TOPICS

生徒・保護者をファン化する FLENS School Manager

70校舎超を展開するAIC鷗州グル ープで導入

手厚いサポートで基幹システムとの 連携や他ツールからの移行もスムーズに

広島県を中心に鷗州塾を展開する（株）ＡＩＣエデュケーション（桑原克己代表）は昨年、FLENS School Manager（以下、スクールマネージャー）を全校舎に一斉導入した。スクールマネージャーはFLENS（株）（大生隆洋代表）が開発し、「塾生・保護者をファン化する」と謳う学習塾向けコミュニケーションアプリ。アプリを通した保護者や生徒とのやり取りが信頼関係を強固にするだけでなく、面談予約や入退室通知、請求業務など、学習塾運営に必要な機能が網羅され、業務効率を劇的にアップできるとあって導入する塾が絶えない。一方、大規模展開する塾では、既存システムとの兼ね合いで導入に後ろ向きというケースも多々あった。

今回はそのケースの1つ、鷗州塾でスムーズな導入が実現した事例についてＡＩＣエデュケーション 学習塾事業本部 DX推進課 次長 平岡精二氏に話を伺った。

AIC鷗州グループ
鷗州塾

スクールマネージャーは保護者のアプリ登録率が圧倒的

弊社は１９７３年に創業。小学校受験から大学受験指導まで行う鷗州塾のほか、全国最難関レベルの高校受験指導塾、個別指導塾を展開しております。塾以外では外国人講師指導の英会話教室・オンライン英会話を活用した英語教育事業やサッカー、バスケットボール、フィットネスクラブなどのスポーツ事業、インターナショナルスクール・バイリンガル幼稚園の運営など多岐にわたり、海外名門大学への進学も視野に入れた指導を行っています。

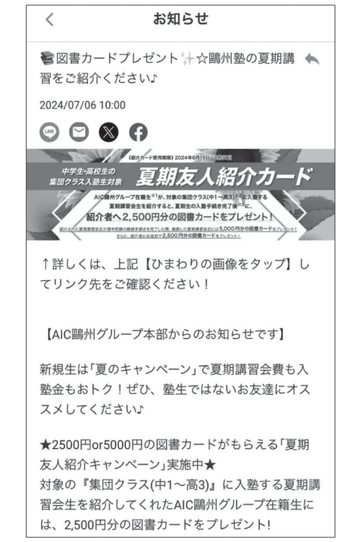
私は本社でシステム全般を担当しており、システム管理、ネットワーク管理、全校舎のＩＣＴ環境の設計や構築、増強、ｉＰａｄの手配やパソコンの調達などを行っております。弊社がＤＸに取り組み始めたのはコロナ禍がきっかけ。インターネット環境でのシステムが必要だと考えたからです。以前もメールマガジンやコミュニティツールを通して情報発信はしていましたが、ツールの改善が必要だと思ったタイミングでスクールマネージャーのことを知りました。

最初は大手塾での導入実績があることや保護者の登録率が高いことに驚きました。大手塾の場合でも登録率は９割後半とのこと。毎月、入退塾が発生する関係で１００％になることはないでしょうから、十分驚異的な数字でした。役員や教育部門の責任者からの反応もかなりよかったことから、一部の校舎に導入するプレ運用という形で２０２２年にスタートさせました。

移行もスムーズに

プレ運用の段階では他のツールも同時並行で使用しており、そちらからスクールマネージャーへの移行も手厚くサポートしていただきました。事業部ごとにスタート時期をずらしていたので社内からの問い合わせもありましたが、懸念事項については説明会も開いてもらい、半年ほどかけて移行しました。保護者への案内は私の方でなんとかなるだろうと思っていたのですが、相談に乗ってもらいやり方を変えたところ登録率がいきなり上がったことには驚きました。以前のツールではできなかったことや登録率など、抱えていた悩みがほぼ解決できた次第です。先生からの評判もよく、２０２３年には全校舎での導入に踏み切りました。

