

# 変化のあるところにチャンスあり。

## 教育はこれからがおもしろい。

代表取締役社長 小野 誉之



### 10 熟は究極のサービス業

10年前まではトップダウン型で経営する塾が多かったように思います。トップの教育思想に沿って展開する塾が多く、サービス業としての対応は二の次とするイメージがありました。しかし塾はサービス業。生徒や保護者はお客さまです。いくら素晴らしい教育理念を掲げていても、お客さまに選ばれなければ教室を存続させることはできません。お客さまに選ばれ続けるために今必要とされていることは何か。創業時から私たちは徹底して顧客志向にこだわり続けてきました。

### 生 顧客志向から得られるもの

生徒のことを考え続けていくと自然と顧客目線になるものです。顧客目線で見えてくるニーズは教科指導だけにとどまりません。例えば学習環境。心地良い学習環境を求める声は年々増えてきています。現在の個別指導塾では導入しているところが多くなってきている。タイルカーペットの床や空気清浄機の設置、アロマの導入など、当社では他塾に先駆けて学習環境の向上に努めてきました。ここ数年では専属デザイナーを用意し、勉強に集中できるおしゃれな内外装にこだわること、他塾との差別化を果たしています。個別指導塾業界が成熟期を迎えた現在、他塾との差別化は難しいといわれていますが、ITTO個別指導学院では見学に来られた方のほとんどが入塾を即決されています。内外装の心地良さが入塾の決定要因になることもあるのです。



### 日 変化にこそチャンスあり

本の教育制度は変化の時を迎えています。今までのような知識詰め込み型の教育ではなく、考える力を養う教育へ、そしてグローバル人材の育成へと国の方針がシフトしているのです。2020年にはセンター試験が廃止され、その翌年からは新たな大学入試制度が始まり、2024年には完全に教育制度も変わるといわれています。こういった社会の流れを受けて、最近では英会話教室に通うことも増えています。この流れを私たちはチャンスと捉えています。私たちのグループにはNOVAやジョオスといった業界トップクラスの英会話教室があります。ITTO個別指導学院では同じ教室で「こどもジョオス」を併設することができ、塾とのシナジーを生んでいます。そして塾で学んだ英会話を生かすには、海外



### 答えは顧客の声にある

お客様のニーズを知るため、ITTO個別指導学院では講師の質や教室管理について年5回にわたる保護者アンケートを実施しています。また、スーパーバイザーが顧客目線で3ヶ月に一度運営状況をチェック。100点満点中合格ラインは80点。点数が高い教室ほど生徒数も100名を超



えるところが多く、長く経営が続いているというデータがあります。80点未満の教室にはスーパーバイザーの特別指導が入ります。減点の要因となったところが改善されるまでスーパーバイザーがフォローしていきます。ITTO個別指導学院は今年も、顧客満足度調査「イード・アワード」の塾部門を5年連続で受賞しました。顧客満足度調査による賞を毎年いただけているのも、顧客志向にこだわった取り組みによる成果の一つだと私たちは考えています。



## ITTO個別指導学院

NOVAホールディングス株式会社

〒108-0075 東京都港区港南一丁目8番40号 A-PLACE品川5階

TEL.03-4405-7075 <http://www.itto.jp/>



電話 0120-939-750  
問い合わせ番号 06118



詳しくは「お店を持つ・オーナーとして独立」ページをご覧ください。