

The logo features the CHUOH logo on the left, followed by the text 'TRY+ANGLE' in a large, bold, sans-serif font. The '+' sign is a simple cross.

2024年8月21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

<https://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.150

## &lt; 保護者と信頼関係を築く &gt;

夏期講習の集客状況は、いかがでしょうか。6月の末からやっと問い合わせが動き出し、8月初めまで問い合わせが来ています。動き出しが遅くなった分、お盆休み明けも多少は問い合わせが来て、9月入会になっていくのではないのでしょうか。残りの講習期間も、臨戦態勢で臨んでください。

ところで、夏期講習における在籍生の動員状況はどうだったでしょうか。6月の保護者面談は例年以上に上手く保護者様と信頼関係を結べたでしょうか。

講習の提案時期は退塾者が増えるものですが、保護者面談で信頼関係を結んでいた塾は、6月末や7月末の退塾者は少なかったのではないのでしょうか。逆に、例年以上に多い塾は、4月からの指導が生徒や保護者様から評価されていないか、生徒や保護者様とのコミュニケーションがしっかりなされていないことの現れかもしれません。

そこで今回は、退塾を防ぐために、保護者様とどう信頼関係を結んだら良いかを考えたいと思います。

私たち塾人には、根強い幻想があるようです。それは、「目の前にいる生徒に熱心な指導をしていれば、その想いは必ず保護者に伝わる」という幻想です。この幻想を脱却した時、私たちの教室には、生徒が一杯来るようになります。

毎日のように教室で顔をあわせる塾生なら、担当の教師が自分にどれくらい強い関心を持って接してくれているのかを日々肌で感じるができるでしょう。しかし、保護者様は、自分の子どもを介してしか学習塾の様子を理解できません。しかも、生徒が、思春期を迎えた男子の場合、「お母さん、今日塾でこんな事があって…」などと自宅で親と楽しく会話をするケースはあまりないはず

つまり、私たちが思っている以上に、保護者様は塾でどのような指導が子どもになされているかを知らないものだと思っておいた方が良いということです。

生徒を一生懸命指導すれば大丈夫！という思い込みは、この際、キツパリ捨ててしまいましょう。生徒への適切な指導は前提であって、それに加えて、保護者様に塾の意義や効用を知ってもらい、保護者様の協力を仰げるようになった時に初めて、学習塾の経営は安定し、飛躍へのステップを駆け上がっていけるようになるのです。

これは数値でも傾向としてはつきり示されています。保護者面談を希望制にしている塾と、必須にしている塾では、退塾者に差があります。保護者面談を希望制にしている塾では、意識の高い保護者様は面談を希望しますが、本当は面談が必要な生徒の保護者様ほど面談を希望しないのです。結果、よく話しておいた方が良い保護者様は、面談に来ないで退塾してしまうことになるのです。また、必須にしている塾では、年に最低3回は面談をしているので、退塾が自然と抑制されます。学習塾にとって退塾は、その存続さえ脅かしかねない切実な問題です。

退塾者防止の有効な手段として、保護者様との良好な関係が重要なキーとなっていることは、上の例からもお分かりいただけるとと思います。

さて、では実際にどのようにすれば、保護者様との良好な関係が築けるのでしょうか？

まず、知っておいてほしいのが、保護者様とのコミュニケーションの機会を増やす=保護者様との接点を数多く持つように心がけることが、その第一歩となるということです。多くの企業が多額の出費をしてテレビや雑誌、インターネットなどでCMや広告を流すのは、消費者と自社との間に接点を数多く持つためです。これは自社のことを「知ってほしい、理解してほしい」という呼び

# 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.150-2

かけに他なりません。これと同じことで、学習塾でも保護者様に自塾の指導方針や意義を「知ってもらふ、理解してもらふ」には、保護者様とのコミュニケーションの機会を増やす＝保護者様との接点を増やすしかありません。学習塾が保護者様との接点を持つ機会としては、下記の4つのプログラムが代表的なものとなっています。

