TOPICS

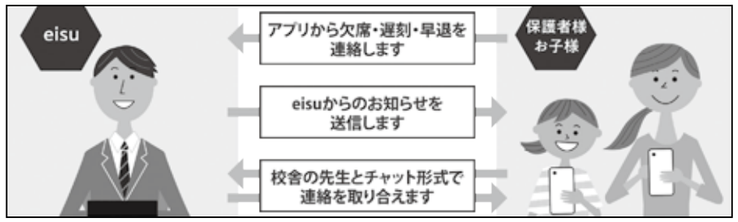
eisu groupが「FLENS School Manager」を導入

塾と保護者とのコミュニケーションを一元化

FLENS（株）が開発・運用する学習塾向けコミュニケーションプラットフォーム「FLENS School Manager」（以下、フレンズ）。スマートフォン用アプリの形態で、塾からのお知らせ配信や生徒用カードと連携した入退室通知、出欠連絡などの機能があり、塾と保護者、生徒が双方向につながることを可能にしている。もちろんパソコンでも登録・利用可能だ。

このフレンズをいち早く導入したeisu group本社（（株）鈴鹿英数学院、三重県）を訪れ、活用法やメリットをお聞きした。

▼School Manager「フレンズ」の仕組みイメージ



誰にとっても使いやすいサービスを共に生み出す

「顧客と一緒により良いサービス作っていくというFLENSさんのスタンスが、何よりもありがたかった」と語るのは、eisu group本社統括Leaderの糸魚川佳克氏。FLENS School Manager（以下、フレンズ）導入にあたり、eisu group側の意見や要望が的確に反映されたと振り返る。

「私たちは現場の要望を取りまとめ、FLENSさんに『こんなことはできないか』と相談していました。それは必要だとなれば積極的に採用してくださる一方、そこまでの機能は不要なのではないかと、ユーザーの使いやすさを優先して率直な意見を返してくださることもあり、フラットな立場で話し合いながらより良いものを作ることができました」

eisuで使用していた既存のサービスからの切り替えもスムーズだったと、同社オンライン管理Chiefでフレンズ担当の小南歩氏。保護者向けにオリジナルのパンフレットを作成し、アプリの登録を促した。現在、登録率は95％を超え、保護者とのコミュニケーションはほぼフレンズを通して行っている。

また、フレンズでは全社員にIDとパスワードが与えられるため、導入に際しては社内での理解を浸透させる必要もあった。「デジタルに疎い社員にとっては、当初は心理的なハードルがあった」と振り返る糸魚川氏だが、FLENS側の丁寧な対応により、社内でも問題なくフレンズの利活用が進んでいった。

「FLENSの大生社長は塾業界出身の方なので、学習塾の事情をご存知なのはもちろん、基礎から始めて応用、発展へとステップアップしていくという教え方をよく心得ていらっしゃるんです。私たち社員に向けたレクチャーでは、ステップ・バイ・ステップでわかりやすく教えていただき、現場での混乱は思ったほどありませんでした」

届けたい人に届けたい情報を的確かつ迅速に伝える

導入後は、「塾と保護者との距離が近くなったように感じる」と小南氏。アナリティクス機能によりデータの分析ができるため、塾からの発信を保護者がどう受け取ったのかが見えやすいと言う。

「メールだと見逃しやすく、LINEだと過去の投稿が埋もれがちですが、フレンズではタイムラインの形式でお知らせが見られるので、情報の確認漏れがなくなったと、保護者からも大変好評です。保護者用アプリには生徒バージョンもあり、生徒も自分のスマホで塾の情報を見ることができ、親子間で情報を共有することも可能です。また、フレンズではアナリティクス機能によりお知らせの開封率や既読率、閲覧時間などがわかるので、どの校舎のどのお知らせが保護者によく見ていただけたか、逆にどのようなお知らせはあまり見ていただけていないかが、数字としてわかるのです。このデータは、発信の方法やタイミングを工夫する際に、かなり役立っています」

