

河合塾 Wings が取り組む、 による教室運営改革 保護者との関係性を変えた



者の皆さまにはシンプルに「出欠連絡の方法が変わりますので、授業開始までに登録をお願いします」とお伝えしたのみでした。この背景には、事前に用意されていたマニュアル類の完成度の高さもあってと考えています。優先事項などもきちんと整理されており、いつまでに何をすべきかが明確に決まっていたことでスムーズに進められました。結果として、約1か月という短期間で基本的な運用が現場に定着しました。



(株) 河合塾進学研究社 首都圏Wings事業部 教育情報課長 富田 健介氏



(株) 河合塾進学研究社 Wings事業本部副部長 兼首都圏Wings事業部部長 鈴木 弘樹氏

導入後、入退室情報は適切なタイミングで確実に届けられるようになり、保護者にとっての安心感は大きく向上しました。入退室通知がメールで送られていた頃に時折発生していた「遅延」の問題が解消されたことは、教室への信頼にも直結していると考えます。最も大きく変わったのは保護者とのコミュニケーションのあり方です。導入当初は教室か

らお知らせを配信するだけでしたが、現場からの声を受け、メッセージ機能を活用することになりました。これにより、保護者とのやり取りは双方向へと変化。従来のような一方通行の連絡ではなく、日常的にやり取りができる環境が整ったことで、「コミュニケーションの質そのものが向上している」と実感しています。運用においては、現場の過度な負荷とならないよう、返信の時間帯等、本部が基本方針を定めつつも、各教室に一定の裁量を持たせています。

業務効率化と生徒に引き合う時間」の創出
導入は業務面にも大きく影響しました。特に電話対応の負担が大幅に軽減されました。これまで連絡業務に割かれていた時間が減ったことで、生徒と直接向き合う時間を確保できるようになりました。授業前のわずかな時間でも、保護者からの連絡を確認し、その場で対応できるようになり、教室全体の動きもスムーズになっています。また、メッセージ



河合塾Wingsは今年、20年という節目を迎える中で、改めて「より良い教育とは何か」を問い続けています。今回の取り組みは単なる業務効率化ではなく、生徒一人ひとりに最適な学びを提供するための基盤づくりでもあります。保護者との信頼関係をより強固なものにし、その上で教育の質を高めていく。スクールのマネージャーの活用は、そのための一つの手段に過ぎません。今後も現場の工夫と組織の力を生かしながら、教室運営のさらなる進化を追求していきます。

FLENS School Manager 入退室連絡の遅延を解消し、 “双方向コミュニケーション”



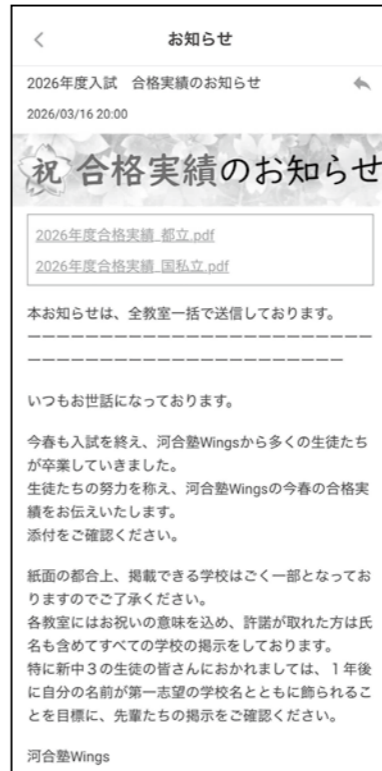
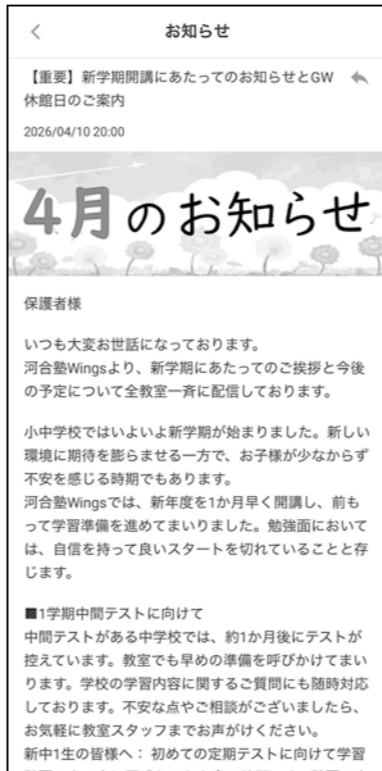
(株) 河合塾進学研究社 首都圏Wings事業部ブロック長 服部 伸直氏

河合塾Wingsは、難関高校受験に特化した小・中学生向けの進学塾で、東京都・愛知県内で34教室展開し、地域に根ざした指導を行っています。2006年に首都圏で事業を開始し、「コミュニケーションや対話を重視しながら、生徒や保護者と距離の近い運営を続けてきました。事業の出発点は、都立高校の復権を掲げた当時の東京都知事の改革です。開設当初は都

教育方針の転換とともに顕在化した保護者コミュニケーションの課題

保護者とのコミュニケーションは、教室運営の質を左右する重要な要素である。しかし、近年、共働き世帯の増加などにより電話がつながりにくくなり、従来の連絡手段では十分な対応が難しくなっている。難関高校受験に特化した進学塾を展開する(株)河合塾進学研究社(小坂清和代表取締役社長 東京都)が運営する河合塾Wingsでも、保護者とのコミュニケーションや現場運用に多くの課題を抱えていた。こうした状況を打開するため、同塾が導入したのが「FLENS School Manager(以下、スクールマネージャー)」だ。短期間で現場に浸透し、コミュニケーションのあり方をどのように変えていったのか。導入の経緯やその活用法について、詳しい話をうかがった。

立高校の進学指導に特化した教室として他塾との差別化を図り、展開を進めてきました。その後、中学受験や私立高校無償化といった環境変化を受け、対象やサービス領域を拡張。現在では都立に限らず私立も含めた「難関高校合格」を掲げ、より幅広いニーズに応える体制へと進化しています。その進化の中で、塾(先生)だけでなく、家庭とも連携することで、子どもたちの力をもっと伸ばしてあげることができるとは考え、保護者とのコミュニケーションのあり方を見直しました。教室運営にはこれまで以上に丁寧で正確な対応が求められる中、顧客満足の向上も踏まえ、保護者ごとのようにコミュニケーションをとっていくのが課題となっていました。また共働き世帯の増加により、電話をかけてもつながらないケースが増え、連絡そのものが滞る場面も少なくありませんでした。こうした状況から、電話によるフォローにも限界を感じていました。加えて、当時使用していたブラウザベースのシステムは操作性の面でも課題があり、現場にとっては負担となっていました。こ



双方向コミュニケーションが生んだ関係性の変化
導入は段階的に進めるのではなく、スピードを重視して一気に進めました。一番の懸念は保護者の登録状況でしたが、すぐに登録率97.98%に達しました。FLENSの担当の方には私たちの規模では異例のスピードだと言われましたが、特別なことはしておらず、保護