

伸栄学習会がBSIグループジャパンより ISO29990を国内初の認証取得

BSIグループジャパンは伸栄学習会に対してISO29990の認証を授与。授与式が5月17日東京・青山のBSIグループジャパン本社で行われた(写真1)。

ISO29990は料理教室や英会話教室などでも適用される仕組みで、国内では学習関連の規格は国の学習指導要領以外のものは存在せず、学習サービスの品質を評価する新しい基準として注目されている。もともとドイツが提案国となって規格化をすすめ、日本ではBSIグループジャパンが初めての認証発行となる。取得対象となる学習サービス事業者では、学習塾や語学学校、ゴルフスクール、資格取得を目的とする研修事業者、生涯学習を支援する各種講座・教室などとなっている。

認証授与式で、BSIグループジャパン代表取締役社長竹尾直章氏は「マネジメントシステムがきちんと構築されていて、不適合ゼロな上、グッドポイント3つという好成绩だった。ISOはPDCAを回しながら改善をしていくことが大切」と挨拶した。

■二極化進む学習塾業界

現在、学習塾業界に関する正しく詳細な数値データは国内に無いと伸栄学習会塾長青沼隆氏は言う。「実態は正しくつかめない状況ですが、市場構造については、私どものような中小零細塾は経営者の高齢化などもあり徐々に減ってきて、チェーン学習塾のシェアが伸びてきています。全国的に子どもの数は減っていますが、首都圏に限っては減っておらず、需要は全般的に見て横ばいと見えています」と言う。少子化で、業界全体が右肩上がりではない現状の中で、思い切ってISO29990の取得を決意した。

■取得の目的は3つ

伸栄学習会は取得の目的として、①組織としての目的・目標をスタッフ全員が共有すること。日々の業務の遂行について迷いが生じた時には、原点にいつでも戻れるようにすること。②講師も含めてスタッフ全員の業務遂行の手順や目標を明確にすること。成文化できるものはそうして個人による判断のずれを最小化する。③達成目標を明示してスタッフに能力開発の必要性を認識して



写真1 授与式の様子
青沼隆氏(左)と竹尾直章氏

もらうこと。また、能力開発の効率性を高める……この3点を取得の目的とした。

特に、これまで業務改善や長期経営計画などはトップが中心となり、現場に浸透しにくかったが、それが改善された。

■取得のメリットと苦労点

認証取得について、同社総括松元秀文氏はトップダウンでは実行できなかったことが、ボトムアップできるようになった点や特にマニュアルづくりで苦労したと言う。「構築する中で、組織全体が可視化できるようになったのは良かった」とした。

また、実際にマニュアルを作成した担当の桜井雄基氏も規格についてゼロからスタートしたが、「これまで受け身だった業務が主体的になり、実際、認証取得で自信にもつながった。震災の計画停電などで苦労もしたが協力が得られて良かった」とした。内部監査の担当である山内雄司氏も「審査日は液状化で被害に遭った浦安の被災地で、心配しましたが、審査員の適切なアドバイスが役立った」。ISO推進担当の泉沢賢司氏も「審査でこれまで気付かなかった自分たちの良い点を指摘されて、改めて客観的に見ることができた」とした。

同社を指導したバリューアップジャパン代表取締役小林達司氏も「審査に前向きに取り組み、全員が非常に積極的に活動に参加していた」と評価した。

青沼氏は「ISOに関して調べている中でISO29990を知り、信頼できる方から審査機関としてBSIジャパンを紹介された。審査で気づいた点も多く、竹尾社長がおっしゃったように今後も継続的改善をすすめながら、受講者に満足して頂ける授業を提供したい」と述べた。