

CHUOH TRY+ANGLE

知っ得通信

2008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/>



感情の論理 vol.15 「期待値を下げる」

先週号で「抽象的な期待値は上げるが、個別具体的な期待値は下げる工夫」の重要性についてお話ししました。今月はその具体的手法について解説します。

多くの塾が「目の前の客」を獲得したいために、入塾面談時に様々なことを安請け合っています。看板には「基礎から応用、志望校合格まで」と表示し、トップ校を目指す生徒にも、学習習慣を身に付けたいという生徒にも、「大丈夫です。お任せ下さい。」と言ってしまいます。

また、個別的な要望、例えば「特別に家庭学習用の教材を出してほしい」「とにかく完了するまで残してでも指導してほしい」という注文にもOKを出してしまいます。

しかし、こうして果てしなく「客の期待値」を高くすることは、客の不満を生じる大きな原因になります。何度も言いますが、不満とは「期待値に届かない状態」を指すのです。そこで、入塾面談時には「客の期待値」を下げる工夫をします。

例えば、次のような理論武装を展開するのです。

「残念ですが、塾に〇〇君の成績を上げる力はありません。

我々は頭の良くなる薬を売っているのでも、〇〇君の脳を改造手術するのでもありません。自分の学力を上げることは自分にしか出来ないのです。例えば足が速くなりたいと思っても、カール・ルイスの走っている姿を見ているだけでは足は速くなりません。自分が苦しい思いをして実際に走らなければならないのです。勉強も同じです。講師が鮮やかに問題を解く様子を見ているだけではダメです。自分が苦しい思いをして勉強して初めて、学力や成績は上がるのです…」

横で聞いている母親が「そうですよね。その通りですよね。」と納得する話をします。そうやって塾そのものの期待値を下げておきます。

その上で…入塾後は質量ともに徹底的な指導をして、次の定期テストで飛躍的な成績向上を実現させるのです。その時は、規定の指導時間や宿題量を無視してしましましょう。少なくとも3ヶ月以内に「目に見える結果」を出すことが必須です。

なぜなら、ニーズで成り立つビジネスにおいては、客の期待に早く応えないと「顧客ロイヤリティ」が一気に低下してしまうからです。

あなたも歯が痛いから行きたくもない歯医者に行きたくもない歯医者を探しているのだと思います。ところが、そのことで痛みが治まらなかったら…きつと、その歯医者を見限って次の歯医者を探さずにはいけません。

塾の場合、遅くとも3ヶ月以内に何がしかの結果を目に見える形で提示することが求められます。

ある塾は入塾者（特に小学生）には徹底的にノートの書き方を指導しています。それまでぐちゃぐちゃに書いていたノートが、塾に通い始めたら丁寧に書くようになった…。そうした我が子の小さな変化にも親は感動するものです。

具体的期待値は下げるが、その期待値はできるだけ早く上回る…。それが「客」を感動させ、「あの塾はいいよ!」という抽象的な評判を作っていくコツです。感動は自然発生的に起こるものではありません。あなたの演出が必要です。

同じストーリーでも、脚本や演出の妙で感動作にも駄作にもなります。入塾後3ヶ月までの未来日記を書いて下さい。その出来があなたの塾の評判に大きな影響を与えます。

重要なので繰り返します。

客の期待値は出来るだけ下げ、その期待値はできるだけ早くクリアせよ!

今月の気になるハナシ

新指導要領の移行措置について

文部科学省は、新学習指導要領に向けての移行措置の概要を公表しました。新指導要領は、理数系を中心に、09年度から前倒しで実施され、授業時間の数が、移行措置期間中に増やされるのは、今回がはじめてのケースとなります。

1. 小・中学校の授業時間数

小学校は、週 3.4～4.3 時間だった算数を週 4～5 時間に、週 2～2.7 時間だった理科も週 2.6～3 時間に増やし、新指導要領と同じ授業時間数を確保します。6年間の総授業時間数は、5576時間となり、現行の授業時間数より、209時間の増加となります。中学校は09年度から、数学と理科の授業時間数を段階的に増やし、11年度には新指導要領と同じ週 3～4 時間となります。逆に、選択教科や総合的な学習の時間は、徐々に減少していくため、移行措置期間中の総授業時間数は、現行のものとは変わりません。

※小学校の1時間は、45分授業。中学校の1時間は、50分授業。

2. 算数・数学と理科の前倒し

なぜ、授業時間数が増やされるのか。

それは、算数・数学と理科については、新課程に円滑に移行できるように、移行措置期間中から、一部の内容が前倒しされて実施されるためです。そのため、授業時間数の増加も前倒しとなっています。前倒しされる内容ですが、09年度では小学5年でひし形・台形の面積、小学6年では文字を用いた式 ($a \times x$) が実施されます。また中学では、1年で球の表面積と体積などが先行実施される予定です。

先行実施に際して問題となっているのが、教科書に記載がない事項です。対応策として実施内容にあわせた教材の作成が急務となっています。公表された概要には、『国の責任において作成・配布』と記載されています。

しかし教科書会社によると、「国が編集を行うのか、教科書会社が行うのか方針が決まっていない」ため、動きが取れないのが現状のようです。

3. 他教科の前倒しは？

「算数・数学と理科以外の教科についても前倒しを行うかどうか」

これについては、各学校の判断に基本的には委ねられています。例外となっているのは以下3点で、全ての学校で先行実施されます。

- ・地図帳で指導可能な「47都道府県の名称と位置」等の指導（小学校）
- ・音楽の共通歌唱教材として指導する曲数の充実等（小・中学校）
- ・体育の授業時間数の増加（小学校低学年）

また、新指導要領で導入が決定されている小学校における外国語活動は、各学校の裁量で授業時間数を決定した上で、実施することが可能です。さらに、週1時間は総合的な学習の時間をあてても良いことになっています。

4. 高校入試への影響は？

新指導要領の移行措置として、年度が進むにつれ、授業の内容が順次増えることとなります。これらの増えた授業内容が高校の入試に出題されるかどうか、受験生にとって一番の心配事になるのは間違いありません。

文科省は、「適宜取り扱ってほしい」とハッキリしない答え。公立高校の入試の出題範囲については、「完全実施まで出さない」「その年毎に判断」と地域により教育委員会の対応は、分かれています。

『現役生だけでなく再受験生もいる。入試には公正・公平が必要』と慎重になる委員会もあれば、『習ったことを評価するために、学習内容にあわせて出題する』という委員会もあります。ここに、私立が加わります。どこまでを受験範囲として見るのか、各学校・委員会の対応を踏まえた対策が必要になります。

[学習指導要領]

国公立の中小高校と特別支援学校が児童・生徒に教えなければならぬ学習内容など教育課程の最低基準。約10年ごとに改定され、文部科学省が告示する。改定の際は、これまでは内容の周知や教科書作成、現場の負担軽減などのため、告示から実施まで3～4年の移行期間が設けられている。