TOPICS

ウィザスがFLENS School Managerを導入

1／1の教育を保護者に体感し てもらえる最適なツールだった

（株）ウィザス　学習塾事業本部
第２統括部統括（第２統括）・高校受験開発室
部長補佐・第４エリアエリア長（第４エリア長）
村辻佳樹氏

学習塾のみならず通信制高校やキャリア支援事業の展開など、総合教育企業として知られる（株）ウィザス（大阪府大阪市・生駒富男代表取締役）が昨年、学習塾事業本部にFLENS School Manager（以下、スクールマネージャー）を導入した。スクールマネージャーはFLENS(株)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。メッセージ機能や、入退室通知、面談予約など学習塾運営に必要な様々な機能を有しており、導入塾では業務効率が劇的に向上している。独自の基幹システムを持つ規模の大きな塾でも既存システムとの連携を図れるとあって好評だ。

（株）ウィザスでの導入事例を学習塾事業本部の村辻佳樹氏にお話を伺った。

時代の変化に応じたコミュニケーションへ

弊社は創業50周年を迎える総合教育企業です。「学習塾事業」「高校・大学事業」「キャリア支援事業」の3カンパニー体制を採用しており、昨年より学習塾事業本部でスクールマネージャーを導入しました。第一ゼミナールをはじめとした複数のブランドがありますが、全てで同じツールを利用していたわけではなく、課題がありました。中でも喫緊に解決すべき課題が保護者とのコミュニケーションでした。

時代と共に保護者が塾に求めることや、コミュニケーションのあり方自体も変わってきています。良い授業をしていれば生徒が集まる時代は終わり、生徒の満足度を高めるだけでは支持は得られません。保護者とのコミュニケーションが非常に重視されるようになってきたのです。以前はメールやチャットアプリをベースとした連絡ツールを利用しており、その補完としての電話にも頼っていました。しかし、増加している共働き世帯にとってメールや電話による連絡は非効率です。保護者も塾も気軽に連絡ができ、利便性の高いシステムはないかと探したところ、スクールマネージャーに辿り着きました。学習塾で必要と思われる様々な機能を有しており、弊社の基幹システムとも連携できるとのことで業務の効率化も見込めることから導入を決めました。

課題が可視化されたことで早期の対処が可能になり、休・退会が激減

導入にあたってはアプリのダウンロードや各教室への連絡、保護者への告知など、手厚いサポートを受けながら進めました。まず、各教室の担当者を集めて研修会を開催し、導入の目的を職員間で共有しました。目的を共有したことに加え操作も非常に簡単だったためか、皆が好意的に受け止め、積極的に動いていました。実際に運用し出すと保護者の登録率は95％ほどで推移。これまで導入したICTツールの中ではダントツの登録率で本当に驚きました。現場からも保護者からも、使いづらいという意見はありません。強いて言えば、職員の利用権限をどの範囲にするかについて私が悩んだくらいでしょうか。本当にスムーズな導入でした。

アプリ経由の欠席や遅刻の受信は管理者サイト内で即時確認でき、過去の履歴も遡って確認できます。電話応対が減ったことで職員にも余裕が生まれました。電話するほどでもない軽い内容もメッセージ機能なら送りやすいので、教室と保護者間のコミュニケーションの量は明らかに増えています。電話は本当に必要な時にだけ使うようになりました。

管理者用サイトは、とてもシンプルに作られているので操作が簡単と好評です。メッセージが入った時にすぐに対応できるよう、管理者用サイトを常に開きっぱなしの職員もいます。全体を管理する立場で保護者とのやりとりを見ていると課題を可視化しやすいので、早期に対応することで保護者からの信頼をより強固なものへと変えています。実際、昨年9月から3月は休会・退会率が大幅に減少しました。保護者の声が直接拾えるようになり運営がとてもやりやすくなってきたと感じています。

管理者側から見て良かったと思うことはブランド別に情報を発信する機会が増えたことです。同じ場所で複数ブランドを展開している校舎もありますが、以前は校舎別にしか情報発信できなかったのでとても有り難いです。ブランドの多さ、良さを知ってもらう機会にもなると思っています。

第一ゼミナール　藤井寺校 フロント

和泉中央駅前校

また、ラベル機能により生徒の受講科目や受講コースなどに応じて発信する情報を分けることもでき、意外なところで役に立ちました。弊社は英検の準会場に指定されているのですが、全校舎が会場になるわけではないので、所属校以外で受検する生徒も出てきます。当日の体調不良やトラブルなど、連絡が必要となった際、所属校が閉まっている場合は会場に電話するしか方法がありませんでした。スクールマネージャーからの連絡が可能になったことで、本部でその連絡を把握できるようになったのです。万が一に備えて、スタッフを多めに配置する必要もなくなり、負担はグッと減りました。

1／1の教育を体感していただける使い方

スクールマネージャーの導入により、生徒だけでなく先生の動きや関係性まで見えるようになりました。メッセージ機能は大変便利ですが、連絡事項だけで済ませるのではなくそれ以外の付加価値を付けていこうと思っています。

一人ひとりの生徒のちょっとした行動を褒める、結果を褒める、それを保護者に報告する。そうすると生徒を褒めている先生がいることも見せられますので、先生も褒め、校舎としての取り組みも褒めることもできます。

創業者の堀川は全生徒一律ではなく、保護者が自分の子どもをみるのと同じ視点で、生徒の幸福を願って、一人ひとりの生徒を育むことを重視する意味から1／1の教育を掲げました。全社員が好きな理念で、実践してはいますが、それを保護者にどう届けていくかは課題の一つでした。スクールマネージャーはそれが実現できていますので、弊社にとって最適なツールだったのだと思います。

校舎によって規模や生徒数、ブランドが異なるため、全校舎一律の導入が難しく、現在は校舎によって活用している機能が異なる状態です。導入から1年はトライアル期間のようなものだと考えており、これから統一していく予定です。お知らせプリントはスクールマネージャーでの配信に寄せて、紙での配付を減らします。塾の決まりなどはライブラリ機能に保存し、何かあればライブラリを見ればわかる形にしていきます。

予約機能はすでに活用している校舎もありますが、規模が大きな校舎だとお知らせした直後に一気に埋まってしまう恐れがあり、不満を抱く方も出てくるかも知れないため、何かしらのルールを決めてから運用しようと思っています。成績回収にももっと力を入れていく予定です。生徒のモチベーションアップのため、ポイント機能も使いたい機能です。今後も弊社理念を体感してもらえるよう、積極的に活用していこうと思っています。

School Manager

製品紹介ページは
こちら