

国内認証スキームにもとづく ISO 29990

ー学習塾として国内初の認証を取得

栄光ゼミナール（株式会社栄光）



栄光ゼミナール様は、2011年12月の認証取得後、取得対象を教育事業第1本部、教育事業第2本部まで拡大し、現在、栄光ゼミナールの首都圏（東京都、神奈川県、埼玉県、千葉県）271校がISO 29990の認証範囲となっています。今回、栄光ゼミナール様がどのような取り組みを経て認証取得に至ったのかという経緯と、その効果について、社内のISO 29990プロジェクトのリーダーも務めた広報部長の横田保美様にお話を伺いました。

ー今回ISO29990を取得されましたが、どのような効果を狙って、どんなきっかけで取り組みを始められたのですか？

横田部長：今、少子化によるマーケットの停滞・縮小が進む中、競争の激化は私どもサービス業はもちろん、どの業種でも起きています。そんな中、「品質へのこだわりをより広く市場に知っていただきたい」と思っていたところに、ISO 29990が教育サービスの質保証に関する国際的なスタンダードとしてできたことを知りました。これは他社との差別化にもなると考え、取り組み始めました。

ー実際に取り組んでみて、期待通りの効果が得られましたか？

横田部長：先ほどお話したようなことが最初の目的だったのですが、審査員の方々とお話しをする中で、我々にとって最大のメリット、一番の目的はまた別のことにあるのではないか、と考えるようになりました。振り返ってみれば、それがISO 29990の本来の趣旨なのだろうと思いますが、品質に対して、我々が取り組みやすくなったのです。品質というものはサービス業、特に学習サービスの場合は独りよがりになりがちです。例えば、「私の授業は上手い」「私の言うようにすれば必ず合格する」など、ともすれば教師はある種がままに、唯我独尊的に物事を考えてしまいます。ところが、取り組みをする中で、品質に

は客観性があると、第三者の目で見ることができるようになってきました。つまり我々は、これに取り組むことで品質への取り組みがやりやすくなったのです。一番の目的だった他社との差別化や我々の品質に対するこだわりを伝えるということよりも、品質向上のための取り組みという「実のメリット」の方が大きくなりました。それに気づいたときに、むしろ苦勞が無くなりました。「無理してでも認証を取得するために取る」という作業が、本当に取りたい、取ることにメリットがあるという考えに変わった段階で、「この苦勞が大切なのだ」と、スタッフ皆が考えるようになりました。これは大きかったと思います。もちろん、細かな苦勞はありましたが。

現在、栄光ゼミナールで品質向上推進委員会委員長の井熊も、その気づきがあったから自ら委員長をやりたいと言ったのでしょう。これをやるのが会社・塾のためになる、ひいてはお客様・保護者のためになる、という思いに至ったのです。もし大変な苦勞ばかりであれば、認証を取得した段階で「後はもう他の人に苦勞してもらおう」という気持ちになるとは思いますが、井熊の場合はしっかりやりたいと。運営推進部でISOプロジェクトを推進した中沢もそうです。関わったメンバーが皆、この後も関わっていききたいと言うのです。これをやるのが、プラスになると確信

しているからだと思います。

—それがまさに、取り組んで良かった点ということになるでしょうか。

横田部長：そうですね。そして実は先ほど申し上げたように、栄光は栄光ゼミナールとして、また栄光という企業として、品質へのこだわりを創業時から持って、こだわってやっています。学習塾というのは、どちらかというと個人バラバラとまでは言いませんが、先生がそれぞれ自由にやっていく風潮があった業種です。ただ、栄光ゼミナールは創業時の32年前から教材やシステムを共通化し、どこで授業を受けても同じ品質以上のものを受けられる、ということにこだわっています。一時は「金太郎飴ではないか」という批判を受けたのですが、我々は「品質の高い金太郎飴になりたい」ということでやってきました。今回ISO 29990を取得することになった時に、今までやってきたこだわりと、ISO 29990が別のベクトルだったら大変だ、という声が社内でもありました。現場の管理監督者からは、さらに負担が増すのではないかと、考えが食い違ったらどうなるのか、という声がありました。ダブルスタンダードはサービス業にとって非常に辛いことです。でも、取り組みを進めていくと、我々が今まで取り組んできたことが間違っていなかったと、ISO 29990によってむしろ自信を深めることが出来ました。もちろん、栄光ゼミナールにおいてISO 29990の規格基準全てができていたかという点、そうではありません。やってきたベクトルが正しかった、でもその中で両者を擦り合わせると、この部分は弱い、この部分はもっと改善が必要だという点が見えてきました。逆に、この部分はスタンダードが要求しているよりも高いレベルで我々は努力・実現しているなど、そういうこともわかってきました。ですからISO 29990というのは、事業者にとっての一つの指針になるだけでなく、こだわりを持ってやってきたところにとっては、さらに強力な武器になると思います。

