

CASE 1

個別指導学院
ヒーローズ
〈ランフロム株式会社〉
(千葉県内に8校)



▲JR総武本線・佐倉駅に程近いヒーローズ佐倉駅前校



▲毎日行われる清掃と消毒により、清潔感あふれる学習スペース



右：IT担当のCTO 佐藤正二郎氏。同校のシステム戦略を一手に担っている。

生徒と塾の二人三脚のために、
生徒には最高級のおもてなしを、
従業員には仕事を楽しめる環境を整えています。

現在、千葉県内に「個別指導学院ヒーローズ」を8校展開。1校目を開校してわずか半年で全国230校中10位に入る実績を残し、2校目を開校。その後も順調に生徒数を伸ばしランフロム株式会社を設立、コンサルタントの経験が生きた経営視点で本部からの信頼も厚く、開始より3年8か月で8校舎まで急成長した。塾はサービス業、生徒や保護者に最高のおもてなしを、スタッフには楽しく働いてもらうことを心がけている。

教室数	8 (千葉)
生徒数	約420名
講師数	約112名 (社員12名 契約講師100名)



塾長 嶋田 稔氏

息子の中学受験をきっかけに個別指導塾を開校。16席だけの小さな塾のつもりが半年で2校目を開校。現在8校目に至るまで教室は常に満員という人気ぶり。アメリカの大学を経て、米国の日系コンサルティング会社に就職。大手企業のコンサルティング経験を生かした経営により、新しい学習塾の発想で地域に根ざした運営を実現している。

塾はサービス業。
生徒や保護者に
最高級のおもてなしを。

生徒と塾が二人三脚で
進むために、
ITの力は甚大

従 来の塾はどうしても大人である講師が子どもである生徒に対し「教えてあげる」という言わば上から目線の教育になりがちです。それだと生徒は心を閉ざしてしまします。教える内容、カリキュラムはだいたいどこの塾も同じであって、重要なのはどう伝えるかということ。先生が好き、教室長が好き、塾が好き、そして勉強が好き。子どもたちにそう思ってもらうためには、私たち大人の心の状態も大切になります。塾はサービス業。生徒や保護者に最高級のおもてなしをすることを、全スタッフで徹底しています。

同 時に、従業員にも楽しんで働くように働いてもらうように意識をしています。親が子どもになぜ高いお金を払ってまで勉強させるのか。それはすべての親が子どもに幸せな人生を送ってほしいと願っているからです。ならば、そこに伴走する人が自分の人生を楽しんでいなければなりません。困ったことがあったら上司や同僚に相談できる環境を整えたり、長時間労働に疲弊することのないように目を配ります。これが実現できるのは、当塾のIT事業部の役割が大きいです。子どもとのコミュニケーションこそが塾の役割であり、無駄な書類事務などに時間や能力を使っているとは本来やるべきことができなくなります。自動化できるものはどんどんITの力を借りる、それが最高級のおもてなしと従業員の楽しい仕事につながるのです。

例えば、子どもたちが使うあえて白い机は毎日きっちり消毒し、3年経っても新品のようにピカピカです。掃除は徹底して行います。そして、子どもに伝える時は膝をついて目線を合わせるようにします。一つひとつは小さなことですが、その積み重ねが塾の空気を作り上げる。そう思っています。

自動化できるものはどんどんITの力を借りる、それが最高級のおもてなしと従業員の楽しい仕事につながるのです。

塾経営を支える インフラとして、 導入ツールを見極める

IT事業部を作ったのは当塾が会社規模になり従業員も増えてからですが、検討自体はかなり早い段階から進めていました。幸いなことに、ITに精通した仲間がいて、彼が数あるツールの中から選択肢を絞ってくれました。現在複数のITツールを利用していますが、コムルもそのうちの一つです。

ITツール導入にあたり、まず現場の課題を整理し、必要な要件を絞り込んだものが多くですが、要件が見合っていない場合は不要な機能があっても構いません。まず自分が使ってみて使いやすいければ現

場に展開していきます。若いスタッフはデジタルネイティブですから難なく使いこなすものです。その後、利用具合やスタッフへの浸透を踏まえ新しい機能を使っていく。それが混乱を最小限に抑える現実的な導入方法でしょう。

