

サービス産業の海外展開

－ホーチミン、シンガポール、ジャカルタで考える－

開倫塾

塾長 林明夫

Q：ベトナムとシンガポール、インドネシアには何をするために行ったのですか。

A：(林明夫：以下省略)2011年11月20日から25日まで、公益社団法人経済同友会サービス産業活性化委員会(委員長は斎藤敏一・ルネサンス会長)のサービス産業海外展開視察団の9名の団員の一人として、ベトナムのホーチミン、シンガポール、インドネシアのジャカルタを訪問しました。

企業の生き残りのためにも、また、日本経済の活性化のためにも、製造業だけではなく、サービス産業の海外展開は必要不可欠と考える企業は多く、政府も海外展開を奨励しているようです。

Q：教育関係の海外展開も視察したのですか。

A：はい。ホーチミンで公文、ジャカルタでヤマハ音楽教室を視察させて頂き、現地法人の代表者の方々からお話をお伺いしました。

私たちが訪問したホーチミンの公文では、3階建のビルにおよそ1000名の生徒が学んでいました。日本と同じ週2回の通塾。日本と全く同じ方式での公文の教育が極めて熱心になされていました。

最も大切なことは、講師の採用と研修。とりわけ、公文の教育の基本的な考え方の理解と教授法の研修を最重要視しているようです。公文の先生方は暗黙知の共有化を図るために、ホーチミンだけでなく、世界各地で研究会を開催。世界大会まで催しているそうです。

シンガポールにアジアとオセアニアの地域本部を置き、公文教育の高いレベルでの普及を図る経営姿勢には、頭が下がりました。

最後に訪れたジャカルタでも「クモン」の名を知らない人はいないほど、公文は市民の間に浸透し、高い評価を受けているようです。

公文は、「ハイサービス日本300選」でも教育サービスの海外展開のベストプラクティスとして表彰されました。

教育理念の浸透と教授法の全世界レベルでの標準化が公文の成功要因と私は考えます。

Q：ジャカルタのヤマハ音楽教室はどうですか。

A：ジャカルタのヤマハ音楽教室は、キッザニア・ジャカルタと同じく、ジャカルタ市内の日本と言えば六本木ヒルズのようなジャカルタの超近代ビルにありました。

驚くべきことに、このジャカルタ・ヤマハ音楽教室にも、1000名以上の生徒が日本と同様に保護者同伴でレッスンを受けに来ているようです。

カリキュラムや指導方法は日本と全く同様に、音楽に親しむ段階から高いレベルまで熱心にレッスンを受けていました。ピアノ以外の楽器の指導も盛んに行われていました。

教室の入口にはヤマハの楽器の大展示場があり、レッスンを受けながら様々な楽器に親しむ工夫もありました。

学校教育で音楽の授業がなく、教育学部で音楽教師の養成がなされていないインドネシアでの最大の課題は、先生の確保のようです。音楽の得意な方を十分に研修し、ヤマハ音楽教室の先生とするまでの最初の苦労は大きかったようです。

インドネシアには 1 万人以上が働くヤマハの工場があるため、ヤマハ音楽教室での教育にも熱が入っているようです。

Q：教育産業以外にどんなサービス産業を視察しましたか。

A：ホーチミンではファミリーマートが参考になりました。日本のファミリーマートの基本を守りながら、価格や商品をどのように現地の人々の生活実態や好みに合わせて多店舗展開していくかを最大のテーマとしていたからです。

シンガポールでは QB ハウスが参考になりました。QB ハウスの理念と世界最高レベルの整髪技術をすべての社員に伝える研修システムと、大型ショッピングセンターへの積極的進出が、シンガポール全域に QB ハウスを知らしめた要因と私は考えます。

私もシンガポールの QB ハウスで 10 シンガポールドルを払いカットして頂きました。最高の技術とホスピタリティであると実感しました。

ジャカルタでは、キッザニアが参考になりました。一人当たりの国民平均所得が 3000 ドルを超えたインドネシアでもキッザニアは大好評で、入場券の入手が困難なほどであるようです。

子どもの写真を撮るのにスマートフォンを用いているお母さんを数多く見かけました。中進国入りしたインドネシアでの子どもの教育も本物志向になっていることを痛感しました。

Q：学習塾・予備校・私立学校の経営幹部の方々にお伝えしたいことはありますか。

A：シンガポールは一人当たりの国民平均所得(GDP)が日本を追い越したようです。一人当たりの GDP が 3000 ドルを超え人口が 1 億人に迫るベトナムや、同じく 3000 ドルを超え人口が 2.4 億人のインドネシアは、ともに国民の半数以上が平均年齢 26 ～ 27 歳以下。60 歳以上は 5%という、人口ピラミッドが三角形の新興の中進国です。

今すぐにはと言わないまでも、人口が 1 億人を突破しつつある中国の四川省や他のアジアの国々と同様、近い将来の有望マーケットとして注目すべきと考えます。

そのためには、市場調査も大事ですが、自らの理念・ミッション・社会的使命を明確にした上で、一日も早く今やっている教育内容を高いレベルで標準化すること。打って出るときの人材を確保・育成、信頼できるビジネスパートナーをじっくり探すことだと思います。

Q：最後に一言どうぞ。

A：今月も、教育関係者としてお読みになれば必ずお役に立つと信じる一冊を御紹介いたします。

ブライアン・キーリー著、OECD 編、立田慶裕訳「よくわかるヒューマン・キャピタルー知ることがいかに人生を形作るかー」OECD インサイト 2、明石書店 2010 年 3 月 31 日刊です。

本書は 3 年ごとに PISA 調査を実施する OECD の研究成果の一つ。教育や学習は、私たちの社会にどのような影響を及ぼしているか。教育の不平等を無くすにはどうしたらよいか。どんな人であれ、人生のいつでも学習できるようにするにはどうすればよいか。ご一緒に考えましょう。

－ 2011 年 12 月 5 日記－