

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 plus sign.

2026年3月23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.169-1

＜学習塾のリスクマネジメント:信頼を築く4つの柱＞

学習塾は人とのコミュニケーションが経営の柱です。特に、教育機関で発生する問題は、他の業界以上に社会から非難の眼に晒される場合が少なくありません。

塾はサービス業の一種ですが、顧客は塾を利用する生徒と、費用を払う保護者の二種類が存在します。この「顧客の二重構造」のために一般サービス業とは異なり、直接顧客である生徒との関係だけでなく、間接顧客である保護者との関係にも注意が必要です。

比較的限られた地域を商圈とする学習塾は、その地域での評判が塾の命運を左右します。今回は、生徒・保護者という「顧客の二重構造」を持つ塾運営において、リスクを最小限に抑え、信頼される「地域一番塾」となるための4つの指針をまとめます。

## 1. 在籍生に関すること

塾生間のトラブルの防止のために生徒同士の人間関係には注意を払いましょう。生徒との対話により情報を集めるだけでなく、生徒同士の言動にも注意を払うことです。大人の眼から「些細な事」と感じることであっても、子どもにとっては重大な問題に発展することがあります。トラブルの兆候があれば個別に対話を行う「未然のコミュニケーション」が最大のリスクヘッジです。また、常日頃から相手が好ましくないと思う言動やいじめ行動は許されるものではないという「毅然とした意識と態度」が教室長や講師の中にあること、それを生徒が感じられる環境があることも、子ども同士のトラブルを失くす基盤になります。

万一、対物事故や大きなトラブルが発生した際は、迅速な行動と責任所在の明確化が必須です。特に、生徒間のトラブルで保護者が感情的になり、相手の親への謝罪を求めるようなケースでは、塾が間に入

り、双方の理解を得た上で「顔合わせ」の場を設けるなど、室長が管理責任者として誠意を持って同席し、対応することです。

## 2. 保護者に関するリスクマネジメント

生徒の退塾は、塾に何かしらの不満がある場合が大半です。従って、退塾の際、「不満に不満を重ねること」が起きないように、配慮が必須です。

退塾の申し出の際に、「私共で至らぬ点がありましたら教えていただけないでしょうか。」のように、真意を促す丁寧な対話を行うことで、不満の増幅を防ぎ、時には挽回のチャンスを生みます。

その後の退塾を防止するためには、退塾の背景を具体的に分析することです。単に「成績が伸びないから」と言っても、その生徒や保護者が「成績が伸びる」ことに関して、どのような価値観を持っているのか、塾にどのような期待を持って通塾して、いつ頃から齟齬が発生したのか、そのきっかけは何だったのかをしっかりと分析することが、再発防止につながります。

また、金銭面や返金に関するトラブルを避けるため、入塾契約時に規定を明確にし、承諾を得る手続きを徹底してください。

## 3. 講師のリスクマネジメント

時間講師に対しては労働問題や生徒とのトラブルが起きないように、採用面接で学力や人柄のほかに、自塾のルールや教育の意義、期待値を明確に伝えることが重要です。子どもを一人の人間として見ない人や、大人と付き合うことができない人もいます。面接では色々な質問をし、その質問に正確に答えようとする姿勢を見てください。

# 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.169-2

トラブル防止のためには、雇用契約書や勤務規定を完備し、法令を遵守した運営が不可欠です。(厚生労働省のガイドラインや、公益社団法人全国学習塾協会の認証制度などを参考にしてください。)

特に生徒とのSNS等での私的な接触は原則禁止とし、この種の事件が発覚した場合は、即刻解雇です。万一不適切な事案が発生した場合は、規定に則り厳正に対処する迅速さが求められます。

それでは、具体的なトラブルについて考えます。例えば、講師の不適切な発言で生徒が傷ついた場合、第一は生徒への謝罪、第二は講師への指導です。講師の言い分も良く聞き、適切な発言内容を指導します。どうしても生徒がその講師の指導がダメという場合には担当を変えることも必要ですが、その後の経過を見て、相互の状況が改善できるようにします。保護者にも状況と今後の対応も説明をして安心してもらいます。

保護者からのクレームにより問題が発覚した場合の第一行動は、生徒に嫌な思いをさせたことを謝罪し、具体的状況を聞くことです。講師からも状況確認をし、保護者に電話で状況改善を報告するか、面談をして謝罪し、改善策を伝えることです。

## 4. 近隣住民とのリスクマネジメント

地域に根付いた運営には、近隣住民への配慮が欠かせません。地元住民に迷惑をかけない心構えと挨拶、そして地元への協力を地域戦略の柱にしましょう。まずは、塾前の清掃、塾生の行き帰りの時間帯の挨拶、自転車の整理整頓を徹底します。なるべく外に出て、塾の管理監督者が誰でもどのような人柄なのか、顔の見える運営を心がけましょう。また、夜間の騒音トラブルを防ぐため、講師による見送りをルール化し、帰宅時のマナーを指導してください。また、警察署など地元の関係機関と日頃から連携を深めることで、防犯やトラブル発生時のスムーズな対応が可能になります。

