

## A 退塾防止案（チラシとホームページ、そして面談での対応がメイン）

1. HP とチラシと、実際に行っている塾運営を一致させます：嘘をつかない。ということです。HP やチラシで言ったことは、例外なく行います。「できるまでトコトン」と言ったなら、たとえ休日でも面倒を見る。ということです。私の塾は自学習というスタイルの塾です。いわゆる「自習室」です。「図書館」のように静かで、「学年上位の生徒がしている集中した勉強」ができる空間を提供します。というコンセプトです。よって、「私語は禁止」「授業はしません」「塾長1人なので、あなたの横にくっついていることができません」「自習室はありません」「宿題は出しません」「無料の補習はせず、定期テスト前や入試前は、有料の講座を受講してもらいます」こう最初にはっきり言います。

これで、「自習室がないなら他にしよう」「補習も有料か…他にしよう」と、マイナスにとらえる人と、「私語が禁止なら、友人関係のしがらみがなさそう、良さそうだな」「補習は有料か…それならしっかり見てもらえそうだな」と、プラスに思ってくれる人に分かれます。そして後者だけをお客さんにする。という塾にしています。すると、良いことがあります。

面談ではいつも、できる事は自信を持って「できます。」できない事は正直に「できません。」と言えるのです。入塾前のチラシではっきり言っているため、私は後ろめたい気持ちを感じることなく面談できます。この自信によって安心感があるためでしょうか。保護者・生徒の信頼を勝ち取ることができ、時期ごとの追加提案も通りやすくなり、結果、塾生の成績も上がっていきます。

「分かるまで」「できるまで」と、「成績が上がる」かは、まったくの無関係です。私たちは塾人ですので、成績を上げる、志望校に合格させるのが仕事です。お客さんにお金を貰って、その対価として成績を上げて志望校に合格させるのが仕事なのです。たしかに面談で保護者は言います。「せめて学校の授業についていければと思って…」「勉強の習慣がつけばと…」と。けれどもこれは、目的達成までの、その途中にある一部分です。塾は成績を上げて志望校に合格させる場所ですので、「成績を上げて志望校に合格させてもらいたいです。」と言わなくても分かるでしょ？という事が、お互いの前提です。

将棋教室の受付で、「どうしてこの教室に来られたのですか？」「はい、集中力をつけたくて来ました。」

「なるほど、では瞑想をしましょう。さあこちらへ…」こんなやり取り、ありますか。将棋をするのが前提ですよ。

ですので面談で私は、「せめて学習習慣がつけばと…」と言われても、「日本で最高レベルの指導をすることをお約束します。そして学習習慣どころか、勉強を好きにさせてみせますよ。」と言い切ります。

ポイントは、「志望校に合格しますか？」と質問したいのに、ほぼ初対面でいきなり聞けない保護者の気持ちを汲んで、聞かれなかったことに甘えずに、本当の要望（当たり前の要望）に先回りして答えることです。

自宅に帰った母親は、冷静になってきつこう考えます。「私、本当は、志望校に合格してもらいたいと思っている。でも緊張して言えなかった。だから「学習習慣がつけば良いです」って、中途半端なことを言っちゃった。でも先生は、それを聞いても、もっとハードルの高い『勉強を好きにさせてみせます』とおっしゃってくれた。」と。そして他の家族にも言うはず。そしてそれを聞いた父親は思います。「言われたこと以上の対応をすると宣言したんだ、その塾の先生は。」と。父親もどこかで、プロとして仕事をしているはず。そんな人ならば、ちょっと考えれば、これくらい想像するはずなのです。

「志望校に届きそうですか？」と聞かれたら、私はこう答えます。「定期テストの結果が260点で、志望校が340点ですね。今までですと10人中7人が合格です。そして不合格の3人には共通があって、通塾回数が少なかったり、苦手ばかり優先したかった子です。ですので、私に指導時間を十分ください。そして厳しい指導についてきてください。そうすれば、私の責任で合格圏内に連れていきますよ」と。こう言う。「じゃあまずは週1回で。」とは言われませんし、父親も「指導時間がほしいと言っているのか…。ウチの子の成績じゃあそうだよな。先生の言う通りだ。きっと責任感がある人だ。」と思ってもらえます（おそらく）。ちなみに、「週1回で」という人は、塾の様子が分からないから言うのです。

