

# 効果的なデジタルコミュニケーションのあり方を考え、 塾生保護者のファン化を目指す



FLENS (株) 大生隆洋 代表取締役



(株) サイタコーディネーション 江藤真規 代表取締役

本誌でもおなじみのFLENS株式会社 代表取締役の大生隆洋氏と株式会社サイタコーディネーション代表取締役の江藤真規氏。江藤氏は、FLENSが提供する、塾生保護者のファン化を狙える「FLENS School Manager」を導入している塾と保護者に向けて、「コラムをWebサイトで連載。そのコラムを読んで多くの気づきを得られた」と大生氏が、さらに江藤氏の話が聞きたいというところで、お二方の対談が実現した。その要旨をお伝えする（敬称略）。

## 子どもの教育に関する大人の役割は「場づくり」

**大生** 江藤先生は学問として教育学を学んでいるらしいですが、親の視点と子どもの視点を考えると、学問領域としてはどちらの視点なのですか。

**江藤** 子どもからの視点です。じゃあ、大人は何をするかという「場づくり」なんです。学習塾も「場」ですよ。そういう場がある

うと、やはり塾の方から「家庭のことを見ていますよ」とか「頼ってくださいね」「応援していますよ」「お仕事をしながら本当に毎日お疲れさまです。塾の中で親御さんの話をすると、喜んでいきますよ」とか、「キャリア教育の話をする」と、親御さんの話が出てきますよ」等々、少し場を塾や勉強から広げた話をする、エンゲージメントは高まります。少なくとも、子どもを迎えに来たお母さん、お父さんに対して、「いつもお迎えありがとうございます」と丁寧な挨拶するだけでも全然変わってきます。

## エンゲージメントは重要だが、注意点も…

**大生** 保護者とのコミュニケーションがデジタルになると、その

から、その中でぐんぐん育っていくので、親としてできることは、「家庭」という場をつくること。塾の先生たちは塾という場をつくり、学校は学校という場をつくりま。

**大生** FLENSは創業以来、「学びの場の価値を高める」というのを理念としております。

**江藤** すばらしいことですね。子どもたちが育つ家庭という場を作っている親御さんは、急変する社会に身を置き、不満や不安、見通しのたたなさを感じています。ですから、家庭には第三者の支援が絶対必要だと感じています。本当にコソコソと少しずつしかできていませんが、家庭という場に寄り添う活動に関わらせていただいています。

**大生** 考えているテーマは非常に近いですね。私は塾のクラスをマネジメントしていたので、そこにいる子どもの持っているモチベーションだったり、マインドセットだったり、状況だったり、人間関係などを考えながら授業の質を高めようとしてきました。しかしクラスが20人だったとして、なかなか20人の場さえも同じクオリティーには仕上がりにません。

**江藤** そうでしょうか。

**大生** そうしていく中で、インターネットの力を借りて、場同士をつなぎ、その場に周囲の校舍などを連結させると、クオリティーが一定以上担保できるのではないかと考えたんです。

**江藤** 非常に面白いと思いますし、子どもたちを信頼した関わり方だとも思います。

**大生** 場の価値を上げることが重要ですよ。

**江藤** 本場にそう思います。でも、今はその場が閉ざされ、孤立しています。本来子育て

量も変わってきますが、デジタルの可能性についてはどう考えますか。

**江藤** 信頼関係という土台ができていなければなりません。デジタルは保護者が好きなきときに見ることが大きな利点だと思います。なので、スクールマネージャーで流れて来るメッセージは重要なメッセージなんだということがその人の中に位置付けられ、電車移動時間などに自分の方から情報を取りに行くことでしょうか。重要な位置付けになるように塾の方々が努力されれば、圧倒的に広がる可能性もあります。

**大生** デジタルにした場合、コンタクトの頻度の上でどのような可能性がありそうですか。

**江藤** 頻度が増えるとエンゲージメントは高まるだろうと思います。よりリアルで、より新しい情報を発信することができるのであれば、その波及は非常に大きいと思います。私たちだってネットから情報を引き出す際に、よく目にする媒体に信頼をおくのと同じです。

子どもたちの学習が探究学習などになっていく中、勉強と遊びの棲み分けはだんだんなくなりつつあります。子どもの興味を大人の関心と分けて考える必要もありません。デジタルが進むと、一つのネタを親子で共通に楽しむことができますから、やはり圧倒的に可

とは、周囲を見ながら、自分が育ってきた環境を思い出しながら行うものなのでしょうが、今は、例えば私の娘たちも、フルタイムで働きながら、私がやってきた子育てとは全く違う子育てをしているわけです。となると、身近にはお手本となるものが何もないし、時間も少ない。せめて、近くで応援してくれる人でもないなければ、やはり苦しくなってしまう。なので、民間教育の力が子どもをぐんぐん伸ばすと共に、家庭への支援的存在にもなってくれればと切に願っています。

## 離塾を減らすためにも、保護者のエンゲージメントを高める工夫を

**江藤** エンゲージメントとは、我が家はこの塾にお世話になっている、この塾を選んでいくという、塾への帰属意識です。これだけ塾の選択肢が増えた今、うちの子にはこの塾がびつたりだという意識がなければ、それこそファンになっていただけなければ、離塾が増えてしまつと感じます。私たちにはこの塾が一番いいという意識が高まれば、保護者の不安は軽減され、それが子どもにも好影響を与えます。口コミを増やす、離塾を減らすという経営面からも、保護者のエンゲージメントを高める工夫が必要だと思います。

**大生** 全くその通りだと思います。

**江藤** じゃあ、保護者に対してエンゲージメントを高めるためにはどうすればいいかとい



能性は広がると思います。

また、保護者の対応は必ずチームで行うことが大きなポイントです。信頼関係を築くほど、いろいろな不満を話してきて、面談時間を大幅にオーバーするなど、どんどん依存してくる保護者が若干いらっしゃるものです。ですから、時間等の線引きもきちんと行い、1人の決まったスタッフだけが対応するのではなく、チームで対応するように心がけていただきたいと思います。

**大生** 様々なアドバイスを本当にありがとうございます。今後はスクールマネージャーを活用するための勉強会なども開催する予定です。ですので、引き続きよろしくお願ひ申し上げます。