

留学エージェントは使わない!

これから留学をする君へ
~Yoheiからのメッセージ~

「留学業界を変えたい」そんな思いから会社を立ち上げた。

きっかけは自分自身が語学学校に通っていたとき。クラスメイトとの誕生日パーティーでの話。

いろんな学校から大体10人ぐらいの参加者が集まり、話題は自分たちの通う語学学校の話。

「自分の学校は本当に最悪！ほとんど100%日本人だし、クラス数も少ない、場所もいまいち。来た瞬間、だまされたっと思って思った。私だけじゃなくて、みんなもそう言ってるし！」

ひとりの学生が声を荒げた。

自分も知っているけど、確かにこの学校、ひどい...

でも、なんでこんなことになるんだろう？はつきり言って学校もおかしければ、この学校を紹介している留学エージェントもおかしい。

大体、営利でやっている企業っていうものは数%程度のクレームはあるもの。100%全員が満足する会社って、理想だけどうそそうは作れない。

でも...この学校はこんなに、ほぼ100%の人が不満を持っているのに、なんでこのように営業できているんだろうか？そんな経営をして、企業として存続すると思っているのだろうか？日本のサービスレベルで言えはあり得ない!

営業をする場所が日本だからあり得ている話だけど、これが、実際に見て学校を決める」という形だったら誰一人入学を決めないだろう。

正直、発狂した。

こんな話、パーティーの中だけじゃない。いたるところで聞く。

「留学エージェント使わなければ良かった」「日本ではいろんなこと言うけど、こっちに来たら留学会社って何もしてくれないよね」

一緒に通うクラスメイトが口を揃えて言う言葉。

自分ひとりじゃ不安だから留学エージェ

ントに頼む。でも聞こえるのは不満の声ばかり。これってサービス業として絶対おかしいーそう思った。

▼留学エージェントの役割

私は留学エージェンには大きく分けて2つの役割があると思う。

1、お客様の夢を実現するために、最もあった学校を紹介すること

2、留学生生活を充実させるために、必要なサポートをすること。

でも、最近の留学エージェントは少し腐敗してきている。これが私の率直な感想。本来すべきサービスをせず、利益主義になってきていると思うんだ。

▼お客様の夢を実現するために、最もあった学校を紹介する

60近くあるロサンゼルス語学学校。この中から自分の要望にあった学校を探すって簡単なことじゃない。

じゃあこの情報の集め方なんだけど、

留学エージェントに行かなければ学校の情報は入らない。ひと昔前はそんな時代があった。

インターネットなんてものはなかったから、学校の情報は留学エージェントで収集するしかなかったんだ。

だから、その頃は学校のパンフレットを置く、それだけでも留学エージェントの価値があった。でも今はインターネットを見れば学校の資料は大体見れちゃう。

エージェントに行ってみんなが見せてもらう留学雑誌。留学エージェントに置いてあるパンフレット。どんな学校が載っていると思う？

ほとんどの雑誌やエージェントでは恐らく授業料の金額で言えば高い学校のトップ20校、つまりエージェントにとって利益率の高い学校か、広告料を支払った学校のみが紹介されている。

カウンセラーが言う文句はパンフレット上の情報と学校から聞いた売り文句。ほとんどロサンゼルスで生活したことはない、土地事情はおろか、学校のこともほとんど知らないカウンセラーがやっている。これじゃあ、高いお金を払いに行っているようなもんだよね。

私たちの留学エージェントの役割は、実態を伝えること。パンフレットにはない、または学校スタッフが適当に作った営業トークではなく、実際に通っている生徒の声を伝えること。

本場に必要情報は現地の生情報。現地に行かないと入手できないような情報をもとにひとりひとりに合ったカウンセリングすること。

「それが今の留学エージェントの役割であり、価値だ」、そう思うのだ。

さて、2つ目の役割。

▼留学生生活を充実させるために、必要なサポートをする

要は大事なのはカウンセリングとサポートのこと。

さて、このサポート。今までのお客さんは既存のエージェントのサポートに満足していると思いますか？

答えはほとんどの方がNO。以前調べたアンケートでは96%の学生が現地でのサポートに不満を覚えていました。(2002年ラクト調べ)

それもそうです。日本人を対象とした留学エージェントは大体1000ほどあると言われていますが、そのほとんどが日本国内で営んでいるもの。現地にサポートオフィスがあるのは本当に少し。

