

塾生保護者をファン化する

コミュニケーションアプリ FLENS School Managerで

コミュニケーションの質と頻度を大幅向上させ、

退塾数は20%減少 ケイシンググループ 明修塾 (株式会社明友社)



岡山県倉敷市で創業し51年、明修塾（株式会社明友社・原田真一代表取締役）は地域に根ざし地域の教育に貢献してきた。2016年には四国で「啓真館」を展開するケイシンググループと経営統合。

その明修塾が学習塾向けコミュニケーションアプリ「FLENS School Manager（以下、スクールマネージャー）」を導入したのは昨年夏のこと。FLENS（株）が開発し、「塾生保護者をファン化する」と謳うスクールマネージャーは導入からわずか1年足らずで退塾数20%減少という大きな効果をもたらした。同塾の竹本睦俊取締役社長に導入のきっかけや活用法を伺った。



明修塾 (株明友社) 竹本睦俊 取締役社長

目指したのは「コミュニケーションの質と頻度向上による関係強化」

明修塾では生徒と先生の距離が近く、とてもアットホームな雰囲気があります。もともと個人塾が集まってできた塾だったため、塾名が同じだけで教室によって運営方法が違うという状態でした。悪く言えば統一感がないのですが、先生の思いがそれぞれの教室に反映されていたこともあり、先生は皆、生き生きしていました。しかし、何かに特化した塾でない生き残りしていくのが難しい時代です。コロナ禍の影響もあり、市場のニーズは明らかに変わっています。地

域に根ざしたポリウムゾーン獲得を考えたとき、組織化し変化に対応していく必要があると考えました。スクールマネージャー導入のきっかけは組織化への一環というわけではなく、生徒や保護者との関係強化のためコミュニケーションの質、量ともに向上させたという思いがあったからです。当時は別の入退館システムを利用していましたが、できれば入退館もコミュニケーションも一つのアプリで完結でき、確実に情報が届けられるのが良いと思っていました。情報を確認しやすいタイムライン形式での表示や導入後にコミュニケーションがどう変わるかがイメージしやすく、理想に近いことができると考えたのが導入の決め手です。導入を決めてから実際の運用開始までは2カ月ほど。かなりハイペースで進めました。現在は全教室、全生徒が利用しています。

小さな不満、疑問をこまめに解決することで退塾数が激減

電話や面談での対応はコミュニケーションの手段として重視していましたが、時間を拘束してしまうことに対し保護者は負担を感じているのでは、憂慮していました。コミュニケーションのハードルが高いと小さな不満や疑問は自己完結してしまいます。わざわざ電話するほどでもない小さな疑問でも積

み重なるとある日爆発します。こまめに解決していかなければならないのです。アプリを使い、コミュニケーションの質と頻度の向上を目指すことを掲げ、それに向けてスクールマネージャーを導入しています。具体的には授業報告を毎回送るようになったことです。授業の様子や課題、気づいたことなど授業が終わる度にお送りしています。生徒や保護者には週に1、2回でも先生にとっては毎日。生徒数×コマ数、報告を書くのですから大変です。保護者の反応は「分かりやすく良い」という意見と「とにかく結果を出してくれればそれで良い」という意見で二極化しています。そもそも結果は出して当たり前。一緒に生徒を導いていくのだからこそ、その過程を知らせる必要があると思っただけのこと、概ね悪い反応はありません。保護者との接点も増え、距離が近くなったと感じています。しっかりと活用している保護者はこまめに先生へ質問しているようです。コスト面ではそれほど大きな変化

最終的には「スクールマネージャーの全機能を使いたい」

「○○を教えた」ではなく、生徒の様子や課題に対し我々がどのように解決に臨んでいるのか等、毎回の積み重ねで一層の信頼関係を築いていきたいと思っています。

はありません。原則、紙は不要だと思っていますが、現場の先生の中にはスクールマネージャーで告知しつつも「紙でも配りたい」という意見があります。否定はせず、教室長に任せるようにしています。導入目的がコストの削減ではなく、保護者とのコミュニケーションを密にし、きちんと情報を届けることだからです。現場の先生は教室の特徴をよく理解しています。その先生が難しいと感じるなら、情報は保護者まで届かないでしょう。今は保護者に迷惑をかけることが第一。情報発信が一本化できていなくても構いません。今はできなくても、少しずつできるように。将来的にはアプリのみで完結する方向に持っていきたいと考えています。スクールマネージャー導入事例で「電話代が減った」という声をよく聞きますが、当塾の場合は逆に電話代が増えました。保護者とのやりとりは基本スクールマネージャーで行いますが、中には電話で直接話す方がいいものもあります。電話代の増加はコミュニケーションの頻度が上がった証拠ですから嬉しい悲鳴です。結果、スクールマネージャー導入前と比べ退塾数が20%減と、大幅に減少しました。

授業報告以外に週に1回、教育情報を発信していますが、まだまだ足りていません。特に小学生向けに開催している野外活動はテーマに沿った体験学習を通して、「観察力」「行動力」「思考力」「表現力」を養成することを目標としており、活動内容をもっと発信すべきだと思っています。代表は知育だけでなく、食育や体育もやりたいと考えているようで、ほかにもまだまだ発信することが増えていくでしょう。スクールマネージャーでは開封率や閲覧率といった様々な指標を出せるようになっていきますし、最終的にはスクールマネージャーの機能を全部使いたいです。スクールマネージャーだけで全てが完結できるように、保護者とのコミュニケーションがより密になるように、良い機能を使いながら移行していきたいです。当塾が行っていることを

School Manager 製品紹介ページはこちら

知ってもらい、理解してもらおう。少しでも良い形で地域の子も私たちへ、我々の教育を届けていけたらと思っています。



明修塾 倉敷本部