

CHUOH TRY+ANGLE

知っ得通信

2017年1月20日発行

編集・発行：中央教育研究所(株) 〒730-0013 広島市中区八丁堀15-6 <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.59

<クレームの初期対応をしっかりと行う!>

ちょっと遅くなりましたが、明けましておめでとうございます。

本年もよろしくお祈りいたします。

2017年がスタートしました。2020年の高大接続改革に向け、今までやってきたことをしっかりと点検し、良い点は磨きをかけ、悪い点は修正し、新しく導入することは何なのかを1年かけて試行錯誤してください。

さて、今回は、そういう試行錯誤をする過程で出てくるであろう、クレーム対応について考えたいと思います。

1992年のバブル崩壊以降、日本社会には画一的ではない、多様な価値観が広がりました。それによって個人の価値観も多様化され、それぞれのご家庭の要望も実に様々なものになりました。今までなら、全くクレームにならなかつたことでも、最近は何がクレームになるのかわからないという状況になっています。つまり、クレームが簡単に起こりやすい状況になっているのです。

そこで、今回は「クレームの初期対応」について考えます。

クレームにおける初期対応の最大のポイントは、「相手の感情を受け止める・共感する」という姿勢です。こちらの言い分もあるとは思いますが、まずは、相手の話をじっくりと聴くことからスタートします。言いたいことを全て伝え終わると、相手の怒りも収まり、冷静に話が始められることが多いものです。以下、フローにして示します。

①クレーム対応の1ステップ →《顧客の感情を受け止める》

- 電話のたらい回しは避ける(受けた本人か、次まで)
- 電話のかけ直しを提案する(相手の電話代負担の軽減)
- 感情を静めるためには、まずは全てを吐き出させる(メモをとる)
- 話の途中で否定語を発したり、話の腰を折らない

②クレーム対応の2ステップ →《怒りの原因を察する》

- 問題の本質を理解する
- 問題の所在の確認をする
(よくわかりませんので、お教え願いますか)
- 確実に自分側に問題の原因がある場合は、
しっかりと謝罪する
- 顧客側に問題の原因がある場合は、
こちら側の対応の説明をする

- 解決できない問題であれば、
判断を保留し、責任者に代わる

③クレーム対応の3ステップ →《妥協点を探る》

- 問題の本質が把握できたら、解決のための提案をする
- 一方的な解決案で終わるのではなく、
相手の承認を確認する
- 双方が納得するまで、提案内容を吟味する
- 具体的な提案ができない場合は、問題の本質の確認と
その対応策の方向性を示し、日時を明言して、電話を切る

④クレーム対応の4ステップ →《問題解決の確認をする》

- 問題が解決したことを確認する
- クレーム報告書に記入する
- クレーム内容と対応策を具体的に記入する

クレーム対応の基本は、初期対応をしっかりとすることです。初期対応を間違ってしまうと大きなクレームに変わってしまう場合が多々あります。この4つのステップでしっかりとした対応をしてください。

クレームは、期待しているからこそ、お客様から出てくるアラームです。

ですから、クレームに対してひるむことなく、対応してください。そして、そのクレームを二度と起こさないように情報共有を行ってください。クレームは、これから起こる様々な問題のヒントになるはずですから。

【編集後記】

来る2月19日(日)~2月20日(月)に、定員12塾限定のMBAスペシャル企画『学習塾経営革新会議』を開催します。中土井鉄信による講演やグループコンサルテーション、参加者同士のグループワークなど盛りだくさんの企画を盛り込み、「2017年の自塾のコンセプト決定と成功経営計画づくり」を徹底サポートする内容になっています。ご参加の塾経営者のみなさまと意見交換ができる時間や懇親会なども予定しております。参加塾12塾限定のスペシャル企画! 詳細はコチラのPDFファイルをご覧ください。