—そういった意味で、従来栄光ゼミナールさんで取り組んでこられたことと、比較的違和感が無かったということでしょうか？

横田部長：無かったですね。ただ我々は、品質といっても学習塾の中では自信があるが、グループ内でやっている英会話教室や他の教育事業と比べたらどうなのか、よく分からないわけです。そういう意味でISO 29990は、様々な学習サービスを提供することについて客観的に品質をチェックしてくれるものです。しかも、日本・アジアだけではなく、世界の基準でチェックできる。自分たちが提供しているサービスが確かなものであるかどうかをチェックできる、その自信は大きいですね。

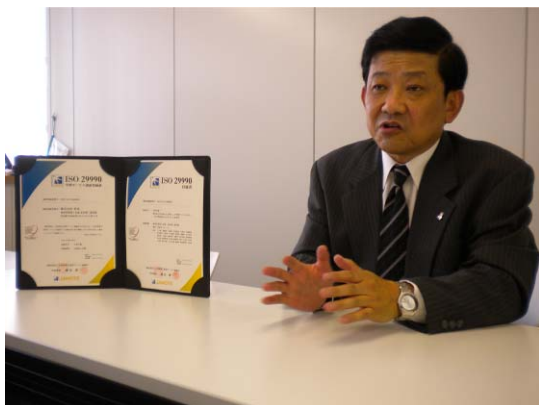


<写真>株式会社栄光 広報部長 横田保美氏

—ありがとうございます。先ほど、「導入することを目的にすると大変なことになりますが、ある時点で目的意識が変わったので、そんなに苦労が無かった」とのお話を伺いましたが、取り組みを始めてどれくらいの期間でそのような意識に変わっていったのでしょうか。

横田部長：夢中になってやっていたので…。8月から始めて2～3か月くらいの時にそう感じましたね。逆に、そう感じるまでの方が苦労したかもしれません。というのは、何とか取得しようという気持ちが強すぎましたから。弊社では、社長が「今後、栄光ゼミナールの

運営部長はISO 29990の内部監査員資格を持っていなければ部長への昇進を認めない」と言い出しています。後ろからは「どうなっているんだ、いつ取れるんだ」とせつつかれます。そうすると、自己評価報告書の文言もそうですが、焦っている人間には本当に分かりにくいものです。焦って、何とか上手くやろうと思うと、何が書いてあるのかよく分からない。大体、「先生」「教師」という言葉すら出てこないのですから。そういう部分で、最初は随分小さな小石でも躓いていました。ある時、皆で「日本語訳のISO 29990ではなく、原文に戻ろう」と。考えれば我々は学習塾ですから、皆英語は得意です。そこから考えようと。ただ、早く取らなければと焦っているときには、回り道ができません。急がば回れで、きちんと理解しようと思えば遠回りに見えることでもできるのですが、とにかく取得しなければと欲しているときには山をめがけて道をまっすぐに登ろうとします。それで最初のうちは意味が分からない。最初の頃に皆から出た不満は、「塾だと意味が通じにくい」「これって塾にとって意味があるのか」という議論でした。それが急がば回れで、もう一度落ち着いて規格の趣旨、要求事項を理解していこうと思えば、本質が見えてきて「なるほどな」と納得できました。



—自分たちの言葉に置き換えながら理解を深めていった、ということでしょうか。
横田部長：そうですね。そうやって理解をし

ていくと、楽しくなるとは言いませんが、分からないものを分からないまま作ろうと苦労するよりは、幸せになりますよね。我々、受験指導の反省もしなくてはなりませんね(笑)。あまり詰め込みでやりすぎると、子供たちも楽しくないはずですよ。「これは(試験に)出るから覚えておけ」と言われるよりは、「これはあなたにとって大事なことですよ。プラスになることだよ」ということが分かれば、勉強するモチベーションも上がりますよね。