「なんとか近づけるよう頑張ります。」ですと、「当たり障りのない解答だな。適当だな。」と思われま。

「ぎりぎり届くと思います。お任せください。」ですと、「まだ指導してないのになんで分かるんだ。大丈夫か？」と思われま。

お金と送迎などの労力をかけて塾に通う。それが「学習習慣をつけるため」や、「学校の授業についていくため」であるはずありません（そうかもしれないが、そう思っはけません）。「志望校に合格する」あわよくば「さらに上位高に合格する」ために塾に通う、という一択です。そして本当に無理そうならば、「正直厳しいです。」とはっきり言います。「でも何が起こるか分からないのが未成年です。直前まで目標を変えずにやってみませんか。」と言います。

2. 基本はだいたいできるのですが、文章題が苦手です。と言われたら…（上位の保護者に言われがちです。）

面談で、「文章題が苦手なんです。」こう言われます。「じゃあ応用ですね。そこを中心に対応しますね。」とは、絶対に言いません。なぜなら、数学や国語の文章題や、理科の「密度、濃度、湿度、飽和水蒸気量、仕事の計算」などが苦手と言われて、それらを中心に指導しますね。と答えると、質問の多い子ならば、ほぼその子に付きっきりになってしまうからです。よって、「それなら、すべての質問に答えてくれる1対1の個別指導塾が、家庭教師が良いと思いますが、どうして私の塾に来たのですか。」と、冷静に聞きます。

そこで腹を立てて、「じゃあいいです」と言われたことはありませんが、腹を立てられても良いと思っています。なぜなら、それらの応用は、そうそうすぐにはできるようにならないからです。結果、応用を中心に指導をしても、結局はウソになってしまいます。ですので、はっきり言います。「基本は大丈夫ですか」と。

さて、どうして私がこう強気な提案をできるのか？ですが、それは、「チラシ」や「ホームページ」などを見て来た人だけ話をしているからです。「つきっきりでは見ません」「基本を重視しています」「基本重視なので、週1回では難しいです」と、はっきり事前に伝えているからです。ですので私の中では、「チラシやホームページでも言っていることですが」という枕詞を思いながら話しているからです。

もう一つ理由があります。双方の思いがぴったり合った精鋭（学力ではなく意識の上で）たちと過ごしたいからです。私が塾を立ち上げて軌道に乗った2015年ごろの生徒数は、35人から40人くらいでした。しかし上手くいきませんでした。その経験から、私は自分の実力が分かったのです。私の実力が発揮できる許容量は30人までだと。年々、プリントの質や経験値が上がり、生徒指導とその他の仕事も楽になっていますが、今後も30人が限界だろうと思っています。

つまり、「定員」を自分の中でもうけることで、「できるだけ生徒を集める」焦りや不安が無くなりました。結果、チラシやホームページの質を高めれば、今後も満席になるという確信があるため、気持ちに余裕ができています。ですので、チラシやホームページを読み込んでおらず、「応用を教えてください」と平気で言ってくる人にも冷静に言えます。「ウチは基本重視の塾です。そこができていないのに、応用は指導しません。学年3位の子でも、基本が固まっていない子ばかりですよ。それでも良かったら、入塾のお手続きを…」と。

3. 具体的な資料を出して面談します。

多くの保護者は、自分のころの入試と現在の入試の違いを知りません。それを確認してもらうためにも、右のような客観的な資料を出し、体感として分かってもらいます。

入試の難易度は、人によりますので、難易度ではなく、事実としてある物を提示する。ということです。

**英語**

**解答**

① No. 1 B No. 2 A No. 3 C  
 No. 4 D

② (1) ① ウ ② イ  
 (2) ウ (3) ユ (4) エ  
 (5) ① ク ② コ ③ シ  
 ④ イ ⑤ カ

③ (1) ア、エ、オ (2) イ (3) ウ  
 (4) ウェnesday (2) second  
 ④ music (4) Tuesday  
 ⑤ would

④ (1) ① キ ② ウ ③ ア  
 (2) エ (3) カ ④ イ

⑤ (1) were (2) no (3) イアエオウ  
 (4) オイエウア (5) ウアエイオ

<英語解答>

1 No. 1 B No. 2 C  
 2 No. 1 A No. 2 D  
 3 No. 1 A No. 2 D No. 3 D

4 (1) Friday (2) hungry (3) receive (4) favorite  
 5 (1) mine (2) fifth (3) イーオーユーアウ (4) ウーオーユーイ  
 (5) イーオーユーア

