



School Management Review

QSC

「QSC」という言葉をご存知でしょうか？

私は長年、外食業界で働いていたのですが、「QSC」とは外食業界に携わる人ならおそらく誰もが知っている言葉であり、飲食店の経営にとって最も重要な要素である以下の三つの単語の頭文字をとってできたのがこの言葉です。

- Quality (クオリティ=商品の品質)
- Service (サービス=接客対応、商品提供の早さ)
- Cleanliness (クレンリネス=衛生状態、従業員の身だしなみ)

商売を永續させるためには、来店したお客様に満足していただき、また来店していただくかなければいけません。そのためには、お店の「QSC」を常に高い状態で維持することが重要であり、「QSC」のどれか一つでも低い状態ではいけません。

みなさんは外食した際に以下のようなガッカリした経験はないでしょうか。

- 商品はおいしいのに、店員の愛想が悪い
- 店員の愛想はいいのに、お店が汚い
- お店は綺麗なのに、商品がマズイ
- 商品はマズイし、店員は愛想が悪いし、お店は汚い など

このように、せっかく利用した飲食店の「QSC」が低かった場合には、「また行こう」とはまず思わないでしょう。また、こんな経験をすれば、多くの方は自分の家族や友人にも伝えるでしょうし、よっぽど酷いと感じた場合にはSNSや口コミサイトへの投稿等で拡散することもあるかもしれません。

つまり、実際に利用した人以外の不特定多数の人にもお店の「QSC」の低さが伝わってしまうおそれがあり、その結果、多くの潜在的なお客様を逃がしてしまうこととなります。口コミや評判とは実に恐ろしいものです。

と、ここまで外食業界の基本である「QSC」について書きましたが、学校に置き換えて考えてみると、以下のようなことが当てはまるのではないかと思います。

- Q: 教育の質、施設設備の質
- S: 教職員の待遇、保護者対応
- C: 校内の清掃状況、生徒や教職員の身だしなみ など

当然、学校としては高いレベルを維持しておきたいものばかりです。

インターネット上には、在校生や卒業生等の投稿による「学校の口コミサイト」なるものが多く存在します。書き込まれている口コミの信憑性がどれほどのものかはわかりませんが、多くの受験生やその保護者が志望校を選ぶ際の参考情報としていることでしょう。残念な口コミによって学校の評判を落としたくはありませんし、そんなことで志願者を減らすようなことがあってはいけません。「この学校に行きたい」と思ってもらえるような、素晴らしい口コミが数多くある方が望ましいことは当然です。

急速な少子化の進行により、生徒の獲得がより一層困難な状況となるのが確実に見込まれる中、学校にとっても「QSC」を向上させ、高い状態で維持することは今後非常に重要な要素だと思えます。