▷ <http://management-brain.com/2017kakushinkaigi.pdf>

ご興味のある方はぜひ、下記までお問合せください。

お問合せ・お申込みはコチラ

→TEL045-651-6922

Mail: mailadm@management-brain.co.jp

数字でみる学習塾経営・業界のトレンド Vol.23-1

1月14日のセンター試験初日を皮切りに、今年度の大学一般入試の幕が切って落とされました。高3生を多数抱える塾では、精神的にも物理的にも眠れない日々が始まったのではないのでしょうか。

眠れない日々を送るのは受験生のいるご家庭でも同様のようです。

愛媛銀行が昨年11月、短大・大学・大学院・専門学校に通う子どもを持つ愛媛県内の259世帯を対象に、興味深いアンケート調査を行っていますのでご紹介しましょう(ひめぎん情報センター「大学生の教育費に関するアンケート調査」/2016年12月)。

●受験にかかった費用

まずは、短大・大学・大学院・専門学校の受験に掛かった費用ですが、受験料・宿泊代・交通費の合計は平均24万8000円でした。

受験校数は平均2.6校だそうですから、1校受けるだけで10万円近く掛かる勘定ですね。

ちなみに、アンケートに回答したご家庭の子どもが在学している学校は、

短大	4.2%
大学	87.3%
専門学校	5.8%
無回答	2.7%

学校の所在地は、

愛媛県内	50.6%
首都圏	12.7%
近畿圏	12.7%
中国	12.7%
九州	2.3%
その他	5.4%
無回答	3.6%

だそうです。

自宅から受けに行きやすい県内受験が半数を超えているにもかかわらず、平均がこの金額ですから、東京で5校受験なんてことになれば大変な物入りですね。

●年間の学費(学費+教材費)

受験がうまくいって合格したとしても、次に入学金や授業料、加えて教材費などが必要です。

大学進学者の平均は、

国公立大学	732,000円
私立大学文系	994,000円
私立大学理系	1,508,000円
私立大学医科系	2,571,000円

教育費無料という国がいくらでもあります。それに比べてこの国の教育費は有料でしかも高い!つくづくそう思います。

●自宅外での生活の準備

とはいえ、たいていの場合、入学時は「半期分の授業料」で済みますから、春の時点ではこれより多少低くなるはずですが、

が、自宅外の学生には生活拠点を作るという大問題が控えています。

2012年	49,000円
2013年	50,000円
2014年	50,000円
2015年	49,000円
2016年	47,000円

自宅外通学をする学生の住居費の平均です。

自宅外で通学するとすると、住居費の3カ月分程度の敷金・礼金・前家賃に加えて生活用品買入れのための費用が必要になってきますので、学費との総合計となると国公立大学生であっても百数十万円は掛かるのではないのでしょうか

参考までに記しておきますと、日本政策金融公庫が行った調査では、自宅外通学を始めるために必要な平均費用は2014年が45万1000円、2015年が45万円でした。やはり、かなり掛かりますね。

●仕送り額

ついでですから、自宅外通学の子どもへの毎月の仕送り額をみておきましょう。

2012年	91,000円
2013年	98,000円
2014年	92,000円
2015年	94,000円
2016年	98,000円

アンケートに回答した県内259世帯の年間平均世帯収入は699万4000円。月々ならずと58万2833円です。

ここから毎月10万円程度仕送りするとすると、かなりきついですね。

なお、総務省「全国消費実態調査」によると、2014年時点の愛媛県の2人以上の世帯の年間平均収入は518万1000円、月々43万1750円。回答者の子どもたちは比較的恵まれた環境にいるということなのでしょう。

数字でみる学習塾経営・業界のトレンド Vol.23-2

●親の心配のタネ

最後にちょっと面白いデータを。

アンケートには「親の心配のタネ」という項目(複数回答)があります。

卒業後、就職できるか	53.7%
就職後、すぐに退職しないか	17.8%
下の子どもの教育資金が用意できるか	17.4%
卒業まで蓄えがもつか	11.2%
留年や中退をしないか	10.0%
心配は特にない	19.7%

