Catch Up 04

「超アナログ」から「デジタル」へ
早稲田スクールが模索する保護者との関係づくり

1971年創業、熊本県内に42校舎を展開し、約6000人の生徒が通う早稲田スクール。保護者とのコミュニケーションツールとしてFLENS株式会社が提供する「FLENS School Manager」を導入し、オンライン校での活用を経て全社へ展開。面談予約や請求管理の効率化、保護者への情報発信の充実など、塾運営にさまざまな変化が生まれている。その同社の取り組みと今後の展望について、デジタル戦略課統括・DX課統括の坂井尊氏に話を聞いた。

早稲田スクール



オンライン校での活用から全校舎への展開へ

――FLENS School Managerを選ばれた決め手は何だったのでしょうか。

FLENS社とは「FLENS算数特訓」でおつき合いがあったのですが、我々が完全オンライン校舎「バーチャル校」を立ち上げたときに「FLENS School Manager」を紹介いただき、1年間バーチャル校だけで使ってみたんです。

真っ先に食いついたのは、成績の帳票です。以前使っていた他社のサービスでは、帳票は、生徒にはロイロノートで送れたのですが、保護者には送れなかったんですね。ところがFLENS School Managerは、生徒コードさえ打ち込めば保護者にも個別に配信できる。これは大きかったです。スマホをベースにした設計や、SNSでの共有を促す機能など、顧客をファン化する発想にもグッときました。

――その1年後、全校舎へ展開されたんですね。

そうです。この1年間で、やりたかったことはほとんどクリアできました。他の校舎に展開しても、新しいものへの拒否反応よりも現場のメリットが上回るだろうと判断して導入を決めました。

現場の負担軽減から保護者への情報発信まで

――全校舎に導入して、現場では変化はありましたか。

「面談予約」は助かっています。以前は保護者お一人につき1回の予約で、春の面談後にデータを消さないと次が入らなかったんですね。私たちには、小中学部というメインの部門と高校部、個別指導部とあるので、面談の時期がバラバラなんです。なので、年に何回もバックアップを取ってリセットして、を繰り返していたのですが、それがなくなったのは非常にありがたいと思っています。また、請求明細はこれまで全部郵送していました。基幹システムは小中学部メインに作ったもので、個別指導部や高校部では明細の項目が合わなかったためです。それが今は正しい項目で送れるようになり、データ配信に一本化できました。

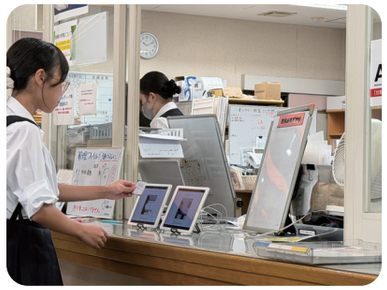


坂井尊氏

――生徒さんや保護者の方には、どんな変化がありましたか。

以前の他社のサービスは、入退室カードを一発で読み取ってくれなかったり、不備がたくさんありました。その点でも、FLENS School Managerは本当にパッとカードを読み取ってくれて、導入したときは子供たちが「おー通った！」と喜んでいたくらいです。

保護者への発信量もかなり増えました。例えば、玄関に毎日クイズを出す校舎もあるのですが、そういうものも画像やバナーに再編集して保護者に送っています。子供が塾で何をしているか、保護者と共有できるのは大きいと思います。



FSM導入後はカードリーダーによる入退室管理がスムーズになった

――退塾の予防にも繋がっていると感じますか。

正直、繋がっていると感じたことがあるかと言われると難しいですね。ただ、退塾は確実に減っています。私たちは「究極のクラス」というものを打ち出して、子供たちがやらされるのではなく、自ら進んで学習する仕組みづくりに取り組んでいます。そうした取り組みの発信によるファン化は、退塾防止やよい口コミの一因だと感じています。

デジタル化の課題と、さらなる学習状況の共有へ

――「デジタル出席簿」を活用して、どのようなことを実現していきたいとお考えでしょうか。

一つは保護者に子供の学習状況を正しく認知していただくことです。今までは6月と11月の面談で、直近1、2カ月の出席や宿題、確認テストの状況をまとめて出していました。でも、それが年間を通してはなかった。不合格は赤字なので、面談の時に紙が真っ赤で「何ですかこれは、もうやめます」となることもあったんです。だから、コンスタントに毎月配信していきたい。ただ、配信した結果、退塾の連絡が来るというマイナスの可能性もあります。現場と改良を重ねていますが、授業が終わって残業して入力する状況もあり、まだ発展途上です。そこが解決できれば、週単位にスピードを上げていけるかもしれない。ホームページでもチラシでも「日本一を提供する」と宣言していますので、どこにも真似できないレベルまで行けたらいいなと思っています。



全校舎にFLENS School Manager（FSM）を導入し、業務効率が格段に上がったという

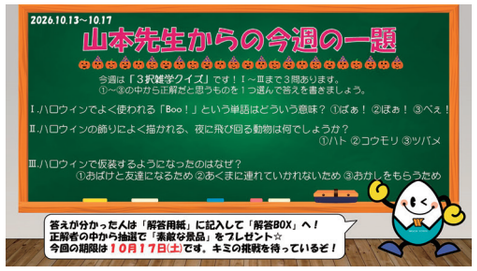
――本部での管理やマネジメントは変わりましたか。

校舎ごとの「島国根性」は私にもありましたし、それぐらいあってほしい気持ちもあるんです。でも、本部にいると何をやっているか把握しないといけない。以前は校長会議で「こういうメールを送ってね」と共有しても、配信されたかは報告がないとわからなかった。今は本部で配信でき、予約段階でもチェックできる。履歴を見て、知らないところで動いていたことに気づくこともあります。情報発信や保護者を巻き込むのが苦手な職員もいる中、FLENS School Managerを導入したことで、校舎ごとのばらつきを抑え、全体の水準を高く保てるようになったと思います。

――最後に、アナログからデジタルへ切り替える中で、良かった点、悪かった点はありますか。

正直に言うと、私たちは学研グループの中でも超アナログな塾でした。それが今では、アンケートなどのデータを集め、分析して改善することもできるようになってきました。一方で、欠席連絡もパッと送れるので、保護者と話す機会は減りました。昔は電話の向こうの親子げんかから、状況を察して手を差し伸べられたんです。今は「欠席します」だけですから。デジタル化のベクトルは変わりませんが、アナログのいいところと補い合うことが大事かなと思います。

また、校長をしていたときは、保護者を月に1回ぐらい呼んで情報を共有し、「共同戦線」を張るようにしていました。そういったところも、FLENS School Managerを使ってしっかりできるようになっていけば、もっと質の高い指導ができると思っています。



講師が配信するクイズは保護者にも人気だ

↘どが盛り込まれた。次期指導要領は小学校は2030年度、中学校は31年度から全面実施され、高校は32年度から順次実施される見通し。文部科学省はこれに先立ち、情報教育の拡充など一部を28年度から順次実施する方針だ。

◆中教審、新指導要領案を大筋了承 情報教育を拡充、28年度から先行実施◆中央教育審議会の特別部会は9月25日、小中高校などの教育内容の基準を定めた次期学習指導要領の改訂案を大筋了承した。改訂案には情報教育の拡充やカリキュラムの柔軟な運用な↗