

個別指導塾 若手社員スキルアップミーティング 〜再発見。塾で働く喜びとプライド〜

2013年7月6日(土) 新大阪丸ビル本館

7月6日(土)、学習教室サクセス(兵庫県伊丹市)、学習塾PEG(滋賀県高島市)、個別教育フォレスト(兵庫県宝塚市)の3塾合同の若手社員研修会が新大阪で行われた。

サクセス、PEG、フォレストの新人社員のほかに、愛知や長崎、三重の若手社員や代表が参加。自塾の若手社員に本格的な新人研修を開こうと、PEG代表の永濱茂夫氏とサクセス代表の岩田英証氏が共同で企画、途中からフォレストの安多秀司氏も参加表明し、3塾合同の社員研修会が実現する運びとなった。



学習教室サクセス 代表 岩田 英証 氏

トナーズも手掛ける安多秀司氏(フォレスト)の3塾の代表を務めた。自塾だけでなく、他塾の同期とのつながりを持たせ、それぞれの塾の垣根を超えたセミナー。自らも現場で教える塾経営者として、ワークショップを交えながら、明日からの仕事に生かしてもらおうと、率直な考えが語られた。

第一部 若手塾人が知っておきたい 基本的なマナーや それにまつわる知識

学習塾サクセス 代表 岩田 英証 氏

個人塾の若手塾人として できること

皆さんが、5年後に個別指導塾の責任者になったことをイメージして、教室を円滑に運営するために身に付けておきたい能力や、塾人として大切だと思う力はどんなことでしょうか。例えば、一人の講師の教え方がとて

も上手でも、困ることが出てくると思います。生徒や保護者は、その講師からの授業を期待します。受講できなかった生徒には、教えてもらいたかったと不満が残る。一人が、突っ走ろうとしたとき、「巻き込む力」や「他の講師を指導する力」がなければ、教室全体の士気が高まらないと思います。どんな能力を高めるかによって、できていない部分の力をつけるための行動の幅が広がると思います。例えば「営業力」をつけたいと思っていれば、行動が伴っていないと思うのであれば、「この部分を担当させてもらえませんか」と塾長に頼んで、自分から動いて力をつけることができると思います。

社会人基礎力とは 名刺交換と電話対応

名刺交換のマナーについて、私は、他の経営者の方と名刺交換をするとき、「伊丹で学習塾をやっております、岩田です」と塾のある地名を出すようにしています。関東の方には「空港があ

るところ」とわかってもらえないので、挨拶の仕方を決めておくのも手だと思います。「遠くからいらしたんですね」と、話を続けていく言葉も用意しておくともいかもしれません。

電話の応対について、若い方は、張りのある声で第一声を出せるかどうかだと思います。弱い声で言われると「もうやめておきます」と言われるかもしれませんね。定期テスト後の電話では、生徒の点数を把握した上で、話ができる方がよいと思います。また、保護者に入塾後の様子を伺うときは、塾での生徒の表情や言動を話題にして盛り上がりつつもよいと思います。話が終わって受話器を置くときは、相手が置いたのを確認してから静かに切るのが基本です。

第二部 「塾で働く」はどういふことか

学習塾PEG 代表 永濱 茂夫 氏

「塾の位置付け」について考えてみようと思いますが、皆さんは、塾は何業だと思えますか。

私は、塾はサービス業だと思っています。お客様は生徒と保護者。塾という商売は、「サービスを受ける人間」と「お金を払う人間」が違うところが

特殊だと思えます。

私たちは子どもの教育に携わっていますが、「塾」と「公教育」の違いは何でしょうか。私は、塾は公教育以上に期待されていると思っています。そして、月謝を納めるので、保護者や生徒は対価を求めてやってくるというのが塾です。また、子どもの成績が上がらなかつた場合、学校に不満を言う人はいませんが、塾には言ってくるれます。極論を言えば、「お金を出すので、子どもの成績を上げてね」というサービス業が塾である」ということを頭に置いておいてください。

商品価値を高めるために

サービス業という観点から「塾が取り扱う商品」について、考えてみようと思います。

消費者の目線で捉えると、商品には付加価値がついてくるものだと思います。例えば、「歯ブラシ」はどんな人から買うか、拘らないと思います。でも、「電動歯ブラシ」を購入するならば、



学習塾PEG 代表 永濱 茂夫 氏

第三部 流行る塾は何をしているか そして若手ができることは

個別教育フォレスト/リアルパートナーズ 代表 安多 秀司 氏

流行る塾の定義と 流行るために必要なこと

私が思う流行る塾の特徴を伝えていきますと、まず、塾長にオーラがあること。身だしなみがきちんとしている

どのメーカーにするかなど、限定されてくると思います。必要度が高くて価格の安いものは黙っていても売れますが、新しく買う必要はないが、品質のよいものを買おうとすると「安心」「満足」「感動」がキーワードになります。「歯ブラシ」に信頼を求めなくても、「電動歯ブラシ」に信頼は求めますよね。だから、「価格」は「信頼」に置き換えることができると思います。

皆さんは、「学習の空間」「授業」「相談相手」などの塾の商品価値を高めるために、「この学校に行くか迷っています」という保護者に対して、安心感を作っていくことに集中していかないといいです。塾は、高価なものや大切な人へのプレゼントなどを買うときのように、安心して相談できる相手がいる、「価格」「信頼」が高い次元に属すると思います。



個別教育フォレスト 代表 安多 秀司 氏

ことも最低条件ですね。「成績を上げて口コミ数を上げる」と「や」「生徒や保護者に対して親身な対応をすること」など、自塾が流行るために必要なことはたくさんあつて、それを全部できたら、確実に流行りますよね。大切なのは、どこまでやりきれているかだと思います。知識がないなら増やすとか、営業力がないなら上げるためにどうするか。個人塾の場合、行動力のある塾長の塾は、失敗を恐れずにどんどんチャレンジしている方が多いので、流行っていると思います。

塾はサービス業で、高いお月謝をいただいて、その対価として生徒さんの成績をアップさせたり、教室を提供したりするわけですから、教室内に段ボールを山積みそのまま置いているのも塾だから許されるわけではないです。勝ち続けるために、地域の中で満足してもらえぬ塾を作っていくことが大切だと思います。

「教室内のレイアウトがよく、整理整頓ができて」「愛情を持って生徒



マナーや教室運営のポイントを若手にアドバイス、率直な仕事観も語られた

徒に接している」「室内が明るい・照明が明るい」「授業中、活気がある」など、私の答えと皆さんの答えはほぼ同じで、皆さんが答えをちゃんと持っているのです。塾の運営はとてもシンプルで、流行っている塾の結論は、当たり前前のことを当たり前にできていることにつきます。当たり前前のことをできていないから、「生徒が退塾」「雰囲気悪い」「生徒数が増えない」という問題に直面する。私の結論は、生徒にとつては成績が上がら、講師とのコミュニケーションが取れていること、保護者にとつては親切で、いつでも相談できる場所ということだ。