

お客様に喜んでもらうために  
何ができるか

私の曾祖父は明治を生きた落語家で、初代三遊亭圓歌でございます。落語家ですから、お客様を笑顔にすることを生業としてまいりました。時を経て平成のこの世で私は教育の仕事に身を置いております。私にとって教育とは、「人と社会の未来を笑顔にするお手伝い」。すなわち笑顔が生業ですから、血筋とDNAを感じる今日この頃です。

笑顔のすぐ近くで働きたいと思うようになりまし。大学卒業後は創業100年以上続く老舗のホテルグループに就職しました。ホスピタリティを何よりも大切にしているホテルです。ホスピタリティとは、お客様のために、お客様に喜んでもらうために何ができるかを考える主体性や、誠実な心と行動です。ホスピタリティを実践を通して学べたことは今でも私の財産になっていますし、私にとつての仕事の原点です。

30代半ば、当社にめぐり会いました。個別指導というものがまだ世の中に知られていない頃でした。生徒一人ひとりに寄り添う。生徒一人ひとりに向き合う。生徒一人ひとりの夢や目標に向かってチャレンジ力を育む教育。これまで培ってきたホスピタリティを、人と未来に活かせると思いました。

私は現場の最前線である教室長からスタートしました。そこには私が夢中になれる仕事がありました。大学生のアルバイト講師が40人ほどいて、その人たちとチームになるのです。来てくれる生徒のために教室をこんな場所にしようとか、こんなふうに見送りしようとか、「生徒のために」という想いを共有すると、1つの教室がチームになります。これが私の組織づくりの前提となっている考え方で。

業績が伸びている教室は  
人が成長できるチーム  
になっている

当社の業績は、売上高が約200億円、営業利益が約27億円です(注・2018年2月期)。おかげさまでたくさんのご縁に恵まれて6期連続での増収増益を達成しております。社員とはこの数字をしっかりと共有します。当社の売上上げは保護者からいただく授業料の総和です。生徒一人ひとりの成長を願う保護者の想いを大切にお預かりした、その授業料が売上げなのです。

事業は堅調に推移しておりますが、2010年、11年、12年と非常に厳しい

時期がありました。様々なコンサルタント会社からアドバイスをいただきましたが、そういった様々な施策はほとんど効果はなく、ここが当社にとつての分岐点でした。

私は一つひとつの教室を全て訪ね、全ての教室の講師と話をし、生徒とも話し、伸びている教室と伸びていない教室は何が違うのかを探りました。伸びていない地域でも伸びている教室はありますし、伸びている地域でも伸びていない教室があるからです。

教室に行つて感じました。自分が教室長だった頃の想いを重ね合わせてみると、はつきりと見えてきました。当社は人が価値を生むビジネスです。つまり、人の成長が事業の成長なのです。教室の活動が、人が自ら成長していくようなチームになっているかどうかが鍵だったのです。

では、チームになっている教室とはどんな教室でしょうか？これは私が教室長をやっていた頃の20年前と全く変わりません。みんな「生徒のためにこんなことをやろうよ」「こんな教室にしようよ」という、「誰かのために」という想いが共有されている教室です。もちろんそこにはリーダーシップも必要ですし、チームビルディングもあります。でも、「誰かのために」が伸びている教室の共通点だったのです。

私たちのビジネスは一つひとつの教室



齋藤 勝己氏  
株式会社 東京個別指導学院  
代表取締役社長

「東京個別」躍進の鍵に  
大学生との絆

の総和です。ですから近道はありません。一つひとつの教室が自分たちでいい教室にしようというエネルギーであふれていること。経営として言うのであれば、そ

のエネルギーを生み出す「仕組み」を持っていることです。そんな企業にしようとは私は心に誓いました。そして私は社長になつてから、その仕組みづくりに邁進していったのです。

アルバイトの学生講師たちが  
自らPDCAを回す

私が下敷きにしてあるビジネス理論にマサチューセッツ工科大学のダニエル・キム教授が提唱した『組織の成功循環モデル』というものがありません。「すべては関係の質から始まる」というもので、関係の質を高めるとはどんなことかという、お互いを尊重し、一緒に考え、相互理解を深めることです。

関係の質がよくなれば、そこに集う人は思考が前向きになります。そして「自分には何ができるだろう?」と考え、行動が積極的になり、これが結果につながります。そして出た結果はみんなでつくり上げた結果ですから、その結

果の喜びを分かち合います。喜びを分かち合うことで、また関係の質が上がります。よい関係を目指していくことが一つひとつの組織の成功につながっていくのです。

当社の248すべての教室が成功に向かってみんなでチームで動く。そんな仕組みをつくりました。社内では「TEACHERS・SUMMIT」と呼んでいます、簡単に説明します。

1教室には教室長や副教室長といった社員とアルバイトを中心とした講師が40名ほどいます。社員のバックアップ、ファシリテーション、サポートの中で、講師は自分たちで教室の事業計画を作成します。そして自分たちで実行し、自分たちで次につながる振り返りを行います。つまり、最前線で生徒と接する学生アルバイトの講師たちが自らPDCAを回していくという仕組みになっています。「数学が得意な講師、英語が得意な講師など、みんなが得意ながら学び合えないか?」など、どんどんアイデアが出てきます。

3つの教育理念と  
ホスピタリティで、  
教育の未来を担う

塾にとってAIやIoTをどう活用していくかは大きなテーマですが、どんなに変化する社会でも、ずっと大切にしていきたいことがあると思われませんか?人と人との関わりの中で生まれる笑顔。「あなたのおかげで」という言葉。人と人が触れ合う温かいシーンで人が育つ教育。こういう教育は必ず必要だと思ふんです。

昨年当社は未来を見据えて、それまで大切にしてきた社是を企業理念という形で発展させました。「やればできるという自信」「チャレンジする喜び」「夢をもつ事の大切さ」、この3つは33年前から大切にしてきた教育理念です。自分の可能性を信じ、自分が描いた自分の未来に自分らしくチャレンジする、そんな力を育もう。これが3つの教育理念です。そして現在の成長を支えているホスピタリティを加えてすべての企業活動の基軸とし、すべての企業活動の選択の基準としました。

テクノロジの進化を上手に活用しながらも、人と人が触れ合う温かいシーンで人が育つ。すべては誰かのために。株式会社東京個別指導学院はそのような教育の未来を目指してまいります。