また、この先経営を支えるインフラとして見たときに、その提供会社はビジネスパートナーとして適しているかどうかもチェックしたポイントです。企業の存続性もさることながら、導入後のサポート体制はどうか、細かいニーズに対応できるフットワークの軽さはあるか、現場のアイデアを吸い上げてくれる柔軟性を備えているかなどを考慮すると、大企業よりもベンチャーの方が当塾には合っているし共に成長したいと感じました。

ITツールが 会社全体の能力を 瞬時に発揮できる場に

ITツールを導入してよかったですと思うことはたくさんありますが、先生と生徒、保護者とのコミュニケーションがオープンになるのはメリットの一つです。ほとんどのやりとりは全従業員が閲覧・コメントできるようにしています。誰かが悩んでいた困っている、それについて自信がある人や得意な人がアドバイスします。生徒にどう教えていいか迷うような難問について、チャットでコミュニケーションすることもあります。上司の指導を仰いだり、部下の細かいフォローをすることなく、みんなでアドバイスをあ、解決する。またそれらのコミュニケーションを

全員が共有することができず。教室が増えてコミュニケーションも増える中で、良い話も悪い話も、アイデアがからからず事実をしっかりと把握できていると思います。会社全体の能力が瞬時に発揮できるこのシステムはとても機能しています。

また、細かいことですが、教室と生徒のやりとりが一覧で見られるのは経営側としては助かります。今までは個別のやりとりで1件ずつクリックしていましたが、今では全教室の生徒の様子やスタッフの頑張りなど、あまねくすべてのやりとりを一覧で見渡すことができます。

個々の克服すべき『課題』やとても良い共有したい『スキル』がITツールに集約され、塾全体の活きた資産になっています。

解決したり、そのやりとり自体がビジネスパートナーとして相応しいかどうかの判断材料にもなります。コムルの場合は、営業担当とは別にサポートを担うカスタマーサクセス担当がいたのでスムーズでしたね。当塾でもコムル導入後も質問や機能追加の要望など各職員から直接積極的に相談し、生徒にとってより良い環境にするべく共に歩んでいます。



▲「入退室管理」から「授業報告」「宿題通知」「成績管理」までコムルで大幅に効率化が実現した。

コムルと他のITツールを利用し講師間で活発なコミュニケーションが可能に

【チャットで質問すると他のスタッフが即座に反応】

講師.1

小5算数「面積比」の教え方について、アドバイスをお願いします。生徒のレベルはB+、理解度はA+、できれば今日中に理解させて帰りたい。



講師.2

テキストP120と同じ考え方で****。過去の出題事例は**中学(**年)。理解できたらP123の(2)もチャレンジさせて！5分以内に解けると◎



【入塾、退塾などの情報もリアルタイムに把握】

A校 教室長

入塾希望者が3名体験に来ました。2名は即日意思が固まり手続きへ。1名は**塾と悩み中、フォローを続けます。



社長

お疲れさまです。何を比較して悩んでいるか詳しくヒアリングしてみてください。キャンペーンの案内はしましたか？



※ 上記はランフロム(株)の独自ツールとコムルの複合利用を含みます。

塾経営を支えるインフラとして、 導入ツールを見極めるポイント

1 現場の課題を素早く解決するための必要要件を満たしているか

必要要件を満たしていれば、多少オーバースペックでも問題ない。コストがクリアできそうなら積極的に導入検討を。お客様への早い問題解決力がサービス業では重要。

2 導入前にサービスを利用し、現場に展開する前に不明点をなくしておくこと

導入責任者がまずはサービスに触れること。メリットを十分に感じたら自信を持って導入を進めましょう。導入後の不明点もその都度提供会社側に問い合わせをし、不安要素は一つずつなくしていくことで現場の浸透が深まります。

3 提供会社はビジネスパートナーとして適しているか

ホームページなど参考に経営状態や将来性を判断するなど、経営視点でのジャッジも必要です。それに加え、導入に際してのサポートはもちろん、導入後のサポート体制はどうか、細かいニーズに対応できるフットワークの軽さはあるか、利用現場のアイデアや機能要望を吸い上げてくれる柔軟性はあるかなども判断基準になります。