- 1:保護者会 コロナを経た今はリアルでもオンラインでも行うことが可能になりました
- 2:保護者面談(リアルとオンライン)
- 3:DTS(デイリー・テレフォン・サービス)
- 4:塾通信

では、今回は、DTSについて説明します。

DTSとは「デイリー・テレフォン・サービス」の略です。定期的に保護者様に関心を示す手段として、このDTSは塾の業務の中では非常に重要で、退塾防止にも効果のあるものです。在籍生の自宅に電話をするDTS業務をしていると、必ずと言っていいほど耳にするのが、「家ではあの子、何も言わないんです」という保護者様の呟きです。保護者様は、ことさら大きなトピックスでなくとも、自宅外での我が子の情報に飢えており、塾での様子を少し聞いただけで安心するものです。それが「遅刻しなくなりました」「宿題が提出できるようになりました」「漢字テストで満点をとりました」などの承認であれば、なおさら保護者様は安心しますし、嬉しいはずです。とにかく生徒の学習面、生活面を問わず、何らかの改善点があれば、積極的に電話をして保護者様に伝えるようにすべきです。

また、何も保護者様に報告することがない場合は、「最近、お子さんに変化はありませんか?」「ご家庭ではA君どんな状況ですか」、「お母さん、何か塾の指導に不満はありませんか」などと、別段、話題がなくても電話をかけてください。この連絡は、「最近どうですか?」などと呼び水、誘い水を出し、保護者様の不満が肥大化する前にその動向をキャッチするために行うものです。これができるのが、DTSです。メールやラインでの報告では出来ないものです。メールで授業報告しているから、ラインで適宜報告しているからと、安心してはいけま

せん。人間の生身の声が重要なのです。

また、一人ひとりの生徒の記録用紙を作り、DTSの日時や会話の内容、保護者面談での会話、気づいた点などを記載したファイルを用意し、活用することが大切です。

また、学習塾としては保護者様の履歴情報は、できるだけ知っておくに越したことはありません。家族構成はもちろんのこと、保護者様の学歴、会社まで知っていると、面談や進路指導で役に立つ場合があります。無理のない範囲で情報収集をするようにしてください。

塾人も人の子です。人情として、成績が下がった塾生の保護者様とはあまり話をしたくないと思うこともあるかもしれません。しかし、実は、ここが踏ん張りどころなのです。保護者様への連絡が一度疎遠になると、コミュニケーションの敷居が高くなり、さらに電話をかけづらくなり、また間隔が空き、果ては電話がかけられない…という心理的悪循環に陥ってしまいます。

保護者様が自ら電話をして、学習塾への不満を口にすることはほとんどありません。もし、そうなら、退塾が決定的になってしまうのです。保護者様のニーズや不満は「聞く」ものでなく、こちら側からのアプローチにより「聴き出す」ものであるという鉄則だけは忘れないでほしいのです。あなたの1本の電話や、保護者面談でのちょっとした会話が、退塾を引き止める決め手となることも多いはず。逃げずに積極的な保護者とのコミュニケーションを心がけてください。

## 【MBA 編集後記】

### 9月スタート！生徒を集める室長養成研修

東京と大坂で開催！月1回、全4回の開催です。

集客ノウハウだけでなく、生徒・保護者・部下から信頼される「人を集める教室長」を育てます。

他塾スタッフと意見交換し切磋琢磨する機会が、さらに学びを深めます！

全回参加がおすすめですが、興味のあるテーマだけのご参加も可能です。

★詳細&お申し込みはこちらから★

<https://management-brain.net/shitsuchokenshu/>

# 数字でみる学習塾経営・業界のトレンド vol.114-1

文科省が7月末、小6生と中3生を対象にこの春実施した「全国学力・学習状況調査」の結果を公表しています。

報告書に児童・生徒の「日常生活」と国語・算数(数学)の「正答率」とをクロスさせたデータが収録されていますので、いくつか紹介することにしましょう。

## Q: 朝食を毎日食べていますか。(%)

選択肢	割合		正答率			
	小6生	中3生	小6生		中3生	
			国語	算数	国語	数学
している	83.4	79.1	69.5	65.5	60.2	55.6
どちらかといえば、している	10.3	12.1	62.6	57.5	54.8	47.4
あまりしていない	4.6	5.8	57.0	51.1	50.0	41.6
全くしていない	1.7	2.8	55.2	49.8	48.7	40.1

