

「卓越した業績(Performance Excellence)」を目指して

- 「質の高い経営(経営品質向上)」への取り組みとは -

林 明夫
(経済同友会 幹事)

1. はじめに

(1) 「教育の質」とは

「カリキュラムの質」

「教師の質」

「マネジメントの質」

(2) 「教育の成果を決定する要因」とは

「本人の自覚」

「教師の力量」(「本人の自覚」を促すのも「教師の力量」)

(3) 以下、開倫塾の取り組みを御紹介し、先生方の仕事にお役に立てて頂ければと思います。

御質問があれば途中でどんどんして下さい。また、最後に質問の時間を設けます。

自分ならどうやるかなと、お考えになりながらお聞き下さい。

2. 卓越した業績を目指しての開倫塾の経営品質向上への取り組み

(1) 開倫塾の経営の基本理念

「顧客本位」

(ア) 「顧客」とは、「塾生」「保護者」「地域社会」

(イ) 顧客満足とは、塾生が「継続」して通塾すること

(ウ) 顧客不満足とは、塾生が「退塾」すること

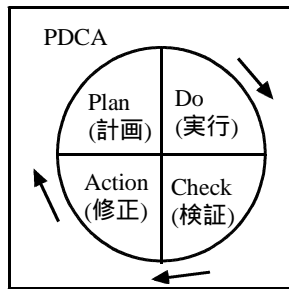
「独自能力」

(ア) 塾生の一流校合格(一流校とは塾生の行きたい学校のこと)

(イ) 学校成績の向上(自己学習能力の育成)

(ウ) 学習の3段階理論(「理解」「定着」「応用」)

一度理解したことを音読、書き取り、計算・問題の3大練習で定着させる。(定着のための3大練習。「練習は不可能を可能にする」)



「社員重視」

- (ア)「能力強化」したら
- (イ)「権限委譲」
- (ウ)「生産性向上」
- (エ)「雇用確保」

「社会との調和」

- (ア)コンプライアンス(法令遵守)
- (イ)社会貢献活動の推進
 - *「企業の社会的責任(CSR)」「社会的企業」を目指す。
 - *企業市民(Corporate Citizenship)としての責任を果たすこと。

(2)開倫塾の教育目標(対応する「キー・コンピテンシーズ」とその前提となる能力)

- 高い倫理(自律的に活動できる能力の育成)
- 高い学力(知識・情報・技術を相互作用的に用いる能力の育成)
- 高い国際理解(異なった集団で交流できる能力)
- 自己学習能力の育成
 - (ア)「学び方を学ぶ」(Learning To Learn)能力の育成
 - (イ)「読書による思慮深さ」の育成
 - (ウ)「新聞を読んで考える」批判的思考能力の育成

(3)開倫塾の行動目標

- 「教え方日本一」(Lesson Plan レッスン・プランに基づいた毎回の授業)
- *第5回全国模擬授業大会(5月30日 11:00 ~ 17:00 足利工業大学附属高校にて)
- 「塾生数北関東一」(最高の教育サービスを北関東のすみずみに!)

(4)開倫塾の社会的使命...顧客とビジネス・パートナー、全社員の「成功の実現に貢献すること」

(5)開倫塾の業務

- 教育業務
- 募集業務
- 基本業務

日常業務管理

5S(整理・整頓・清掃・清潔・躰)
基礎教育(あいさつ、遅刻・欠勤せず元気に出勤)
標準化(最低限度の仕事ができること)
改善活動
統計的手法の活用
シックス・シグマ(バラツキを少なくすること)
TQM(Total Quality Management)

イノベーション

競合比較
ベストプラクティスのベンチマーキング
(ア)社内、(イ)同業他社、(ウ)異業種
実験 修正 全面展開
(ア)社内公開情報と(イ)暗黙知(あんもくち)
の共有化

(6)開倫塾の絶対禁止事項

セクシズム(男女差別)
エイジズム(年齢差別)
レイシズム(出身による差別)
法令違反行為
夜 11 時以降の就業

3. マーケティングの 4 P と顧客にとっての意味

(1)Product(製品、サービス) ...顧客の「問題解決」(Solution)

(2)Price(価格) ...顧客の「負担」(Cost)

(3)Place(流通、提供方法) ...顧客の「利便性」(Convenience)

(4)Promotion(販売促進、広報)...顧客との「コミュニケーション」(Communication)

経営の勉強は役に立つ

経営とは「営みを経て目的・目標を成し遂げること」

4. 顧客満足と顧客不満足

(1) 顧客不満足

クレーム...クレームサーベイ
不継続 ...不継続者サーベイ
退塾 ...退塾者サーベイ

*クレームは顧客不満足の水山の一角。

クレームへの対応が不継続、退塾の防止に繋(つな)がる。

教育の目的とは 「よく生きること」 人生の成功 正常に機能する社会の 形成に貢献すること
--

(2) 問題解決の手法

「観察」...「問題の発見」(何が本当の問題か)

「分析」...「原因の推定」(本当の原因は何なのか、「なぜ、なぜ、なぜと頭のシンが痛くなるほど考えること」)

「判断」... (ア)「応急措置」(とりあえずどうするか)

(イ)「制度改革」(システム変更)

*「競合比較」と社内、同業他社、異業種の「ベストプラクティス」をふまえて「実験」と「マニュアルづくり」、その「修正」を繰り返して全面展開。そして、また、もとにもどる。

(3) カウンセリング(教育相談)の手法を身につけること

エポケー(思考停止)

問題解決(結果を出す)なくして、教育相談なし。

但(ただ)し、モンスターペアレンツ対策は弁護士、警察、心理療法士など専門家集団との協同作業で。一人で悩まないこと。

(4) トレード・オフ(やること、やらないことをはっきりさせること)も

5. おわりに - 私の好きなことば -

(1) 「教育ある人(Educated Person)とは、一生勉強し続ける人」(ドラッカー先生)

(2) 「一生勉強、一生青春」(相田みつを先生)

(3) 「いつまでも若々しく生きる」(中村天風先生)

(4) 「一所懸命(一つの所で命を懸けるくらい熱心に取り組むこと)」(足利高校マラソン大会)

(5) 「練習で泣いて試合で笑え」(足利市立山辺中学校 柔道部長 椎名弘先生)

(6) 「ブルドッグ魂(食いついたら離すな)」

(足利市立山辺中学校 3年10組クラス担任岡田忠治先生)

(7) 「健康第一(身体健康、心の健康)」

(8) 「学校での勉強はすべて一生役に立つ。(教科の勉強、教科外活動のすべて)」

* 「中学校・高校の教科書とノート、アルバムは一生の宝物」

- ご清聴を感謝申し上げます -

以上