最後に、生徒、保護者とのトラブルが発生した際には、その時の相手の気持ちに「共感」することを忘れないでください。どうして、そのような気持ちになったのか、なぜそのように考えてしまったのか。相手の気持ちに深く入っていくことが、人間関係のトラブルを再発させない重要点の一つであることも念頭に置いてください。そして、それぞれのケースを具体的に記録し、再発防止用に危機管理マニュアルとして保存し、職員全員に周知徹底をします。

以上を参考に、保護者が安心して子どもを預けられる地域一番塾として発展してください。

### 【MBA編集後記】

#### 学習塾のための“超・実践型”経営勉強会 「MBA学習塾経営革新会議」4月開催！

少子化、競争激化、そして教育の多様化。変化の激しい今だからこそ、小手先のテクニックではなく「経営の本質」への立ち返りが必要です。

中土井と、経営計画のスペシャリスト・柴山健太郎氏がタッグを組み、あなたの塾の「次の10年」を設計し直す2日間。単なる座学ではありません。講師陣や参加者同士の対話を通じ、自塾の強みを再定義し、実行可能な「経営計画書」をその場で形にします。

覚悟を持って自塾の未来と向き合いたい方、お待ちしております。

■ 開催日： 4月18日(土)・19日(日)

★詳細とお申込みはこちら★

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

# 数字でみる学習塾経営・業界のトレンド vol.133-1

学生バイトが足りなくて……最近、学習塾の塾長さんたちからよく、そんな話が聞かれるようになりました。塾業界ではここ数年、正規職員の採用難が続いています。同じことが、大学生の非常勤講師に関しても起きています。

大学生の数が少なくなったわけではありません。文科省「学校基本調査」によれば、例えば2015年度の大学生(学部生と院生)の数は286万人でした。25年度は297万人で11万人も増えています。

にもかかわらず足りないということは、塾講師を希望する大学生が減っているということにほかなりません。

次の数字をご覧くださいませ。

### ◆現在のアルバイトの職種(単一回答/複数の場合、メインのもの)

	21年	22年	23年	24年	25年
飲食・フード(接客・調理)	29.4%	31.8%	32.1%	31.9%	29.0%
販売(コンビニ・スーパー)	16.8%	15.3%	16.0%	15.4%	16.5%
教育(塾講師・家庭教師等)	18.0%	20.5%	19.6%	17.4%	15.9%
飲食・フード(販売)	4.0%	5.4%	5.8%	6.9%	6.9%
アパレル販売	1.8%	2.5%	2.9%	2.9%	3.3%
軽作業	4.8%	2.1%	2.6%	3.1%	3.1%

アルバイトをしている大学生が「25年2月時点で就いている職種」のトップ6の推移です。(株)マイナビが毎年実施している「大学生のアルバイトに関するレポート」(25年版の調査日は25年2月17日～25日/発表は5月21日)のデータを借用しました。

塾講師といえはかつては学生バイトの「花形職種」でした。滑り落ちたのはずいぶん前のことですが、この比率の推移をみるとまだ少しずつ減り続けているようです。

なぜ減るんでしょう？

結論から言ってしまうと、一番大きな理由はおそらく「時給」の問題だろうと思われます。

もう一つ、データを見てみましょう。

### ◆アルバイト・パート募集時平均時給の推移(1月度)

	14年～16年	24年～26年
塾講師	1329.0円	1494.7円
飲食店ホールスタッフ	943.0円	1203.7円
コンビニスタッフ	885.0円	1145.0円
三大都市圏全体	962.0円	1239.0円

(株)インディードリクルートパートナーズが公表している「アルバイト・パート募集時平均時給調査(三大都市圏)」をもとに、大学生バイトの三大職種ともいべき塾講師と飲食店ホールスタッフ、コンビニスタッフの募集時平均時給の変化を示したものです(26年1月版は2月16日発表)。「14年～16年」は「14年、15年、16年のいずれも1月」の平均時給、「24年～26年」も同様に3か年の1月の平均時給。「三大都市圏全体」は「首都圏・東海圏・関西圏のすべての職種の募集時平均時給」です。

以下の数値にご注目いただきませ。

### ◆「14年～16年」の時給を基準とした「24年～26年」の伸び率

	伸び率
塾講師	1.12倍
飲食店ホールスタッフ	1.28倍
コンビニスタッフ	1.29倍
三大都市圏全体	1.29倍

上記の表の「14年～16年」の時給を基準とした「24年～26年」の伸び率です。10年間に「コンビニ」と「全体」の時給が1.29倍、「飲食店」の時給が1.28倍になっているのに対し、「塾講師」は1.12倍に留まっています。最低賃金法による最低賃金の「全国加重平均」も同期間に780.7円から1060円へと1.36倍に伸びていますから、塾講師の伸び率の低さがずいぶん目立ちます。要するにこの10年間、時給があまり上がっていないんですね。

「とはいえ、いまの塾講師の時給は1494.7円。ほかの2つに比べれば、まだまだかなり高いじゃないか」とおっしゃる方がいらっしゃるかもしれません。確かに、その通りです。

