

～生徒数最多・全国入賞者数最多～ 驚異の道場経営・極意皆伝



# 道場経営の 成功法則

養正館館長  
渡辺貴斗

## 【第27回】 ローカルSEOとは？ (8)

### クチコミに返事を書こう (2)

#### ★2・6・2の法則

2・6・2の法則というものがあります。自分に好意をよせている人が2割、何とも思っていない人が6割、自分のことを嫌っている人が2割いるということです。小中学生でしたら、クラスメートはそのような割合で構成されているということです。

アリの世界でも、とてもよく働くアリが2割、普通に働くアリが6割、全く仕事をしないアリが2割います。アリは働き者だと考えがちですが、よく観察すると何もしないアリも一定数います。この仕事をしないアリを取り除いたら、残りの集団の中から、新たに、働かなくなったアリが2割出現したそうです。

プロ野球でも、スター選手がトレードでチームからいなくなっても、普通の選手の中から新たなスター選手が頭角を現してくる、なんて話はよく聞きます。

よって、あなたの努力に関係なく、上下に2割ずつのグループが常に存在しているので、アンチがいることをいくら悩んでもムダです。黙って受け入れましょう。あなたが、いつも誠心誠意で、みんなの人気者で、みんなを大切に扱っても、そんなあなたに嫉妬する人が必ずいます。よって、2割のアンチは気にしないことです。

#### ★星1つでも大丈夫

どんなに有名な、美味しくて、安くて、サービスの良いレストランでも、Google マップにおいて、

レビューに星1つをつける人が必ずいます。その人は、とても期待して星5つのレストランに行ったのに、店員の態度や、提供される時間など、ほんのちょっとしたことが気に食わず、星5つの評価から一気に1つに落としたのです。「なんだ、星5つだからどんなにすごいレストランかと期待して来たのにガッカリだ！」という訳です。星1つがつくということは、期待されていたということなので名誉なことなのです。

Google マップに出てくるレストランの評価を見ても、以下の2つのグループに分かれます。「投稿数が少なく、星3つがほとんどのお店」、「投稿数がとても多く、星5つがほとんどで、星1つが少しあるお店」です（参考；細谷功著『具体⇄抽象』トレーニング）。星1つをつけた人は、そのレストランへの期待度が大きかったので、心が大きく動き、感情的になり、その反発として星1つをつけたのです。

星1つは期待度が高かった訳ですから、名誉なこと、落ち込む必要はありません。

#### ★星1つをつけられた

もしあなたの道場のクチコミにおいて、星1つをつけられたとします。さきほどのレストランの例で述べましたように、1つということは、あなたの道場への期待度が大きかったからで、何らかの理由で投稿者の気持ちを熱くさせた（がっかりさせた？怒らせた？）のです。元々あなたの道場が魅力的だ

からです。だからといって喜んで良い、という訳ではありません。必ず誠心誠意の返信を行う必要があります。

かなり前に退会した人から、「当時、息子が傷つくことを言われた」と、ネガティブなクチコミをいただいたことがありました。在籍時ならば直接会って謝罪したいところです。しかし、すでに退会していて、しかも匿名で書き込みされているので、このような場合は、クチコミの返信機能を使って謝罪するしか方法はありません。

### ★謝罪してほしいのではなく改善してほしい

次に養正館で多いのが、交通渋滞に関するクチコミです。養正館は生徒数が多いので、送迎時、指導者3～4名で交通整理をしています。それでもよく渋滞を引き起こしてしまいます。ご近所や、ドライバーからのお怒りのクチコミをときどき頂戴いたします。そのたびに、誠心誠意対応して、丁寧に返信しています。

こうして謝罪するだけでなく、〈駐車場を増やしました〉〈交通整理の人員を増やしました〉〈車が集中しないように稽古時間を変更しました〉など具体的に策を打ち、本当に改善に取り組んでいることを伝えることが重要です。相手の方の真意は「謝罪」ではなく「改善」なのです。

### ★この道場、ちゃんとしている

ネガティブなクチコミに誠心誠意、返信すると、新規でクチコミを見たママさんに、「この道場に入会した場合、自分の子供に問題があったときに、こんな感じで真摯に対応してもらえる。きっと大事に



扱ってもらえる」という印象を与えることができます。結果的に道場の印象が良くなるということです。間違っても、言い訳したり、自己を正当化したり、攻撃的に反論するのは、避けましょう。

謝罪のコツは、相手に否があっても、そこには触れずに謝ることです。言い訳したら、謝る意味がありませんね。

非常識で理不尽な内容のときは、Googleに削除依頼できます。前号でやり方は明示してありますので、そちらをご覧ください。

#### PROFILE

##### ■渡辺真斗 TAKATO WATANABE

1968年4月20日生まれ。7歳から研修会副会長・渡辺貞雄(父)に師事。

2001年に父の町道場を継ぎ、2006年からコーチングを導入した指導法に切り替えると、2010年に全少優勝者を早々に輩出。その後、2014年7名、2015年7名、2017年9名など、1道場からの「全少の全国最多入賞者数」を少なくとも8年連続で記録する。

1道場に380名の道場生が在籍し、道場経営でも全国一を誇る。100回以上続いたJKFanでの連載「ZENSHOに行こう」で、空手キッズの指導にコーチング理論を導入し体系づけた空手界の第一人者。東京大学大学院博士号を持つ異色の指導者でもある。

空手道場 養正館/静岡県沼津市本田町 11-12



## Column

### 子供への声掛けと道場経営に役立つ！ 人生を変えるおススメ本！(第23回)

#### ■瀧澤真著 『まわりの先生から「あれっ、授業うまくなったね」と言われる本。』★★★★★

千葉県公立学校教諭、瀧澤先生による指導ハック満載の書です。私は赤線を引きながら本を読みますが、本書はどのページも真っ赤です。本書の例をいくつか空手指導に置き換えて、道場で使えるようにしてみます。

●どうやって教えるかの前に、自分で実際に問題を解いてみると、子供がつまずきやすい場所がよくわかる。

→ 段取りに時間をかけたときの稽古は子供たちの反応も良いですね。指導者自身が事前にバツサイ大をやってみると、「子供たちは、きっとこの部分でつまずくだろうな」、「ここは言葉の説明だけでは分かり辛いだろうな」などと、いろいろなことに気づきます。

●発言させているのにその子の方を見ていない、発言の後に反応してあげない、発言が終わった瞬間「次の人！」と別の子を指名する。

→稽古のスムーズな進行ばかりに気を取られていませんか？計画通りに進まなくても良いのです。子供の発言はしっかり受け止めてあげましょう。想定外の新しい体の使い方など、おもしろいアイデアを出す子もいますよ。

●できるようにさせなくては！

→ うまくできない子は自分はダメな子とってしまいます。「できる」、「できない」の2択だけで評価するのではなく、「変わったか」、「変わらないか」に注目してあげましょう。指示通りにできない子でも、何か小さな変化はあるはず。その変化に着目してあげましょう。「最後のゴールまで達成できて初めて成功だ」という考え方を改めましょう。「スモールステップの一つ一つをクリアすること自体が成功である」と指導者が思っていれば、それが子どもに自然と伝わっていきます。