

学び・教える双方にメリットのある、業界初の新サービス開発で顧客満足向上！

有限会社ポロンコレクション（東京都）

 Poron Collection Club

書道・カリグラフィ等の教室運営を行う事業者。友人と一緒に本事業を銀座で10年行ってきたが生徒数も増え新たに青山に教室を開設。アルバイトも含め現状は講師4名体制で運営。

### 1. 相談のきっかけ

青山に新教室を開設した際、東京商工会議所のマル経融資を活用。初めて融資を受けたことでこれまでの成行的運営からしっかりとした事業計画を立てた経営を行う必要を感じていた。しかし、教室ビジネスでさらなる売上拡大を目指す場合、安価なカルチャースクールなどの競合関係で、安易に受講料を大幅に値上げすることは客数に直接的に響くため困難であり、反面これ以上の教室の拡大には講師の確保も困難であった。

現状のキャパと陣容でコストをかけずに売上拡大が図れないか、逡巡されている状況で、会議所の紹介で当拠点に来院相談に至った。

### 2. 課題整理・分析

弥富SCOは先ず教室運営状況を詳細にヒアリング。

○生徒数は微増。仕事に必要な方と、趣味として学ぶ方双方が在籍。

○月3回で6千円という受講料の安さ、振り替えの自由さ、教室の利便性の高さ、指導の親切さ等、生徒からの評判は高い。

○生徒の中には自分の上達レベルを聞きたがる方もいる反面、受講中に一度も講師のチェックを受けなくて帰る生徒もいる。

○質の高い講師人材の確保が必要。そのためには、講師料の値上げが必要。

○ただし、値上げに伴う客数減を防ぐためには、生徒に対する新たな付加サービスの検討と導入が必要。

→手本⇒練習⇒指導という受講スタイルが一般的だが、スキルチェックを行うテストのようなサービスを行っている教室は現在は無くビジネスチャンスがあると弥富SCOは判断し新たなサービス提案を検討。

### 3. 解決策の提案

○スキルチェックを行うテストを新たなサービスとして導入することを提案。

○具体的には「漢字」・「かな」・「ペン字」・「くらしの書」の4つのコースを難易度別に3つのステージのテストカリキュラムを作成することを提案。また、それぞれに受験費用を設定することを助言。

○教室受験・在宅受験と分けて時間を取って採点し講評と合わせて生徒に返すフローを提案。

⇒生徒には自身のスキルチェックと学習意欲の醸成が、講師側には生徒のスキルレベルを正確に把握がそれぞれできるというメリットがあることを説明。

⇒加えて受験費用という売上増加につながり、教室のキャパ拡大や今の講師陣でも自宅で採点作業ができるなど、追加費用や投資負担をかけずに生徒へのサービス提供になり売上増加につながる。

## 4. 成果

○当初、テストを作るという作業がどの程度の規模になるのか想像できないこともあり躊躇があったが、試験的なカリキュラムが完成。作業を始めてから「書」を体系的に教える・学んでいくことの重要性の理解が進み、改めて事業者の指導サービスの方向性に新たな境地が開けた。

○生徒からのアンケートを実施したところ、「スキル確認テスト」については多くの生徒から前向きな評価を得られた。さらに「漢字」・「かな」コースでモニター実施も実現。

→すると同じ問題でも生徒間でのレベルの違いや感想に開きがあること、また、さらに上のレベルのテストを望む生徒も一定数いることが判明。

→さらに「書」を仕事にしたい生徒がいることも判明し、テスト事業は講師養成にもつながることが判明。

⇒以上より、同社のテスト事業のフィージビリティスタディが行え、事業成立の可能性を有していることを確認できた。

⇒翌年から本格実施で準備を開始。売上へのインパクトは大きくなることが見込まれる。こうした新事業展開により、今まで精緻に取り組むことがなかった事業計画書・CF計画書の作成の着手にも至り、成行管理な運営から計画的な経営運営を行う基盤ができた。

