

塾経営のかゆいところに手が届く FLENS School Managerで 大幅なコストカットと業務効率改善を実現 創業66周年を迎えた井手塾の導入事例



今年で創業66周年を迎えた井手塾(新潟県上越市・大島誠代表)は昨年春、保護者との新たなコミュニケーション手段の確立を目的にFLENS School Manager(以下、スクールマネージャー)を導入。保護者の満足度アップのみならず、かねてからの

課題であった業務効率改善を実現し、大幅なコストカットにも成功している。スクールマネージャーは生徒、保護者をファン化する学習塾向けコミュニケーションアプリ。塾経営に必要な機能が備わっており、業界のDX化にも大きく貢献している。同塾で中心となり、スクールマネージャー導入を担当した個別指導マネージャー 亀山健氏に詳しいお話を伺った。

井手塾



個別指導マネージャー 亀山 健氏

**保護者との新たなコミュニケーション手段を模索
出会ったのが
スクールマネージャーだった**

井手塾は成績向上や志望校合格のためだけでなく、生き抜く力を身につけ、人や社会の役に立てる人材の育成を目指し1960年に設立されました。人としての成長を促し、応援し、伴走する。創業者井手信久の思いを引き継ぎ、現在は塾以外にも放課後等デイサービスや高校生向けの就労支援、通信制高校のサポート校、女性向けフィットネスジムなど、学びや成長という側面から地域に貢献できる事業を幅広く展開しております。

今年で創業66周年を迎えましたが、その間に世間も業界も劇的に変化してきました。現在は共働き家庭も多く、保護者は非常に多忙です。塾への送迎

をしている保護者も多くいらつしやるので、当塾ではその時々で便利なツールを導入し、なるべく保護者の手間をかけないように心がけていました。しかし、保護者とのコミュニケーション手段はずっと電話がメイン。連絡事項も手紙の配布や郵送に頼っていたため新たなコミュニケーション手段の確立が急務でした。同時に、職員からはこれまで導入したツールを一つにまとめてほしいという声が多数あり、良いものはないかと探していたところに出会ったのがスクールマネージャーでした。

**導入後は退塾率が激減、
面談予約機能が保護者の
不公平感を解消**

導入後、退塾率は大幅に減少しました。当時、一番の課題は保護者とのコミュニケーションについてでしたので、導入の決め手となったのはメッセージ機能です。職員が出社し、たらずぐに出欠連絡の確認。電話で行っていた時と比べ職員の負担も減っていました。電話では日にちの聞き間違いや取ったメモを紛失するというトラブルもあり、クレームに繋がっ

ていましたが、メッセージは「対応済み」「対応中」と誰もが一目で進捗を確認することが出来ます。保護者の方にとっても、時間を気にせずいつでも気軽に送れるのは非常に大きなメリットだと思います。特に授業の振替が発生する個別指導の欠席では、欠席連絡とともに振替候補日を送ってくださることも多く、保護者をお待たせしないで返信できるようになりました。導入してみても、電話対応に比べて時間を割いていたかがよく分かりました。シフト表を片手にあれこれ対応していた時と大違いです。

また、生徒が側にいる状況での電話は言いにくいことも多かったのですが、メッセージで気軽に送ってくださるようになりました。私達からもちょっとした塾の様子を伝えやすいこともあり、塾と保護者をより近づけてくれたように思います。塾からの電話には身構えてしまう保護者も、タイトルを挿入できるメッセージ機能には安心するという声もいただいています。

当塾では年間に実施する模試の回数が他塾より多めで、模試の度に面談を行っていますが、スクールマネージャーの面談予約機能を使うようになってから日程調整のヒューマンエラーがなくなり、それを元に日程を組んでいた頃はダブルブッキングや直前のキャンセル

ル、連絡なしのキャンセルとなど、トラブルが頻発していました。また、生徒の受講曜日や受講回数によって生じる不公平感は気になりつつも解消できずにいたことの一つです。例えば、プリント配布を開始した日に来た生徒と、3日後に来た生徒、そして欠席してから空いてしまう生徒では、早い段階で希望日を出せる方が有利です。生徒がプリントを保護者に渡さないなんてこともよくあることですが、塾としては生徒を責めるわけにはいきません。現在は同じ時間帯に全ての保護者にお知らせし、保護者が都合の良い日を自ら選ぶだけ。後で都合が悪くなっても予定の変更を気軽に伝えられることもあり、直前のキャンセルはかなり減っています。こういったことの積み重ねが保護者の満足度を上げ、退塾率の大幅な減少に繋がっているのだと思います。

紙でのお知らせを廃止し

**大幅なコスト削減
塾経験者だから作れた
かゆいところに手が届くツール**

料金表など塾全体に必要なものはライブラリに入れておき、いつでも確認



できるように変更。各種検定や模試のお知らせも紙で送るのを止めたことで、おおよそ5000枚の紙代と印刷代が浮いた計算です。保護者に渡したいものを生徒経由で渡すことへの抵抗も少なからずありましたし、保護者に渡らないケースもあり、その対応に手を取られていた職員はかなり助かっているようです。これはFLENSの大生隆洋社長が塾出身であることが大きいのでしょうか。かゆいところに手が届くというか、塾現場での経験がとても活かされていると思います。困ったことがあればスクールマネージャーで全てが解決できるというほど機能が備わっています。導入までの流れも非常にスムーズで、サポートもしっかりしていたことか

ら早い段階で目標登録率を達成できました。昨秋には郵便料金が上がり、授業料のお知らせを郵送していた当塾には結構な痛手でした。次は授業料の通知をスクールマネージャーに変えようと思っっています。当塾ではまだまだ使いこなせていないので、他塾の活用例などを参考に今後はもっと活用していきたいと思っています。