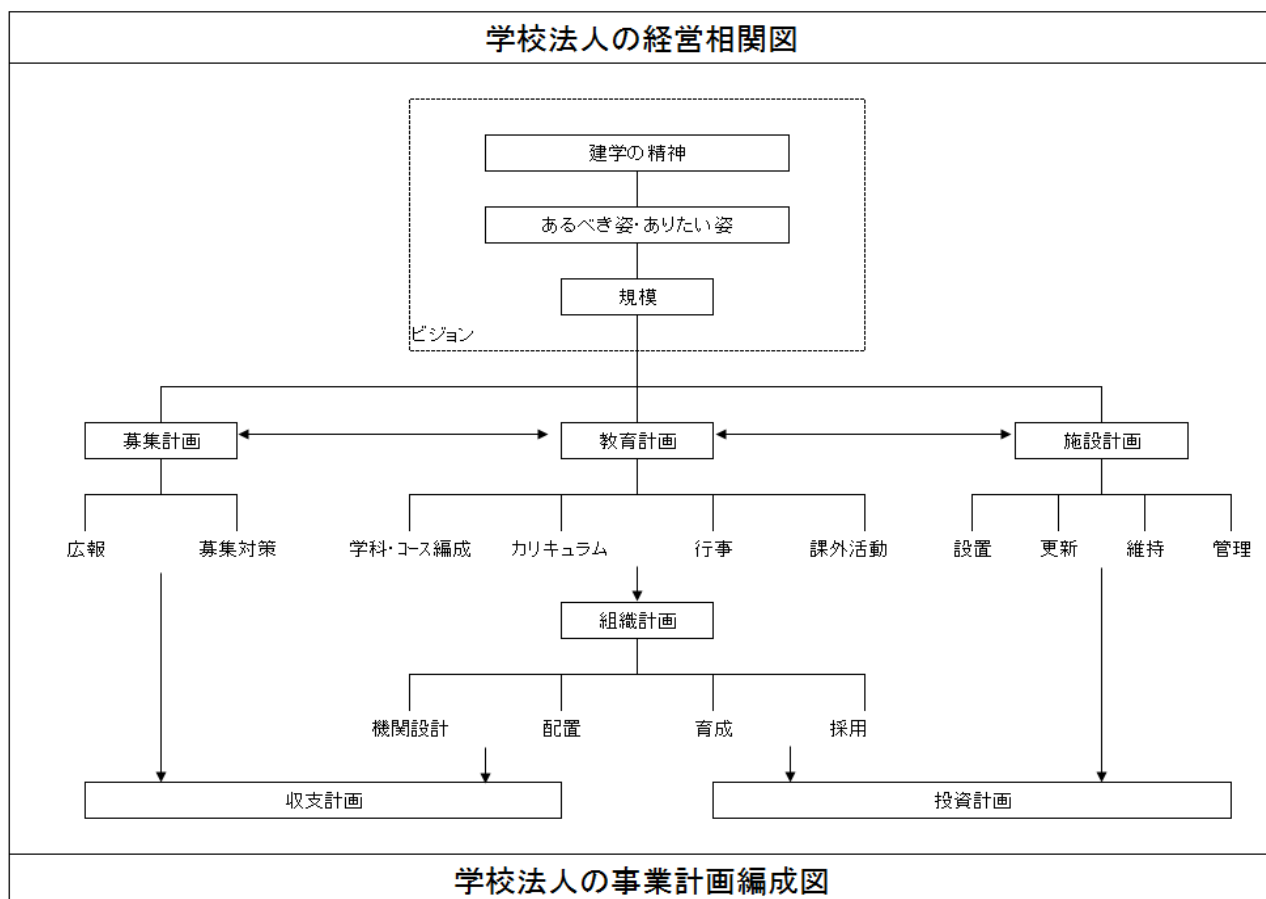
(弊社ブログ「寝ても覚めても学校のこと。」2016年11月29日付記事を改編し掲載しています)

1

1	School Management Review QSC	3	学校経営トピックス	睦月 January	1 2017
2-3	《連載》事業計画を作ろう! 第10回 投資計画をつくる	4	会費のコツをひとつまみ 時間を守る風土をつくらう		

第10回 投資計画をつくる

事業計画の策定もいよいよ終盤です。前回までに「教育計画」「募集広報計画」「組織計画」について内容を概観しつつ、その策定のポイントをお伝えしてまいりました。ここで、連載の第2回でご紹介した「経営相関図」「事業計画編成図」をもう一度確認しておきましょう。



このように、各計画は独立しているようにも見えて、実際はそれぞれが深くかかわりあっています。連載の順序をたどっていただければお分かりのように、学校規模が固まることによって教育内容を固めることができますし、それに伴って生徒募集や教職員体制についての考察が可能になるのです。各計画は事業計画全体にとってはパーツ（部分）に過ぎません。それぞれの計画どうしが関係性を保っているかどうか、このあたりで一度チェックを入れてみてもいいかもしれませんね。

さて今回はさらに進めて「投資計画」について見ていきましょう。投資計画の直接の前提となるのは「施設計画」。つまり、学校施設をどんなふうを整えていくか、という将来像を描くことになります。

学校法人の場合、他の事業に比べて施設の重要性が高いことが一つの特徴です。「安全性」は学校生活における重要なテーマであることに加え、現時点においては、学校は一定の施設を保有することが設置基準のひとつに数えられていますから、施設を計画的に整備することは経営課題の中でも特に配慮すべきことがらです。その施設整備について計画するのが「施設計画」。経年劣化を補修する修繕もあれば、新たな目的で設置する新校舎の建設など、施設整備に関するすべての内容を含むのがこの施設計画ですから、かなり長期を見据えた計画立案が必要となります。施設のことを長期で考えるとすれば、遠い将来の学校規模を見通すこともまた必要になります。中期事業計画の射程は概ね3年程度が通例ですが、こと施設に関しては耐用年数の関係上、30年程度は考えに入れておくべきでしょう。

そして、施設整備を進めるために必須なのが資金です。また、前回のテーマであった組織計画・人員配置計画を実現するためにも、資金面の計画は欠かせません。学校における収支の構造は比較的シンプルですから、例年の収支を計画することはそう難しくありません（収支計画については次回のテーマとします）。投資計画を策定する際のポイントは「タイミング」と「金額化」です。

