

年末・学期の変わり目の退塾防止

第9回

塾経営・人事戦略コンサルタント 小林 由香

自己満足を卒業しよう

成功率アップの生徒募集法

12月を迎えます。一学期の終わりであると同時に一年の終わりでもあります。人は、区切りのいいところで物事を決断しがちです。今月は学期の変わり目の「退塾」を防止するためのあれこれについて考えます。

「退塾危険者」を把握できているか

退塾の理由には、「成績が下がった」「担当の先生と合わない」「仲の良い友だちが塾をやめた」「家庭の事情で」……など様々ですが、退塾を考えている生徒は、必ずと言っていいほど、事前に私たちに「サイン」を送っています。「最近塾を休みがち」などというのが、最も分かりやすい例でしょう。また、「成績が下がった」ケースはもちろん要注意ですが、逆に「成績が上がったから塾をやめる」



小林 由香 ● しばやし ゆか
元大手上場学習塾校長。コンサルティング会社にて、新入社員から管理者層まで、幅広く教育研修を展開するほか、人事制度策定を専門分野としてコンサルティング活動を展開中。特に塾業界にマッチした人事制度、給与の決め方、講師のモチベーションアップ、アルバイト講師の戦力化などのテーマでのコンサルティング実績は豊富である。著者に『塾予備校版 仕事の基本マスターブック』があり、業界初の講師マニュアル本として好評発売中。
● 問い合わせ先 小林 教育・マネジメントオフィス
TEL. 075-241-5858
E-mail: kobayashi@k-em.jp

というケースにもしばしば遭遇します。ですから「何か少しでも変化があれば見逃すな」というのが退塾防止のための第一歩です。「退塾危険者」のリストアップはできているでしょうか？ リストは定期的に更新され、常に最新の情報をつかめているでしょうか？

決断される前に面談・電話を

たいていの場合、ご家庭から退塾の申し出をされてからひっくり返すのはとても難しいものです。ですから、退塾を決意される前に、こちらから先手を打つことが、退塾防止には非常に重要です。

例えば、学校の定期テスト絡みの場合、テストが返ってくるのを待たず、生徒から手応えを聞き取り、「マズイな」と思ったから、まずはご家庭へ一本電話を入れてください（テスト返却を待つ

と、当然、塾より保護者の方が先に結果を知ることになり、先手は打ちにくくなります。そして、テスト後のフォロー計画を先に説明しておくのです。要は、ご家庭に「不安・不満」を持たれる前にフォロー計画を伝えることによつて、「安心感・信頼感」を持っていたことが大切なのです。

人間関係を武器に使える

ちなみに、何と言っても生徒を引き止める一番の要因は、やはり「生徒との人間関係」ではないかと思えます。

担当講師との相性に問題はなにか注意することはもちろんですが、人間関係が理由でやめられないようにするというよりは、人間関係の良さでカバーする、やめさせないという発想です。そのためには、担当・担任にこだわらず、退塾危険者と最も仲のよい講師を「陰のメンター」として、メンタル面のフォローをしてもらうことをお勧めします。

退塾理由を鵜呑みにするな

最後に、経済的に苦しいので……と言われて真

に受ける方もいるようですが、多くの場合、これは口実です。裏に何か別の理由があると思った方がいいでしょう。この理由を正確に把握しない限り、退塾はとまりません。また、本当に経済的に苦しくて、良い授業をし、満足していただいているのであれば、親はそう簡単に子どもをやめさせたりはしません。塾だけは続けさせてやりたいと思うてくれるはずですよ。

待望の「生徒集客本」好評発売中!!

本連載の筆者・小林由香が、「マスターブック」「マネジメントブック」に続く第3弾として「集客マニュアルブック」を2月に発売。第3弾は、学習塾関係者が最も高い関心を持つ「生徒募集」に特化した内容。詳しくは、下記ホームページをご覧ください。

問合せ先：JESDA (03 - 3384 - 8991) 山本まで
<http://jesda.net/>