどれくらいの子どもたちが、われわれの「塾」や「英会話教室」に通ってくれているのでしょうか。

これも実は適切なデータがほとんどありません。ちなみに13年3月にベネッセ教育総合研究所が行った保護者調査では、就学前の幼児の9.7%、小学生の14.9%が塾や英会話教室に通っていました(「第2回学校外教育活動に関する調査」)が、2年前の調査となるとだいぶ状況は変わっていると思われます。

したがってまた大胆な推測をするよりほかにありませんが、私は現時点で

小学校入学前の幼児・・・10%  
小1・2年生・・・25%  
小3・4年生・・・30%  
小5・6年生・・・33%

程度が通ってくれているのではないかと、少なくとも4月の現時点では塾探し、英会話教室探しをしているのではないかと考えています。

そう考えれば、この春やや好調だった小学生は英語を突破口にして、まだまだいけるのではないのでしょうか。

最後に蛇足を付けておきましょう。

さきの13年「学力・学習状況調査」のクロス集計によると、就学前に英語を勉強し始めた小6生の「算数B」の正答率は63.3%、小1・2で始めた小6生は59.7%、小3・4で始めた小6生は57.5%、小5・6で始めた小6生は56.2%だったそうです。「英語」を勉強し始めるのが早ければ早いほど「算数」の成績もよいわけですね。理由は分かりません。

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いただけます。  
<http://www.nier.go.jp/kaihatsu/zenkokugakuryoku.html>



今、日本の教育における勉強すること、学ぶことの意味が問い直されています。

4月13日に行われた今年の東京大学の入学式では、「考え続ける忍耐力」の重要性を訴える総長式辞がありました。

今一度「考える」ということそのものを考えてみる必要があるのではないのでしょうか。

そもそも日本人の多くは、勉強することを知覚を覚えることだと思っている節があります。

確かに、基礎的な知識は理由に関係なく頭に入れておく必要があります。

それがなくては何もできないからです。

しかし、何でもかんでも丸暗記すればいいというものではないはずです。

このような何でも丸暗記すればどうにかなるという姿勢が、いろいろ考えるよりはパターン的な解法を覚えればいいのかという姿勢につながるのです。

授業現場でも、パターン的な解法を覚え、短時間に解答を導き出した子どものほうが、多少時間がかかっても考えに考えて「その子なりの答え」を出した子どもよりも評価されたのではないのでしょうか。

「その子なりの答え」には無駄な部分というか「余計な枝葉」がたくさん付いています。

スマートではないかもしれません。

そして、何より答えが出てくるまでに時間がかかります。

パターン的な解法を覚えた子どものほうが限られた時間で行われるテストでは高得点が取れることは間違いのないでしょう。

それゆえパターン的な解法の子どものほうが評価されがちなのです。

このことを指して「正解主義」という言う時があります。

効率よくできるだけ短時間で解答を導き出す生徒を評価する考え方と言っていいでしょう。

原理がどうなっているのかにこだわり、その意味を知ろうと、そこで立ち止まり考える子どもを積極的に評価しないというのは、どこか不思議であり、おかしいと、もっと思われるべきであったのに、ゆっくりしていないで、さっさとやろうよとしてしまったわけです。

だから勉強するとすれば、パターン的な解法を「覚える」ことに終始するのです。

それでは、一定の時間が経過すると、子どもの頭の中には断片的な知識が残るだけです。

勉強の本質は「考える」ということではないのでしょうか。

自分の頭で考え、判断する力を付けるために勉強というものはするものだと思います。

知識偏重の教育では、これからの時代は通用しないこと、正解というものがなく多岐にわたる時代を生き抜くためには、考えること、自分なりの答えを出すことが必要なのだということ、多くの人がやっと実感として受け容れられるようになってきました。

ここ数年で時代が急激に変わったと言っていいでしょう。

プロセスを重視して、自分で考えて答えを出す習慣を身に付けることが中学高校時代にきちんとできていなくては、大学に入学してから苦労するということが理解されてきたのです。

そのためには中学高校が一貫した環境下でじっくりとプロセスを重視した指導のもと、考えるとはどういうことなのかということ、自分は何がしたいのかということ、真剣に考えていくことが大事になってきます。

そのためにも、公立中高一貫校を受検することは、大きな意義があるということがお分かりいただけたのではないのでしょうか。

今や日本だけではなく、世界中の子どもたちにグローバル化の波が押し寄せています。

グローバル社会では、異なった文化を背景とする様々な人間と議論を交わしますので、自己発信力と他者理解力が備わっていないてはなりません。

中でも「自己発信」とは、ある問題や事件・現象を自分がどのように考えているかということ、相手に分かりやすく伝えることです。

そのためには、さまざまな問題や事件・現象に対して、自分はどう思うか、どのように考えているかという「自分の意見」をきちんと提示する訓練を積んでおく必要があります。

つまり、グローバル社会で生きるためには、つねに「考える」習慣ができていなくてはならないわけです。

それが今後求められる人間としての力の土台となっていきます。