

CHUOH TRY+ANGLE

知っ得通信

2020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.95-①

＜成功する受付対応術＞

2019年10月、消費税が上がりました。保護者の方の塾を吟味する眼が、益々厳しいものとなります。今回は、新年度集客期を控えて、受付対応について考えたいと思います。

●来訪時の受付対応の流れ

ご来訪時の基本なお問い合わせの流れは以下のとおりです。

①お客様の時間があれば、座って対応する。

⇒座っていただくことによってコミュニケーションが取りやすい距離を保つことができますし、話に集中しやすい環境を創出することができます。

- 「よろしければ、ご説明させていただきますので、(受付・面談ブースを手で示して)どうぞこちらにおかけください。」(または教室へお通しする。)
- 荷物をたくさん持ってご来訪された場合は、「どうぞお荷物はこちらに置いてください。」と近くの場所を示す配慮をする。また、雨の中ご来訪いただいた場合なども、傘の置き場所をご案内する。
- 必ず名乗る。「私、こちらの教室で室長をしております、○○と申します。本日はお越しくささいましてありがとうございます。」(このとき、名刺をお渡しする。)

②ご来訪カードをご記入いただく。

⇒属性を確認し、話を進める上での参考にします。(ご来訪カードへ記入するのを嫌がる方もいらっしゃるので、そういう方に無理強いはいしません。)

⇒子どもの属性(性別・学年・学校・部活等々)の質問から始め、緊張を解く。答えやすい質問(閉じた質問)を最初にして、質問に答えやすい状況を作り出します。

- 来訪カードは、「資料を取ってまいりますので、こちらにご記入してお待ち下さい」などと言って、いったん席を離れると、来訪者が記入しやすい(一人になると、その空白の時間を埋める行動をとりやすいため)。
- 「何をご覧になってお問合せいただいたのですか?」
- 「○○にお住まいなのですね。ここまではどのくらいかかりましたか?」
- (部活を確認して)「○○中のサッカー部は、練習が厳しいですね。ここにも何人か通ってきてくれています」

③保護者のニーズ・お子様の様子を伺う。

⇒塾に問い合わせる方は必ず何らかの不安を持っています。

その不安を聞き出したり、または会話の中で間接的に察知し、その不安に対して、こちらがどのような対処法を持っているのかご説明します(迅速な対応が必要なら、臨機に提案・行動する)。

- 「お子様の勉強のことで、どのようなご心配ごとをお持ちですか?」
- 「志望校はどのような学校をお考えですか?」
- 「期末テストの結果はいかがでしたか?」
- 「よろしければ、成績を教えてくださいませんか?」
- 「他にどこの塾を回られましたか?」
- 「現在、どこか塾に通っていますか?」
- 「塾のご経験はありますか?」
- 「今通われている塾に何か不満をお持ちですか?」

保護者の気持ち・価値観に関心を示すことが非常に重要!

保護者のセルフ・エスティームを高めることになります!

④資料をお見せして、内容を説明する。

⇒入学案内等を使って、私たちの学習塾が「どのような塾なのか(教育理念・指導方針など)、他塾とどこが違うのか」を説明します。

⇒諸費用一覧表、時間割表、実績一覧、その他、話の内容に合わせて資料を提示します。

⑤授業参加までの流れをご説明する。

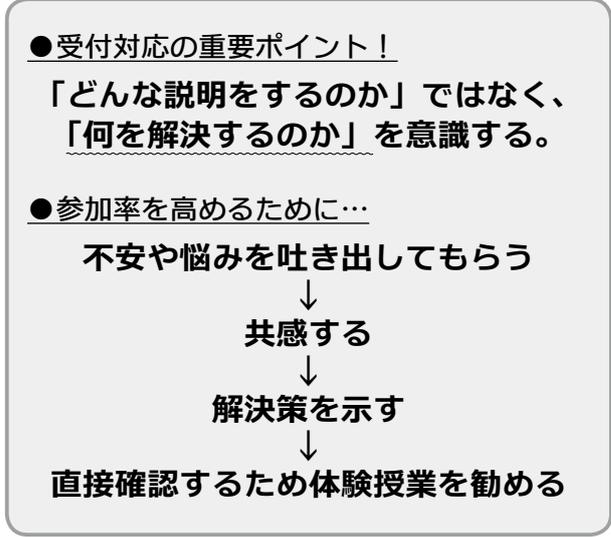
⇒体験授業を勧め、体験授業の候補日を2日程提示して予約を取ります。(可能ならば、その場で体験授業の予約を確定してください)。

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.95-②

⇒近々、説明会などのイベントの予定があれば、告知して参加を勧め、予約を取ります。

まとめると以下ようになります。ぜひ、新年度の生徒集客の参考にしてください。

この流れで一番重要なのは「③保護者のニーズ・お子さまの様子を伺う」です。いきなり資料等を見せ、説明を始める人を見かけますが、それでは通り一遍な対応になり上手くいかない場合があります。お客様に丁寧に説明したにも拘わらず、入会にも体験にも至らないケースがそれにあたります。一概に「春期講習の問い合わせ」といっても、個々の状況、不安、悩み、質問は、全く異なるのです。そこで、共感の姿勢で、個々の状況、不安を聞き出し、保護者の気持ちに関心を示し、保護者のセルフ・エスティームを高めて、解決策を示すことが受付対応です。さらに、その解決策が自塾の春期講習の受講にあることを説明すると共に、子どもの学習障害要因や学習状況を直接確認するために、体験授業を受けてもらうのです。体験授業後は、体験授業の状況報告、春期講習の到達目標、講習後の目標と対策を説明して、講習参加へ結びつけるのです。