つまり日本でのサポートはしますが、現地サポートはゼロに等しい。

でも、考えてみてくださいね。留学をするにあたって日本にいる間に「大変なこと、対処できないほど危険なこと」ってあります？

私の個人的な意見で言えば、「ない!」。

死に直面する危険なんてもってのほか、



大変な作業も少し調べれば自分でできてしまう。あえて難しい作業を挙げるとすれば「ビザを取得」することくらいでしょうか。

でもね。

例えばあなたがロサンゼルスに留学して、「家を借りる」となると、当然のことながら英語で探して、英語の契約書を読み、解読して、英語で交渉をしなくてははいけません。

これって「ビザを取得するの」とどっちが難しいと思います？

アメリカに留学中と日本にいる間の留学準備中、どっちが危険だと思います？

言葉の壁だけでなく、そのやり方・文化なども違う国で少し英語を勉強をしたとしても、その苦労は並大抵ではありません。

つまり何が言いたいかというと、

留学で大変なのは、危険なのは「渡米する前」ではなく「ロサンゼルスに着いてから」。

だからエージェントは本来現地のサポートを強くするべきだし、お客さんもそこを一番心配するべきだと思うのです。

正直、日本で訪れる多少の困難にくじけていたらアメリカではやっていけません。

一番はじめに来る苦労を後押しにするのではなく、本当に必要なところでエージェントに頼る体制を整えておくべきだと思うのです。

▼ロサンゼルスインフォのミッション

本当のことを言うと、

「現地の生情報が大切」

「現地サポートの大切さ」

そんなこと他の留学エージェントも分かっている。

でも、できない。

そりゃそうだ。日本とアメリカ両方にオフィスを構えたらコストがかかってしょうがない。

コストが上がるってことはお客様から頂く料金も上がるっていうこと。無料でサポートする留学エージェントが増える中、これでは価格競争に勝てないってわけだ。

でもだからといってこんな状態では、お客様は高いお金を払い続けることになる。これ以上被害者をなくすためにも、早く

変えないといけない。

じゃあどうするか？答えは単純なこと。現地で留学エージェントを立ち上げればいい。そう、思ったんだ。

「日本人の集客は日本に営業所がないとできない」

それが、今までの常識。

でもこの常識変えられないのかな？

「無料、もしくは最も安く、現地に拠点がある留学エージェント」作れないかな。

インターネットと電話だけでは集客できないのかな？そう思って作ったのがこの会社なんだ。

留学業界の改革に挑戦してから、1年が経過した。

ロサンゼルスインフォは今、利用者の人数で言えばロサンゼルストップ3に入る留学エージェント。皆さんが口コミを生んでくれたおかげで、2年目の今、去年に比べて2倍近いお客様が利用してくれています。

割合で言えばロサンゼルスの語学学校に来る20人に1人、5%位かな。

でもまだ不十分。早くこれを10%〜20%にしたい。

HISが規制の厳しかった旅行業界を変えた。価格破壊を起こした。

やはり業界を変えるにはそれなりの影響力を持つ必要がある。その数字が大体10%〜20%程度だと思っている。

留学業界、少なくともロサンゼルス、アメリカは自分たちが変える。サポートと情報の質・量には絶対の自信があるから。

もし、あなたが留学を考えており、「現地の生情報」「留学中の安全」「節約」を考えているのであればぜひロサンゼルスインフォを利用して欲しい。

私たちは「営業はしない」これがポリシー。依頼がないかぎり電話をすることもない。だから、選ぶのは皆さん。

でも理想の留学生活を描きたいのであれば考える余地はないと思う。

この手紙を最後まで読んでくれた皆さんとアメリカでお会いできることを楽しみにしています。



大塚席平
Yohei Otsuka



お申込みの前に・・・ こんな方はお申込みをご遠慮下さい。

私たちができるだけ費用をかけずに留学のお手伝いをさせていただくことをモットーとしております。

また、お客様に現地の生の情報をお届けし、留生活の「立ち上げ」をお手伝いする会社です。しかしそれは何から何まですべてお手伝いするというわけではありません。「自分に直面した問題は自分たちの力で解決する」そんな意思を持った方々に利用していただきたいと思っています。

- ・ホームステイや寮で問題が発生した。
- ・家の借り方がわからない。
- ・車の免許をどうやってとるのかわからない。

など、留学中どんな問題が起こるかわかりません。特に外国ですから当然治安や文化も異なります。

そんなとき、これらの問題を解決するのは自分自身です。私たちのサービスはお客様の留生活を手取り足取りお手伝いするものではありません。手取り足取りサービスは結局は「甘え」を提供しているだけと考えるからです。(できることは自分でやっていただきます。)

「苦勞し、知らないことによって多少遠回りしても、それが経験となり勉強となる」この考え方に賛成していただける方に利用して頂きたいと思っています。

「学校とのトラブルや生活の問題など、自らに降りかかる問題を自らの力で解決しようと思わずに、サポート機関まかせにする方」

そんな方はお申し込みをご遠慮下さい。