—そうやってモチベーションが上がっていったと。

横田部長：そういう意味では、我々の普通の授業についても反省しなくてはいけないのかなと思いますね(笑)。受験生の心理も、ちょっと勉強できたのかな。

でも、二人の審査員はとて素晴らしい先生でしたよ。学習塾の教務部長にスカウトしても良いのでは、と思うくらい、いい先生でしたね。

—ありがとうございます。認証取得後、生徒さんや保護者の方も認証書を目にすることがあるかと思いますが、「これは何？」と聞かれることはありますか？

横田部長：保護者の方から「すごいですね！」というお言葉をいただいています。栄光では、プライバシーマークも他の学習塾に先駆けてすぐに取りました。保護者の方に安心して預けていただける塾でありたい、また子供たちが安全に楽しく学べる塾でありたいと心がけています。現在、これがあるから入塾いただいたという報告は残念ながらありませんが(笑)、保護者の方からも、取得についてはご好評をいただいています。

—これまで塾で実施されてきたという取り組みの実績の上で、評価をしてもらっているのでしょうか。

横田部長：自信って大きいですね。我々の場合は指導要領があるわけでもない。学習塾はついつい、合格実績さえ出せばちゃんとやっている、ということになる。それがかえって、指導を歪めているとまでは言いませんが、少

し圧力をかけ過ぎてしまうところもあると思います。でも、こういうものができて、例えば部長が課長に、課長が教室の室長に、室長は教室の職員に、「我々のやっていることはこういうことだ」「キチンと品質について改善してやっていくことがお客様・生徒のためなのだ」ということを、自信を持って言えるようになりました。この効果は大きいですね。

お隣の韓国では、ISO 29990 云々抜きに学習塾は国の認可制です。ですから日本のように、学習塾について何の規制もないというか、学習サービス内容について品質に関する規制が全くない方がむしろ、世界から見れば例外なのかもしれませんよね。

ーグローバル化の進展により、どのような変化が期待できますか？

横田部長：こうした認証が、今後、益々意味を持ってくると思います。一番は先ほど言ったように、より品質を高めることと、その品質を保持していくためのツール・仕組みを手にしたこと。これを使っていけば、我々は非常に低コストで確実に品質向上を実現できると確信しています。2 番目は、マーケティング効果です。マーケットが膨らんでいるときには教室の出店が上手いところや広告が上手なところ、一番お金をかけられるところが成長するかもしれません。しかし今、教育サービスだけではなく全てのビジネスにおいて、市場がこれ以上広がらない世界では、品質がその企業の盛衰を決めるのではないのでしょうか。その意味で、「品質時代」がやってきます。その品質時代において ISO 29990 の認証を取得することは、大きなアドバンテージ

だと私は思っています。大学がグローバル化しているように、民間教育のグローバル化も進行します。我々も海外の民間教育機関や公との連携を考えています。そういう時に、お互いに認証を持っている者同士であれば、信頼してパートナーシップを組めるのではないかと。そういう部分では企業の発展の戦略としても大変有効なツールとなるのでは、と考えています。



ー栄光ゼミナールさんとしては、今後 ISO 29990 をどのような形で活用していこうとお考えでしょうか。

横田部長：今まで我々が進めてきた品質管理・品質向上の仕組みは、我々の中では「栄光らしさ」と呼んだり、栄光 DNA と呼んでいました。我々は塾として、教室のサービスチェック・品質チェックをする際に「教室通知表」を使っています。そして今回の審査でも中心に据えた「栄光の教室完成予想図」。こういうツールをこの ISO 29990 のスタンダードとして整理し、我々の作ってきたそれらの仕組みをより信頼出来る、質の高いものにしていこうと思っています。(了)

国内認証スキームにもとづく ISO 29990 に関するお問い合わせは・・・

JAMOTE 認証サービス株式会社

〒104-0033 東京都中央区新川 2-1-11 八重洲第一パークビル 7F

TEL: 03-6228-3445 FAX: 03-6228-3447

E-mail: info@jamotec.co.jp <http://www.jamotec.co.jp>