就職問題がダントツです。

もともと、この数値は下記のように以前に比べ、だいぶ落ちてきてはいるんですが…。

2010年	70.3%
2011年	70.6%
2012年	66.7%
2013年	62.0%
2014年	64.5%
2015年	55.0%

それでも保護者にとって、子どもの就職問題が大問題であることに変わりはありません。

近頃では高校生の保護者と二者面談をする塾が増えてきました。

「受からせればOK」という姿勢では、保護者の信頼を得られなくなっていると思ったほうがよさそうです。

保護者・生徒の生活や人生のよりよきアドバイザーになれるかどうかはわれわれの課題だと言ってもよいのではないのでしょうか。

PS・コンサルティング・システム 小林 弘典

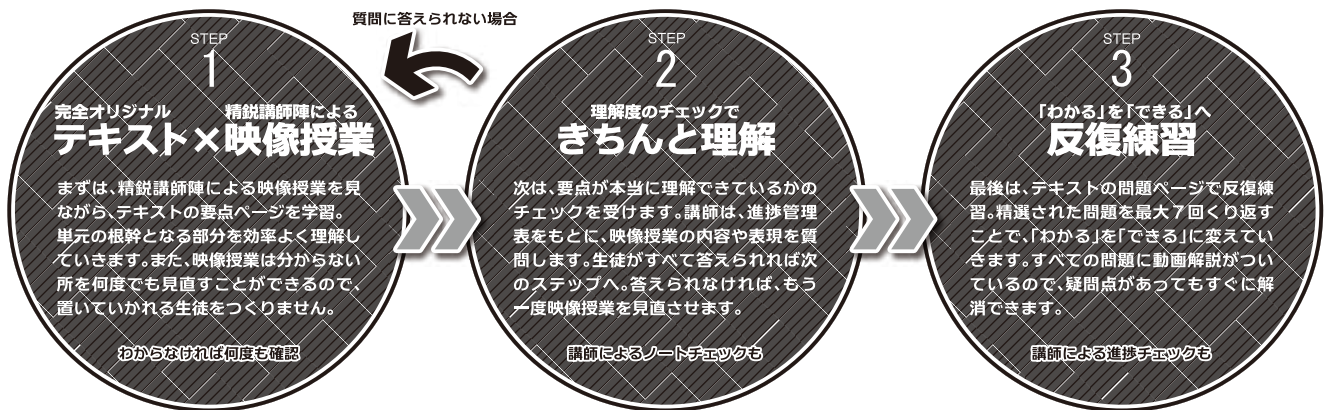


集団個別指導型システム TsuX (ツックス)

勉強が苦手な生徒でも「成績が伸びる」学習法。

名前の由来

偉大な教育者、吉田松陰にあやかり、松陰の言葉「心ある立派な人の務めは、自身の身を修め、まごころを尽くすことにある」から命名。そこに「学び尽くす」「理解し尽くす」の意を込めました。また、アルファベットの「X」には「最後を締める」といったニュアンスがあるため、ローマ字表記で「尽くす」の意を強調させています。



POINT 1 集団個別指導を可能にする

5教科すべてオリジナルテキスト

1.Repeat	徹底した反復練習	●適切な問題量・設問数 ●厳選された質の良い問題
2.Speed	時間を意識させる	●大問1つが5分程度で解ける問題 ●リズムにのれる難易度
3.Simple	多重の意味を持たない	●1つの問題に多くの要素を盛り込まない ●基礎・基本が身につく問題 ●スモールステップ

POINT 2 テキスト制作者が映像を監修

全要点、全問解説の映像授業

すべての要点・問題ページに精鋭講師陣による動画解説がついています。テキストを制作した講師が解説を行うため、問題を読み解く視点、解法の流れ、関連知識といった入試に必要な力を養うとともに、細かなテクニックもテキストの内容にあわせて説明していきます。

学習塾だから成績が伸びる「型」があります。

※詳しくはお問合せください。