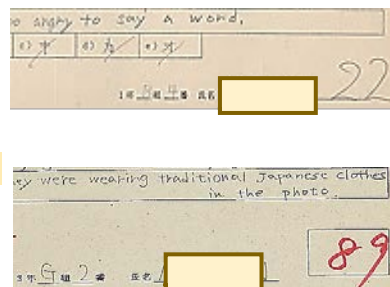
6 (脚1) You can use my bike if you want to go back and get your lunch. I'll wait for you here. (脚2) If you go back home, you'll be late for school. Why don't you buy your lunch at this convenience store?  
 7 (1) ③ ア ④ ウ (2) ④ (脚) (They can see) (a great view of the earth. (カッコ内は省略が可能) ② ウ (3) ① parents ③ エ  
 8 (1) ①-ニ、②-ウ、③-ア、④-イ (2) (脚) dreams / hopes / goals / wishes  
 (3) ア (4) (脚) help children in Africa / give children in Africa school lunches  
 9 (1) ウ (2) エ (3) ア (4) イ

左：平成3年で、右：平成27年です。千葉県公立入試です。

これと退塾防止の関係は？ということですが、「今の子供は大変なのですよ」と言って、お子さんへの対応を考えてもらうきっかけにしようためです。また、どうしても面談は、「講師→保護者」の場合、講師の言葉が主になりがちで、保護者は「いや私に言われても分からないのにな…」と思っています。ですので、物を一緒に見るのが大切です。

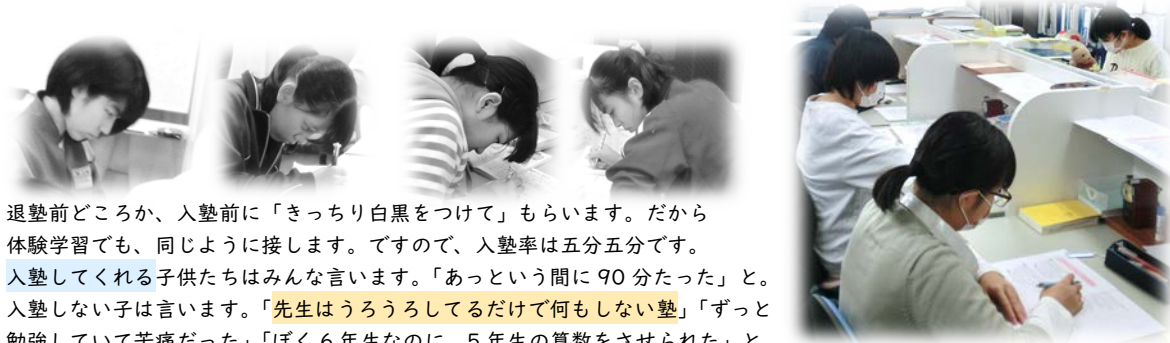
4. 自分（塾長）がどんな人間かを知ってもらう。生徒と保護者は、私のことを（会うまで）怖いと思って面談に来ます。そこで思い切ってチラシで、学生のころの成績を公表してみたところ…それ以来、「だから先生って、勉強が苦手な子供たちの気持ちも分かるのですね。」と言われるようになりました。

上：高1です。  
 下：高3です。  
 英語力が伸びたのは、英文読解を勉強したからです。この方法を「中3の夏期講習で、教えますよ。」と言うと、好評です。このため塾生たちは、中3の夏を、楽しみにしてくれます。



5. 入塾前の生徒は私の塾を、「楽しく勉強するところ」とは思っていない。つまり、マイナススタートです。

これは、私のような、「これできない」「あれしない」「無料補習しない」「自習できない」「説教をよくする」と言っている塾だからかもしれません。だってこう言われたら、たいてい親が子供を連れてくるからです。子供は「しぶしぶ」というか「乗り気でない」マイナスの状態であるからです。よって、指導をすればするほど、子供たちにとって塾への評価はプラスになります。つまり、退塾を防止する、という今回のテーマにおいて、生徒からの評価を心配する必要は、あまりありません。



退塾前どころか、入塾前に「きっちり白黒をつけて」もらいます。だから体験学習でも、同じように接します。ですので、入塾率は五分五分です。

入塾してくれる子供たちはみんな言います。「あっという間に90分たった」と。入塾しない子は言います。「先生はうろうろしてるだけで何もしない塾」「ずっと勉強していて苦痛だった」「ぼく6年生なのに、5年生の算数をさせられた」と。

## 6. まとめ

ここまでのお話から、お気づきかと思えます。退塾防止とは、入塾の前に、すでに終わっています。チラシやホームページを読み込んでから来てくれる人ばかりだからです。だから私の感覚では、チラシとホームページが肝心だと思っています。営業電話をかけてくれた人からも、「すごい厳しい塾なんですね。」と驚かれます。40人50人と生徒を集めて、社員やアルバイトを雇って経営するという道もありますが、私は「塾長が直接見る」「アルバイトがいないので月謝が抑えられる」という2点を大事にしています。ですので、今後もこのスタンスで進んでいこうと思います。