【編集後記】

◆ MBA 塾経営革新メンバー募集 ◆

塾経営に役立つ情報誌・ツールを毎月配信。消費税が上がった今だからこそ、経営基盤を強化するノウハウを獲得してください。只今サンプル公開中！

▼ 「MBA 塾経営革新メンバー」の詳細はこちら https://management-brain.com/members_join/

中土井流の授業術を徹底伝授するストリーミング動画 「生徒のやる気を引き出す教師の授業スキル」好評発売中！

「受容」「共感」「承認」をキーワードに、授業で興味や驚き、感動を与え、生徒のやる気を引き出す方法をお伝えします。

☆詳しい内容紹介・ご購入はこちらから☆ <http://management-brain.com/lp2>

学習塾専用テキストのご注文は、ネットショップのご利用が便利です。

CHUOH ネットショップ 塾用教材の専門店

shop chuoh GO

<http://www.shop-chuoh.com>



PC 利用画面イメージ



スマホ利用画面イメージ

ショップご登録者数

8,000名突破!

※2019年9月現在

ありがとうございます!

年間累計受付件数

28,000件突破!

※2018年10月～2019年9月現在

ありがとうございます!

数字でみる学習塾経営・業界のトレンド vol.59

PISA調査と読解力不足

経済協力開発機構（OECD）が主催している国際学習到達度調査（PISA）の読解力分野で、日本の順位が下がってしまったという報道が話題になっています。今回はこの話題について。

PISAは、OECDが2000年から3年おきに進めている、義務教育段階を修了した15歳児（日本では高校1年生が受検）を対象にした学力調査で、18年調査は7回目に当たります。

* PISA = Programme for International Student Assessment
* OECD = Organisation for Economic Co-operation and Development / 37か国が加盟する経済・社会分野における世界最大のシンクタンク

調査は「数学的リテラシー」「科学的リテラシー」「読解力」の3分野で行われています。

当初から参加している日本はどの分野でも常に上位を保っていましたが、昨年12月3日に発表された18年調査で読解力が15位まで落ち込んでいることがわかって話題になっているわけです。

3分野の順位の推移をみてみましょう（参加は「18年読解力77か国・地域」を除き、科学・読解力とも数学に同じ）。

【数学的リテラシー】

年度	順位	参加国
2000年	1位	31か国・地域参加
2003年	6位	40か国
2006年	10位	57か国
2009年	9位	65か国
2012年	7位	65か国
2015年	5位	70か国
2018年	6位	78か国

【科学的リテラシー】

年度	順位
00年	2位
03年	2位
06年	6位
09年	5位
12年	4位
15年	2位
18年	5位

【読解力】

年度	順位	参加国
00年	8位	数学的リテラシーと同じ
03年	14位	
06年	15位	
09年	8位	
12年	4位	
15年	8位	
18年	15位	

確かに数学的リテラシーや科学的リテラシーに比べ、読解力はいささか分が悪いようです。

が、これまでも15位はありました。そのさいの参加国は57か国、今回は77か国。参加国は増えていますから、大騒ぎするほどの順位ではないかもしれません。

とはいえ、12年が4位、15年が8位、今回は15位。回を追って下がってきていますので、気にはなります。

では、読解力のどこが問題か。

読解力調査で測定しようとする能力は次の3つに分けられています。

①テキストを読んだうえで、情報を探し出す能力

- ・テキスト中の情報にアクセスし、取り出す能力
- ・関連するテキストを探索し、選び出す能力

②理解する能力

- ・字句の意味を理解する能力
- ・統合し、推論を創出する能力

③評価し、熟考する能力

- ・質と信ぴょう性を評価する能力
- ・内容と形式について熟考する能力
- ・矛盾を見つけて対処する能力

国立教育政策研究所の分析によると、②に関しては問題はありません。

が、①と③に関しては以前よりも平均得点が低下、さらに一般的にみて「自由記述形式の問題において、自分の考えを根拠を示して説明すること」に引き続き課題があり、「自分の考えを他者に伝えるように記述できず、問題文からの語句の引用のみで説明が不十分な解答となるなどの傾向が見られる」とのこと。

要するに、テキストの中から信頼に足る情報を取捨選択し、自分のアタマで考えて、それをキチンと表現する能力が不足しているということのようです。

この数年来、この国は間違いなく軽佻浮薄の言説がまかり通る、悪い意味での「大衆社会」の様相を呈しています。

SNS上の刺激的な一言に踊らされた炎上騒ぎや、クッキー利用による消費誘導や静かな世論形成はその典型例と言ってよいでしょう。

そうした異常なネット社会の成立が読解力の不足から来たものか、それともネット社会の成立が読解力不足をもたらしたのか…。

二ワトリが先かタマゴが先かの議論は別として、少なくとも教育に携わるわれわれは、どんな事象に直面しても軽拳妄動することなく、一歩立ち止まってよく調べ、自分のアタマで考えてから動くようにしたいものです。

PS・コンサルティング・システム

小林 弘典