まず、投資そのもののタイミングを明確化しましょう。校舎の建替え、人材の採用や登用など、すべての行動には「いつ」という要素が伴います。これを明示するのが最初のステップです。そして、その行動を実現するために、資金をいかに調達、あるいは運用するかということについてもタイミングを計ることが重要です。大きな支出を要する投資であればなおのこと、その支払いのタイミングがどのようなスケジュールでやってくるのか、そしてそのときの金融資産残高はどうなっているのかということを、計画に明記しておきましょう。

そして、投資までの期間が長くなればなるほど、その金額が読みにくくなります。しかしながら、案件のみをリストアップするより、概算であれ、金額をそこに付しておくほうが計画としての機能は格段に高まります。数値というのは計画を客観化してくれる非常に重要なツールです。投資計画には金額を明記するよう、心がけましょう。



学校経営トピックス ～11月掲載ブログより～

- 2016. 11. 15 中学受験の目的
- 2016. 11. 16 トイレの状況調査
- 2016. 11. 18 超難関大学へ合格する方法
- 2016. 11. 22 「ノ一部活デー」導入
- 2016. 11. 25 公立中高一貫校に思うこと

学校経営ブログ「寝ても覚めても学校のこと。」 <http://ysconsult.hatenablog.com/>

会議のコツをひとつつまみ



理事会、評議員会、各種の委員会、部会、そして職員会議…

ミーティングや打ち合わせなども含めると、人が集って話し合うことは日常茶飯事です。

そんな会議にちょこっと工夫を加えてみませんか。ほんの少しの隠し味が、生まれる成果を豊かにしてくれますよ。

時間を守る風土をつくろう

会議をめぐる問題点として最もよく耳にするのが「時間を守れない」というもの。例えば、当初予定されていた議題が3つあったとして、会議予定時間は1時間半だとすると、それぞれの議題は30分ずつで終えるのが一つの目安になりますが、1つめの議題だけで1時間が経過してしまった…なんてこと、起こっていませんか？

以前、会議でタイムキーパーを置くことをおすすめしました（本誌2016年8月号）。先ほどご紹介したようなケースには、タイムキーパーを置くのが効果的です。30分が経過したときに「30分経ちましたが、この議論、もう少し続けますか？それとも場を改めますか？」と一声かければ、参加者の時間に対する意識が一気に高まります。まだ試されていない方は、ぜひ一度実践してみてください。

ただ、終了時刻がおしてしまうという原因の根本は、これだけでは解決しません。終了時刻をいつもオーバーしてしまうというのは、「時間が守れていない」ことが顕在化したごく一部の現象にすぎないからです。

私の経験上、終えるべき時刻に会議が終わらないという組織は、全体的に時間にルーズなことが多いものです。例えば会議のスタート時刻。その会議は、予定時刻にちゃんと始まっているでしょうか？その予定時刻に、参加者全員がそろっていますか？約束の時刻に始まらない会議は、たいてい予定時刻に終わりません。

このようなことが起こる根っこには、「時間を守らない風土」が存在しています。特に学校の場合、現場の突発業務が多いために、そちらを優先した結果、多少遅れることはやむを得ないんだと自らが納得してしまっているケースをよく見かけます。そして、そのような教職員がいらっしゃる学校では、会議の種類を問わず、誰が参加しても、どんな議題であっても、時間にルーズな会議になっていることが多いものです。学校だからそれは仕方がないことだ、と反論される方もいらっしゃると思いますが、学校であっても定刻までに全員が必ず着席し、予定時刻よりも早めに開始される会議もちゃんと存在しています。御校にそれができていない場合、その理由はやはり「時間に甘い風土」にあると言わざるを得ません。

会議時間が長引くことを嫌がる方はたくさんいらっしゃいます。ただ、その原因は何も会議中の進め方だけにあるわけではないのです。このことを、各自が肝に銘じ、時間を守る風土づくりを進めましょう。



学校経営のことなら…



未来へつなぐ、夢がある。

株式会社ワイズコンサルティング/ワイズ税理士・診断士事務所

TEL (06) 6484-7513 FAX (06) 6484-7518 E-mail: info@ysmc.co.jp

URL: <http://www.ysmc.co.jp>(会社) <http://www.ystax.jp>(事務所)

Facebook[®] -ジ: <https://www.facebook.com/ysconsult>