もし私が、今と違うスタイルで塾経営をするとします。おそらく退塾理由の多くは「がっかりした」だと思います。たとえば、

- 連絡がマメに来ない。 私の言い分…忙しくて手が回らないから。
- 授業に真剣さが足りなくて不安。私の言い分…生徒が辞めてもまた募集すればいいと思っているから。
- 成績が上がらない。 私の言い分…生徒数が許容量を超えているため、見きれていないから。
- 周りがうるさい。 私の言い分…生徒対応がどうの以前に、「誰でも歓迎します」としているから。

これらの理由を改善するために、きっと私は頭を悩ませる日々を送ることになるでしょう。それならばいっそ最初から、この手の退塾が出ない塾にすれば良いだけです。チラシとHPをしっかり作れば、退塾は起こらないのです。

## 追伸 I

入試がそもそも、一人で孤独に戦う舞台です。歯を食いしばって髪の毛を振り乱して戦うイメージです。こう考えると、どうしても、「普段は楽しくて、でもいざ本番だけは、一人で真剣に戦う。」これって、何か違うんじゃないか…。私はずっと思っていました。どの塾のチラシを見ても、「楽しさ」を売りにしています。私はあえて、逆に考えてみました。「勉強中はそもそも修行みたいなもの。それが楽で楽しかったら逆に不安だな…」と思う人が、必ず一定割合いるはずだ。その人たちをお客さんにする塾にするぞ。こう信じて覚悟を決めて、チラシを10年以上作っています。その結果は、これまでお話ししてきた通りです。ライバルを攻撃するのではなく、それでいて自分の強みをしっかり伝える。

そんな塾を経営して10数年。退塾を防ぐことは、正直考えていません。辞めるときは辞めるものです。それよりも、目の前にいる生徒にとって必要なことを、もっともっと考え出したいのです。退塾はたしかに、塾の経営にとっても、辞める本人にとっても、大きなデメリットです。あなたも塾に携わっている方ならば、お分かりかと思いますが、退塾しそうな生徒は、何となく雰囲気伝わってきませんか。「事前に分かるならば、手を打ったほうが良い」とは思いますが、それに必要となるエネルギーもまた膨大です。私はそのエネルギーを、頼ってくれているその他の塾生に注ぎたいと思うタイプです。

「親亀こければ、子亀もこける」と言われますように、背中から飛び出した子を引き戻すことで、塾経営が危うくなる経験を、私はこれまで何度も味わってきました。ですので、自塾の経営を始めて5年目からは、それを止めました。結局は、退塾が起こってから引き戻そうとしたり、今後の改善案を考えるよりも、そもそも最初から退塾が出ない設計にするだけです。または、退塾が出ても、残ってくれた子たちに全力を注げばいいのです。

## 追伸2

ここで終了としますと、「あなたの塾の設計だからできることですよね…」と怒られそうですので、2つお話をさせていただきます。面談で私が保護者の方に言うことです。

## ①「助かる」と言ってください。

たとえば、「お皿を流しに持って来てくれてありがとう。最近疲れていたから助かるよ」と。そして別の日に、「いつも助かっているからお礼がしたい。プリンとヨーグルト買いに行くけどどっちが良い?」と。「ポイントは、理由(～だから)を言うてからご褒美を与えるようにしてください」と。

このように「理由」→「感謝」→「その感謝が理由で」→「お礼」の流れを習慣にしてください。こういいます。さらに、これが家族の流れになると、子供は簡単に何かを諦めたりしなくなりますよ。こう伝えています。

## ②結果で褒めたり、叱ったりしないでください。

「途中の頑張り」を、私はちゃんと見ているよと伝えてください。子供たちは、学校でも部活でも、結果で判断されがちです。もっと言うと、プロ選手やオリンピック選手を見て、「結果なんだな…」と感じています。ですので、せめて親であるあなただけでも、お子さんの途中を見て判断してあげてほしいのです。褒めてとは言っていません。良いも悪いも、その途中で判断して伝えてあげてほしいのです。入塾面談で、こういうお話をします。

また、次の事も伝えます。

5科目で学年順位が上がっても、「でも数学がね…」と言われると、子供はがっかりします。すると、せっかく嬉しくなって、「ますます頑張るぞ!」と思える絶好のチャンスにも関わらず、水を差される格好になるからです。これは私(塾長)にとってもマイナスです。誰も幸せにならない毒手です。まさに「三方悪し」です。それを防ぐための急所と言えますので、このことを、覚えておいてくださいね。と。

以上です。少しでも参考になるところがありましたら幸いです。時間の無駄だった、と思われましたら、ごめんなさい。