

サービスの本質は、顧客の問題解決

—大学で考える—

開倫塾

塾長 林明夫

Q：林さんは、大学でも教えているのですね。

A：(林明夫：以下省略)はい。地元の栃木県にある佐野短期大学、白鷗大学、宇都宮大学大学院で教えさせて頂いています。

Q：なぜ、学習塾の経営者なのに大学で教えているのですか。

A：企業としての社会貢献活動の一環です。短大生、大学生、大学院生に、企業経営とは何かを考えてもらい、将来、社会に出てから仕事の上で成功してもらいたい。学生の「成功の実現に貢献」したいとの熱い思いで授業をしております。

Q：例えば、どのようなこととお話しているのですか。

A：「マーケティングの4P」、「マーケティング・ミクス」の大切さです。お客様にものやサービスを買って頂くためには、お客様にとって「もの(product)やサービス」は「問題解決」になっていなければならない。「価格(price)」はできるだけ負担感が少ない方がよい。「場所(place)」は利便性が高い方がよい。「販売促進(promotion)」はお客様とのコミュニケーションのとれるものの方がよい。これらを上手に「ミックス」してはじめてお客様に買って頂けるようになるようです。

Q：学習塾や予備校、私立学校の経営にあてはめてわかりやすく説明して下さい。

A：教育機関が提供する教育サービスの顧客である児童、生徒、学生にとっての本質的な意味は何か。それは児童、生徒、学生の「問題解決」であるということです。そこで行われている「教育」が教わる側の「問題解決」になっていなければ「サービス」とは言えない。つまり「問題解決」になっていないから、いくらお金をかけて募集しても集まらない。すべての教育機関が考えるべきことは、自分たちが行っている「教育」はそこで学ぶ児童、生徒、学生の「問題解決」になっているかどうかということです。

Q：まだ難しくよくわかりません。もっと具体的に説明して下さい。

A：例えば、学習塾や予備校であれば、つい先日まで行われていた「夏期講習会」は生徒の「問題解決」になったかということです。生徒の抱える問題は夏休み中に成績を上げること、具体的には偏差値を上げることにあると思われます。では、学習塾や予備校は夏休み中に生徒の偏差値を上げることと焦点を絞り込んですべてのエネルギーを傾注したのか。

講師の先生方は、講習会で毎時間授業をすることに精一杯で、一人ひとりの生徒の「問題解決」に向けての取り組みにまでは、手が回らなかった場合が多かったのではないのでしょうか。

「このコースとこのコースを取った方がいいよ」、「この科目とこの科目をとった方がいいよ」とアドバイスしても、そこで授業を受ける前にどうしたらよいか、どのように授業を受けたらよいか、授業を受けた後どうしたらよいか、それをどのようにチェックしたらよいかまで十分に指導し続けた先生は余り多くなかったのではないのでしょうか。その結果、夏期講習会は終わったが偏差値はほとんど上がらず、生徒の「問題解決」にはならなかったクラスも少なくないと思われます。

Q：では、生徒の「問題解決」のためにはどうしたらよいのでしょうか。

A：生徒の抱えている問題とは何かを十分認識することだと考えます。そのために、生徒本人だけではなく時間をかけて保護者からもお話をお聴きすることが大切です。その上で、いま大ブレイク中の「カウンセリング」などを通じて、学習塾の「授業」や「補習」、「自習室」を大いに活用しながら生徒や保護者とともに「問題解決」に向けての「手順(プロセス)」を考え「実行」し、「チェック」し、「修正」し続けること。顧客の「問題解決」をして初めて「サービス」を提供したことになる。これがものやサービスを買って頂ける状態をつくる、つまり「マーケティング」の考えだと私は確信します。生徒が余り集まらないのは、経営者や一人ひとりの先生方が「問題解決」をつきつめて考えていないためです。

Q：最後に一言どうぞ。

A：大学では、「マネジメント」とは何かも話しています。「マネジメント」とは、「現状を、目標とする数値やあるべき状態に変えること」。そのためには、今までと同じやり方をしていては数値やあるべき姿は変わらないので、①「今やっている仕事のやり方を中止し、別の方法で仕事を行うこと」、②別の方法で仕事をするのが難しい担当者には、不足する知識や技能を教育すること(「教育の追加」をすること)。

具体的には、今やっていることを中止しないで新しいことをすると、そのための人員増をしない限り追加の仕事が生じることになりますので、労働時間が増え、支払原資がなければ、サービス残業や深夜労働の原因となります。「あれはやらなくていいから、こっちをやろうね。」と、「選択と集中」で「仕事に優先順位」をつけることがマネジメントには欠かせません。

新しいことをするには、知識や技能が必要です。不足する人には、不足する教育を追加すること。カリキュラム開発の手法の研究やカウンセリング、もっと言えば「研修担当の研修」や校舎スタッフを指導する「校長の研修」、校長を指導する「ブロック長の研修」、もしかしたら、「塾長」や「学長」、「理事長」、「理事会メンバー」など「経営トップ層のマネジメント研修」が、今後必要不可欠の「追加すべき教育」だと私は考えます。

皆様はどうお考えですか。

－ 2006年7月15日 上智大学図書館にて記す－