人間は、最も大きな試練を受けたとき、最も大きな可能性を発揮する

e-isu group
山本 千秋
最高経営責任者（CEO）
三重県津市

旧きを「革」め「新」しきに至る

旧い秩序が根本から崩壊し、世界が著しく不安定化している、そう痛感させられる今日この頃です。常識が変わってきた、という程度の生易しいものではありません。昨年から引き続き依然として終わる見込みのないロシア-ウクライナ戦争に加え、突如として勃発した中東の争乱は、生命や人権、平和といった、人間の生の根幹に関わる価値観までも揺るがしています。また日本は、今まではGDP世界第3位の経済大国で、先には中国に抜かれ、今後インド等の新興国に抜かれるのは不可避としても、この地位はしばらくは安泰と思われていました。ところがいったんは追い越したはずのドイツに逆転されるといった事態を招き、日本の労働生産性の低さが深刻な状態にあることが突き付けられました。そんな現実を乗り越えて、明るい未来像を描くべきわが国の政治はどうかと言えば、お世辞にもパッとしているとは言えません。未曽有の支持率低下によって、いったい誰のための政治なのか、その正統性を疑わせるような状況が今も継続しています。

視界を絞って私たち民間教育界を見回しても、いわゆる景気の良い話というのはほぼ目に入りません。幸い、私とお付き合いのある塾様はしっかりとした経営状態を保っているところが多いですが、全体的に見れば、何が正しいのかも判然としないフィールドで、小さくなったパイを奪い合うような状況が散見されます。デフレ経済を脱却しなければいけないこの時勢に、いまだに価格競争をやって自分たちの首を締めているケースさえあるように思います。

旧い秩序や価値観は機能しなくなっている。私たちはこのことを肝に銘じなくてはなりません。

今までやってきてよくなかったことを見直すことは当然ですが、「成功は失敗のもと」という言葉のように、今までよかったはずのことも謙虚に改めなくてはならない時が来ているように思います。そこで私が皆様に申し上げたいのは、2023年から2024年への年度の変わり目に、旧態を「革」め「新」しきに至る、即ち「革新」を行うために、もう一度自分自身を見直してみようということです。

広報物の革新

「革新」と言いますと、旧いものは棄て、目新しく話題性のある機軸・商材を投入して変化を演出するやり方が思い浮かびます。しかし、私はむしろ「革」めるべき旧いものに着目し、それと真正面から向き合うことを選択しました。まず着手したのは、企業と顧客、あるいは社会を結びつける媒体たるべきもの、つまり広報物です。

たとえば塾全体のご案内をする印刷物、私たちはコースガイドと呼んでおりますが、こうしたものは、それぞれのタイミングでそれぞれの担当が原稿を建て増しするかのように作成していくため、時を追うごとに首尾一貫性を喪失しがちです。私たちにとってはそれが自然でやりやすい仕事の流れです。しかし、顧客や社会にとってはどうでしょうか。いたずらに情報量は多いが、首尾一貫性を欠き、ちぐはぐさや曖昧さを含んだ広報物が仲立ちしていては、そこに信頼関係が生み出されるとは思えません。顧客や社会に向き合うとき、私たちの信念は明快な強い言葉で発信されていなくてはなりません。そこが今までの付き合い方の延長、「なあなあ」で処理されていては、相手と確かな信頼関係は生まれないのです。

そこで私は昨年までのコースガイドを徹底的に「革」め、デザインコンセプトから説明書きの一字一句に至るまで、全ての要素について取捨選択の篩に掛けました。特に注意したのは情報量の過剰で、余分なもの・重複するものを削ぎ落とし、強く明快な言葉で言い切る表現へと徹底しました。このことが営業的な利益に直接つながるのかどうか、それはわかりません。しかし、e-isuという塾が顧客や社会に向き合う時、どういう姿・形であるべきなのか、そこを明快に示すことができました。

サービスの革新

自分たちの旧態を「革」め「新」しきに至ること。それはそもそも何のためかと言えば、顧客と私たちの信頼関係を、過去の付き合いの延長で維持するのではなく、日々新たに刷新し、創造していくためです。それには、自分たちの信念や姿勢を、顧客に対し自信を持ってお伝えする必要があります。また、自分たちを顧客の信頼に相応しい形にビルドアップしていくことも大切です。私はこれらを、2024年度に向けてのe-isuの基本姿勢としています。

たとえばちょうど今の時期、e-isu高校部では東進の新学年の継続タイミングとなっておりますが、現場においてもその姿勢が徹底されています。新学年の講座提案の前に、日頃お世話になっている顧客に対し、最高執行責任者の伊藤奈緒自ら丁寧に挨拶と説明を差し上げて、多少時間がかかっても、顧客との信頼関係を足元から築き上げていくのに全精力を傾けております。その機会はオンライン・オフライン含めて50回を超え、顧客からたいへん心強いリアクションを得ております。

またe-isu小中部においても、従前のサービス体系の中にあったちぐはぐで曖昧な要素を一掃し、根本からの見直しをかけました。特に小学校低学年、小1・小2のコースについては、提供するサービスがばらついており顧客を迷わせるもとになっていました。そこで2024年度は、現場からの提案に基づき、算数・国語・英語の主要3教科をバランスよく育む新サービス「Ace育成」コースを立ち上げます。また「中学特講」というコースを再開講し、e-isuの柱である「小・中・高一貫指導体制」をブラッシュアップします。小学1年生から大学受験に至るまで、e-isuに任せておけば安心だと顧客に思っていただくこと、これがe-isuの生命線です。

勇気と力を持って

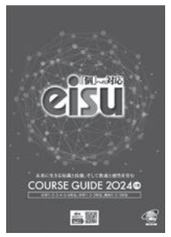
冒頭でも申し上げた通り、現代はたいへん困難な時代です。私たち一人ひとりにとってまさに試練の時代と言えましょう。しかし、私はこう信じます。

「人間は、最も大きな試練を受けたとき、最も大きな可能性を発揮する」。

この困難を試練と受け止め、私たちはさらに成長しましょう。思えば、子供たちをあえて試練に向き合わせ、それを克服するための勇気と力を与えるのが教育の使命のはずです。子供たちに教えることに嘘があってはなりません。私たちが率先垂範し、勇気と力を持って自己革新しましょう。そうすれば、道は必ず拓けます。

まだまだ課題は残っています。目新しさや話題性が豊富だとも申しません。しかし、私たちが抱えてきた旧態を「革」め、顧客との信頼関係を強化する「新」しい段階へと至る、その一歩は踏み出せたと確信しています。

本文に紹介されている「eisu コースガイド2024」のページ一部（イメージ）



▲表紙

▲小・中・高一貫指導体制

▲学習コース進行図

▲ Ace 育成

eisu group
教育部門
eisu 小中部
eisu 高校部 東進衆進予備校
個別指導会「T-MEG/E-MEG」
エイスウClub