集客の面でもメリットは大きいと言う。

「塾からのお知らせをLINEで他の人にシェアする機能があり、特別講習やキャンペーンなどの情報を簡単にお友だちに共有していただけます。普段から塾生からの紹介による入会も多いので、口コミがより広がりやすくなるのではないかと期待しています」

さらに、広報担当の國樹理恵氏は、業務の時間的・経済的なコストカットにもつながっていると言う。

「アプリでの情報発信は紙媒体に比べてリアルタイムでできて、修正・更新作業なども簡単なので、結果的に業務負担軽減につながっています。アプリの良さは、届けたい人に的確に情報を届けられること。Webサイトは自分で情報を取りにいかないといけないので、保護者のなかでも見る人と見ない人がいましたが、アプリで告知をすることで、サイトの閲覧率も上がりました」

生徒にとってのメリットも大きい。アプリ上では塾内限定コンテンツとして成績優秀者を発表しており、「アプリで気軽に見られることで、子どもたちの間にも良い意味で競い合う気持ちが生まれていると感じる」と言う。さらに「ポイント」の有効性についてこう付け加える。

「フレンズでは、通塾するとポイントが付くんです。ポイントが貯まると子どもたちはやる気になるのでは、子どもたちが塾に通う楽しみが増えたら…と、生徒目線からFLENSさんにご提案し、実現した機能です。eisuでは塾に来るたびに5ポイント獲得でき、貯めるとちょっとしたプレゼントと交換できるようにしています」

eisu 四日市駅前校で「フレンズ」カードを読み込ませている小学生の様子

コミュニケーション業務の簡素化で、子どもたちと接する時間が増える

様々なメリットを実感しているなか、「一番大きいのは、子どもたちと接する時間が長くなったこと」と3人は声をそろえる。

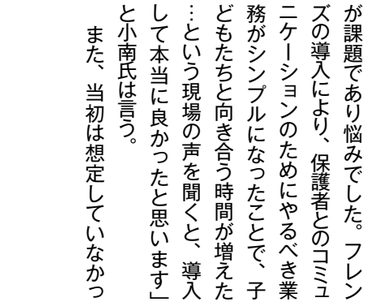
「現場職員としては、様々な業務に追われて生徒とコミュニケーションをとる時間が圧迫されているのが課題であり悩みでした。フレンズの導入により、保護者とのコミュニケーションのためにやるべき業務がシンプルになったことで、子どもたちと向き合う時間が増えた…という現場の声を聞くと、導入して本当に良かったと思います」と小南氏は言う。

また、当初は想定していなかった副次的な効果もあると、糸魚川氏は言う。

「フレンズは、社内におけるプラットフォームにもなっているんです。社員用の管理画面では、どの校舎がどのような案内を送っているのかがわかり、こんなことやってるんだ、という気づきが大いにあります。それが互いにいい刺激になっていて、うちの校舎でもやってみようと、新しい取り組みにつながるケースも出てきています」

最後に、今後、フレンズに期待することを3人に伺った。

「導入後のフォローも手厚く、技術的な部分でも迅速に対応していただき、FLENSさんは最良のビジネスパートナーだと思っています。7月には、塾と保護者とがチャットでやりとりできる機能なども追加され、より便利なツールに進化しました。今後は、生徒の入退室時間の把握など、さらなるサービス向上に期待しています」


eisu 鵜方駅前校の中学生の様子（「フレンズ」カードで記念撮影）

▼eisu オリジナル「フレンズ」入退室カード

▼管理画面（アナリティクス お知らせ閲覧時間と閲覧回数：2022 第1回土曜テスト講習成績優秀者）

◀お知らせ配信画面（江藤真規様の特別コラム／オンライン家庭学習ｅドリル 2022年５月成績優秀者）

FLENS つながる、学習
お問い合わせ窓口 TEL.03-5718-7500
［受付時間］月～金 10:00～18:00
資料請求はこちら▶
https://flens.jp/shiryo_2209a/