では、なぜ高いのか、その理由をお考え下さい。

以下は、「あなたがアルバイトを探す際に、絶対になくてはならないことをすべてお選びください」と「新しくアルバイトを始める際に、不安に感じることをあてはまるものをお選びください」という2つの質問への大学生の回答です(マイナビ調査)。

### ◆アルバイトの必須条件(複数回答/20%以上を掲出)

	23年	24年	25年
シフトの融通がきく	52.7%	52.4%	42.8%
自宅から近い	40.9%	38.7%	32.4%
学業への理解がある	40.3%	36.3%	31.1%
給与が高い	35.9%	35.4%	30.0%
交通費が全額支給される	24.4%	26.4%	23.3%
未経験でもできる仕事である	27.4%	27.3%	21.9%

# 数字でみる学習塾経営・業界のトレンド vol.133-2

## ◆アルバイトを始める際に不安に感じること (複数回答/25%以上を掲出)

	23年	24年	25年
学業と両立できるか	46.9%	41.8%	41.6%
シフトの融通がきくか	47.8%	43.3%	36.4%
仕事がきつくないか	40.9%	38.4%	32.7%
職場の人間関係	39.7%	39.8%	31.9%
急な休みに対応してくれるか	36.3%	30.6%	29.7%
仕事を覚えられるか	33.4%	32.7%	29.5%
やめにくくないか	30.0%	27.8%	28.4%
自分が頑張れるか	25.5%	22.7%	25.3%

「シフトの融通」と「学業との両立」とを最重要視しているのがお分かりだろうと思います。

その点、塾はどうなのでしょう。

「飲食店」や「コンビニ」と比べたとき、塾の方がシフトの融通がききにくい、学業との両立が難しいのは改めて言うまでもないでしょう。

加えて塾の稼働時間は夕方からたいてい午後10時まで。通常24時間営業しているコンビニや、昼食時や夕方から深夜まで営業している飲食店と比較すると、働ける時間、稼げる時間がそれほど長いわけではありません。

これを端的に言ってしまうと、塾でのアルバイトは他のバイトよりも不利な点が多い。

その不利をカバーするのが時給の「差」であり、だからこそ塾講師の方が高めに設定されていると考えてよろしかろうと思います。

しかし、その「差」も近年、縮まってきています。

## ◆塾講師と他職種との時給の差

	14年~16年	24年~26年
飲食店ホールスタッフ	71.0%	80.5%
コンビニスタッフ	66.6%	76.6%
三大都市圏全体	72.4%	82.9%

塾講師の時給を100%とした際の「2つの職種」と「全体」の時給の比率です。「飲食店」は14年~16年の71.0%が24年~26年80.5%へ、「コンビニ」は66.6%が76.6%へ、「全体」は72.4%が82.9%へ。いずれもその差が10ポイント前後、縮まっています。かつては高額バイトの代表格だった塾講師の時給も、いまやほかのバイト並みになりつつある！これでは希望者が減っていくのもやむを得ないかもしれません。

ところで、別件ですが本年12月25日、「こども性暴力防止法」(日本版DBS法)が施行されます。詳述は避けませんが、塾が同法の認定を受けると、アルバイトを含めた従業員を採用する際、塾事業者は内定時に、こども家庭庁まで彼らの性暴力前歴の有無を問い合わせしなければなりません。同時に求職者も同庁に対し戸籍などの個人情報提出しなければなりません。回答はおおよそ2週間後。内定しても実際に働けるまで2週間程度は待たなければなりません。(詳細は右記参照 <https://www.cfa.go.jp/policies/child-safety/efforts/koseibouhou/information-session>)

私が懸念するのは、そうした手続きの伴う塾業界に、大学生がわざわざ応募してくるのか、同法のせいで今後、応募者はますます減っていくのではないかとという点です。

DBS法の件はひとまず措くとして、ではどうすればアルバイト学生を十分に確保できるのか、考えてみましょう。

## ◆直近の早期離職理由 (複数回答/25%以上を掲出)

職場の雰囲気が悪くなかった/自分に合わなかった	30.8%
想定よりも仕事がきつかった	30.6%
上司/先輩から理不尽な指導や指摘があった	29.2%
シフトや休みが希望通りにならないことが多かった	25.9%

就業1か月以内の離職経験者を対象にした「直近の早期離職の要因となったこととして、あてはまるものをお選びください」という問いへの回答です(マイナビ調査)。上司・先輩の態度を含め、やはり「雰囲気」なんですね。

とすれば、まずはシフトの融通が可能な態勢、学業が優先できる態勢を整え、さらになんといっても満足いく時給を提示し、その上で職場の雰囲気づくりに腐心する——これ以外に方法はないのかもしれませんが。大変なことは承知しています。が、彼らは利益を生んでくれるコウノトリです。われわれのために働いてくれているコウノトリです。そのあたりのことも十二分に考慮の上で、この先の作戦を練っていただければと存じます。

PS・コンサルティング・システム

小林 弘典