以前は保護者向けに発信する情報は本部で逐一チェックをし、素材や文章を考え本部から一括配信する形を取っていました。本部側の負担も大きかったのでスクールマネージャー導入を機に、各校舎に任せるよう運用方法を変更することにしました。「事前に社内の掲示板に出してから配信する」というルールはありますが、校舎からの配信に変わったことで、より生徒や保護者に寄り添った内容の情報発信が可能になっています。各校舎では、成績アップや目標達成の記念に先生と一緒に撮った写真を保護者に送信するなど、生徒の塾での様子をテキスト＋画像で共有するよう工夫しており、塾を身近に感じてもらうことで塾への満足度、好感度が上がっているようです。これ以外に必要に応じて事業部レベル、地区レベルでも情報発信しております。



鷗州塾でのスクールマネージャー活用画面

面談日程の調整作業時間が実質ゼロ 電話や紙の使用量も減りコスト削減

現場の先生から一番喜ばれた機能は面談予約です。これまで保護者懇談は紙と電話で予定を伺い、エクセルで管理していました。日程調整にかなりの時間を要していましたがスクールマネージャーでは懇談のお知らせを送るだけ。保護者側で予約してくださるので先生の作業時間は実質ゼロになりました。また、プリントでなくても済むお知らせはスクールマネージャーを使うので紙の使用量も激減。電話対応も激減しました。電話は本部が一括で受けて中継しています。特に授業前の夕方の時間には塾生からの欠席連絡の電話対応に本部スタッフが時間をとられることが多かったのですが、解決策を見出せないままでおりました。

学習塾事業本部 DX推進課 次長 平岡精二 氏

多くの保護者がアプリでの連絡に慣れた現在、欠席を知らせるだけといった伝言依頼その他の連絡も本部で受けることは少なくなりました。多くは直接先生へ連絡がいくのできちんと返信するよう指導するだけです。スクールマネージャー導入後にアプリを通じた保護者とのやりとりを集計したところ、1年で（２０２３年度）約9万件にのぼりました。気軽にやり取りできるようになり、電話するほどでもない用件が増えたであろうことも想定されますが、本部での電話対応の負担を軽減しつつ、保護者と先生との直接の接触機会が増えたと考えています。

基幹システムとの連携でシステム担当の業務も激減

塾向けのサービスはとてもよいものが溢れていますが、多くの場合、自社の基幹システムとの連携はできません。大手塾は自社の基幹システムを持っているケースがほとんどですから、外部ツールを導入するとそちらへの設定作業が別途必要となってくるのです。入退塾、コース変更、クラス変更、校舎変更、休会等、様々な事情でデータの追加、更新作業が必要で、弊社の場合、週に数百件、時間にして20時間程度を費やしていました。基幹システムに登録されたデータを元に人の手で登録を行うので、当然登録の際のミスも生じます。大規模なシステムであればあるほど外部ツールと連携するのは大変で、大手塾ほど導入に二の足を踏んでいると思います。

ＦＬＥＮＳさんは基幹システムとの連携にも対応してくださり、少しずつ、最小限の項目から連携を進めていきました。今では基幹システムに入力された情報がそのままスクールマネージャーに反映されるため、私の作業量もずいぶんと減り、他の業務に注力できるようになっています。入退室管理も外部に委託してカード作成していた頃は2～3週間のタイムロスが生じていましたが、今は現場でＱＲコードの発行が可能となりました。

スクールマネージャーは現場の先生の業務だけでなく、私のようなシステム管理といった裏方を含め、塾全体が抱える課題、生産性の向上を目指して作られ、運用されているのだと思います。実現の可否は別として、普段から私たちの要望や困りごとに真摯に向き合ってくださっています。

AIC エデュケーション本社

現場の先生主導でアイデアを出し積極活用へ

今後は成績回収など、教務面で先生の負担が減るような改善策を考えていきたいと思っています。ただし、大枠は会社主導で、運用面ではなるべく現場に任せるようにいたします。スクールマネージャーの機能を活用してできることなど「サポートするのでどんどん試してください」というスタンスです。例えば小学部ではファイル添付機能を使って作文の添削講座を始めました。先生方も自分たちが便利になる上、生徒たちが勉強してくれるとあって喜んでいます。複数ある機能も軌道に乗れば横に展開することも可能です。それぞれの事業部でもアイデアを出しながら、積極的に活用していきたいと考えています。

School Manager

製品紹介ページは
こちら