「毎日食べている」と「全く食べていない」とでは、小6生の国語で14.3ポイント、算数で15.7ポイント、中3生の国語で11.5ポイント、数学で15.5ポイントの差があります。

「毎日食べている」小6生の割合は全体の83.4%、中3生は79.1%、「あまり…」は小6生4.6%、中3生5.8%、「全く…」は小6生1.7%、中3生2.8%でした。

「あまり…」「全く…」の理由の1つが「貧困」だとしたら、ちょっと切なすぎる話ですね。2021年におけるわが国の「17歳以下の子どもがいる世帯」の相対的貧困率は11.5%。ひとり親世帯に限っては44.5%。9人に1人の子ども、ひとり親世帯では2人に1人弱の子どもが「普通の生活ができない状態」に陥っています(厚労省『22年国民生活基礎調査』)。

## Q: 毎日、同じくらいの時刻に寝ていますか。(%)

選択肢	割合		正答率			
	小6生	中3生	小6生		中3生	
			国語	算数	国語	数学
している	39.7	34.9	69.8	66.0	59.0	54.4
どちらかといえば、している	43.2	45.8	68.8	64.6	59.9	54.5
あまりしていない	14.3	16.1	62.6	57.7	56.4	50.1
全くしていない	2.8	3.0	55.6	50.6	49.5	42.2

## Q: 毎日、同じくらいの時刻に起きていますか。(%)

選択肢	割合		正答率			
	小6生	中3生	小6生		中3生	
			国語	算数	国語	数学
している	56.2	55.5	69.5	65.4	58.8	53.6
どちらかといえば、している	35.4	37.1	67.5	63.3	59.3	53.9
あまりしていない	7.1	6.1	60.6	56.1	56.0	50.4
全くしていない	1.3	0.9	52.8	48.0	47.6	41.5

こちらは就寝時間と起床時間です。就寝時間が「決まっている子」と「全く決まっていない子」との差は、小6生国語で14.2ポイント、算数で15.4ポイント、中3生国語で9.5ポイント、数学で12.2ポイント。

起床時間の方は、小6生国語で16.7ポイント、算数で17.4ポイント、中3生国語で11.2ポイント、数学で12.1ポイント。

生活のリズムがしっかりとっているか否かで、こんなに大きな差が出ています。生活リズムの基本は就寝時間と起床時間と食事の時間が決まっていること。塾生や保護者にこのことを伝えてください。

## Q: 普段(月曜日から金曜日)、1日当たりどれくらいの時間、テレビゲーム※をしますか。(%)

※コンピュータゲーム、携帯式のゲーム、携帯電話やスマートフォンを使ったゲームも含む

選択肢	割合		正答率			
	小6生	中3生	小6生		中3生	
			国語	算数	国語	数学
4時間以上	17.5	16.4	57.6	52.1	48.6	40.7
3時間以上、4時間より少ない	12.5	12.3	62.6	57.2	53.1	46.4
2時間以上、3時間より少ない	18.8	19.8	66.7	62.0	56.7	51.4
1時間以上、2時間より少ない	25.0	21.5	71.0	67.4	61.2	57.7
1時間より少ない	17.9	17.9	74.9	71.7	65.6	61.4
全くしない	8.1	11.4	76.8	74.0	67.0	61.7

テレビゲームの使用時間と正答率との関係です。

ひと昔前、ふた昔前はテレビやマンガが「勉強の敵」でした。現在はゲームが勉強の敵のようです。「3時間以上、

# 数字でみる学習塾経営・業界のトレンド vol.114-2

4時間より少ない」と「1時間より少ない」の差を見てみましょう。

小6生国語 12.3ポイント、算数 14.5ポイント、中3生国語 12.5ポイント、数学 15.0ポイント。

同調査ではもう一つ、SNSやYouTube、TikTokなどの動画の視聴時間と正答率との関係を調べる類似の質問も行っています。そちらの「3時間以上、4時間より少ない」と「30分以上、1時間より少ない」の差は、小6生国語 7.8ポイント、算数 10.8ポイント、中3生国語 7.6ポイント、数学 12.1ポイント。

