

学習塾 認証制度 有識者に

聞

学習塾認証は、 中長期の利益につながる

近年、学習塾業をはじめとするサービスの品質が注目されています。

サービスの品質保証という観点から、経済産業省の推し進めるサービス業認証基準の策定に参画された三菱UFJリサーチ&コンサルティング株式会社のお話しを聞きました。

品などと違って、事前に商品が確認できないので、消費者からみれば信頼してよいかかわからず、いくらまでなら払ってもよいかを決めることが困難です（これをサービスの「無形性」と呼びます）。

一部の心ない事業者が、このようなサービスの特徴を悪用して、悪質な事業行為を行うことで、業界全体の信頼性が低下するという傾向も見られていました。

こういった背景から、経済産業省の支援によってサービスの認証基準の作成が行われ、先進的ないくつかのサービス業界が認証制度を構築しました。学習塾業界でも、全国学習塾協会の尽力により認証制度を構築したことで、目には見えませんが、業界全体の信頼性は確実に向上していると思っています。

消費者は事業者のどの部分に不満や不信を感じ、どんな行動をとるのでしょうか？

「サービス」の消費者は、その品質や効果を事前に確認することができません。そのため事業者は過大な

広告や表示をしまいがちで、それが実際のサービスと異なると、消費者は事業者に不満や不信を感じるようになります。サービス業で消費者が事業者に不満を抱えるケースは、多くがこのような理由からです。

また、消費者が不満を感じた結果、一部の消費者は、事業者に対して苦情やクレームなどを言ってきます。サービス業にとっては、この苦情対応が非常に大切です。消費者からの生の声として事業改善に活かせることはもちろんですが、苦情に対して納得のいく対応をしてくれた事業者には、むしろその消費者がリピーターになりやすいという研究結果もあります。適切な苦情対応や丁寧な相談対応は、自社のファンを増やす有効な手段でもあるのです。

コンプライアンスへの取り組みは事業者にとどのようなメリットをもたらすと考えますか？

短期的に各社の利益になるものではないかもしれませんが、中長期的に見て、その事業姿勢は消費者から信頼されて

評価されることになり、従業員の行動規範にも大きな影響を与えます。

また、業界全体でコンプライアンスに取り組む、それを消費者に知らしめていくことは、社会的な位置づけがますます高まる学習塾業界として、不可欠な取り組みであると考えます。

学習塾認証は、社会（消費者、事業者など）にとってどんな意味を持つと思いますか？

学習塾は、我が国の教育分野の担い手としてすでに不可欠な存在です。一方で、学校とは異なり、学習塾は高度なサービス産業でもあります。教育品質面では各塾が切磋琢磨を続けていますが、サービス業としての信頼を確保することも、業界全体の発展には欠かせません。学習塾認証を信頼確保の一ツルとして、学習塾業界がさらなる発展を遂げることを期待しています！



豊島竹男 主任研究員

三菱 UFJ リサーチ & コンサルティング株式会社
経済・社会政策部・
経済政策・産業労働分析グループ長

【学歴】
1999年3月 筑波大学大学院 経営・政策科学研究科 修士課程修了（経済学修士）
【職歴】
1999年4月 株式会社三和総合研究所（現：三菱 UFJ リサーチ&コンサルティング（株））入社、経済・社会政策部に配属。
2009年7月 経済・社会政策部 主任研究員、現在に至る。
【専門分野・実績等】
政策研究を主として、政府系委託調査研究に一貫して従事。産業・労働政策全般をドメインとし、特に近年は企業が抱える人的資源管理に関する諸課題や、サービス産業の生産性向上・適性化に関する諸課題の分析・提言を専門分野としている。学習塾関連では、学習塾認証基準、学習塾講師検定試験の制度設計等にも携わった。

—— サービス業の認証基準作りには携わられましたか、どんな背景があったのでしょうか？

当時は、消費生活センターに寄せられる苦情や相談がサービス

業において右肩上がりが増加している状況がありました。

また、サービスの業の特徴として、形のある製