ここでもやはりかなりの差が出ていますね。データのうえでは確かにこれらは勉強の敵でしょう。とはいえ、これらを単なる遊びや娯楽と捉えることが適当なのかどうか…。

この子たちは次の時代を生きていかなければなりません。ITを駆使し、AIを自在に使いこなさなければ生きていけない世代です。オトナにとっては「遊び」や「娯楽」にしか映らないものも、もしかしたら大切な「学び」なのかもしれません。われわれの世代の尺度で測ることをせずに、少しは大目に見ることが大事なのかもしれません。

ただし、言うまでもなく限度はあります。塾としても、こうしたデータを示したうえで、それぞれの家庭でしっかり話し合って妥当な時間を決め、キチンとそれを守るようお勧めする必要があるようです。

**Q: 学校の授業時間以外に、普段(月曜日から金曜日)、1日当たりどれくらいの時間、勉強をしますか\*。(%)**  
\*学習塾で勉強している時間や家庭教師の先生に教わっている時間、インターネットを活用して学ぶ時間も含む

選択肢	割合		正答率			
	小6生	中3生	小6生		中3生	
			国語	算数	国語	数学
3時間以上	11.3	9.3	76.5	76.3	62.9	60.8
2時間以上、3時間より少ない	12.6	22.5	70.2	65.9	62.0	58.5
1時間以上、2時間より少ない	31.0	32.6	69.6	64.8	59.7	54.5
30分以上、1時間より少ない	26.9	18.4	66.8	62.1	57.3	50.7
30分より少ない	12.9	10.3	61.7	56.8	53.8	45.9
全くしない	5.3	6.6	55.7	50.8	47.5	38.4

当たり前の話ですが、学校外での勉強時間が長ければ正答率も高くなっています。

「3時間以上」と「全く…」の差だけ見ておきます。小6生国語 20.8ポイント、算数 25.5ポイント、中3生国語 15.4ポイント、数学 22.4ポイント。

**Q: あなたの家には、およそどのくらいの本がありますか\*。(%)**  
\*雑誌・新聞・教科書は除く

選択肢	割合		正答率			
	小6生	中3生	小6生		中3生	
			国語	算数	国語	数学
0~10冊	14.4	17.8	56.7	50.5	48.6	41.8
11~25冊	21.2	21.4	63.7	58.0	55.7	49.6
26~100冊	32.1	31.4	69.9	65.9	60.7	55.5
101~200冊	17.1	15.2	72.9	69.9	63.7	59.3
201~500冊	10.3	10.1	75.2	73.3	66.5	62.8
501冊以上	4.8	3.5	74.1	72.5	66.6	63.2

教育社会学では、子どもの学力は「家庭の文化資本」によって大きく左右されるとされています。文化資本とは、簡単に言ってしまうと各家庭、とくに保護者に備わっている教養とか学歴とかという、経済的資産以外の資産を指しますが、この質問はその有無・程度を「本の数」に置き換え、児童・生徒の学力との関係を見ようとしたものだと思います。

「0~10冊」と「501冊以上」との差を挙げておきます。小6生国語 17.4ポイント、算数 22.0ポイント、中3生国語 18.0ポイント、数学 21.4ポイント。

勉強時間「3時間以上」と「全く…」に匹敵する差が出てしまっていますね。こうした文化資本の差をカバーするにはどうしたらよいか…。悩ましい問題ですねえ。

「全国学力・学習状況調査」の「質問調査報告書」は塾にとってデータの宝庫といっても過言ではありません。お時間があつたら一度、目を通されることをお勧めしておきたいと思います。

PS・コンサルティング・システム  
 小林 弘典