

株式会社ベネッセ ビースタジオ

「子どもたちの学びを止めない」ために。オンラインレッスンや映像レッスンを数万名の会員にお伝えすると共に、日々の保護者連絡をよりスピーディにするための手段として導入。



ベネッセの英語教室

BE studio

目的・効果

従業員間の連絡 | 支店・店舗との連絡
 ノウハウ共有 | FAX削減・ペーパーレス

主な活用機能



トーク ホーム アンケート

お子様向けの英会話教室などを全国に展開する株式会社ベネッセ ビースタジオ。新型コロナウイルスの感染拡大にともない一時的に休校を余儀なくされましたが、「子どもたちの学びを止めない」という信念のもとに、Web会議システムを利用したオンラインレッスンの開講と映像レッスンの毎週の配信を決断。オンラインレッスンや映像レッスンの案内やスピーディなコミュニケーションの手段として導入したLINE WORKSは、会員と講師、また講師どうしをつなぐツールとして機能しています。同社の皆さんに、LINE WORKSの具体的な活用シーンと導入効果をお話しいただきました。

御社の事業内容をご紹介ください。

大垣さん：

当社は0歳児から学べるお子様向け英会話教室や、園や学童その他施設に講師を派遣しての英語レッスン事業、インターナショナル・プリスクールの運営などを行っています。英会話教室は講師が主に自宅で開校する「ホーム校」、ショッピングモールや商業施設などで開校する



「プラザ校」のほか、提携先が運営を行う「提携教室」もあり、全国に約1,600教室を展開。提携教室も含め約5万5,000名の生徒様が学ばれています。

LINE WORKSの導入の目的を教えてください。

大垣さん：

お客様の満足度向上、そしてそれを実現するための弊社内のコミュニケーションの利便性向上が目的です。お客様が利用しやすく、今の時代に合ったサービスとして、LINE WORKSを導入しました。LINE WORKSがあると、コロナや自然災害におけるオンライン対応や、映像レッスンのご案内がスピーディにできることに加え、教室だよりや各種ご案内を、紙を使わずにお知らせすることができます。また、お客様満足度調査に利用するなど、サービス改善のためにも導入しました。お客様対応のスピードを上げ、抜け漏れのない対応のためには、記録化され、アンケート等がとれるLINE WORKSが必要でした。2020年度はコロナによるオンライン対応が中心でしたが、2021年はよりお客様満足度向上のためのサービス改善ツールとして活用していきたいと思えます。

LINE WORKS導入前の連絡手段はどのようなものでしたか。

本田さん：

スーパーバイザーとして担当地域の複数の教室の運営をサポートする私は、各教室の講師と頻繁に業務連絡をする必要があります。しかし主な連絡手段が電話とメールだったため、スピーディな意思疎通をすることができずにいました。



伊藤さん：

台風や大雪などで教室を臨時休校するような場合、保護様に一斉連絡をする手段がなく、講師が自分の担当する保護者様お一人おひとりに電話でお伝えするしかありませんでした。お仕事中などで電話がつながりにくいことも多く、重要な連絡を迅速に伝達できないことが大きな課題となっていました。

コロナ禍は、英会話教室の運営にどのような影響を及ぼしましたか。

大垣さん：

2020年の3月上旬に全国の小・中・高校などが臨時休校になったことを受け、当社も全教室を休校にしました。4月になっても事態は収束せず、政府が緊急事態宣言を出すに至って、各教室と会員様をZoomでつないでのオンラインレッスンを5月より始めることを決断。オンラインレッスンを受けられる環境にない会員様もいらっしゃるの、レッスンの模様を録画した画像をWebサイトでご覧いただく映像レッスンも用意しました。オンラインや映像のレッスンを受講していただくには、URLやID、パスワードを個々の会員様にお知らせする必要があります。そのため的手段として、また各教室と会員様の連絡をスムーズにする手段として、新しいコミュニケーションツールを導入する必要に迫られました。

課題解決の手段としてLINE WORKSを選ばれた理由と、運用開始までの経緯を教えてください。

大垣さん：

チャット形式のコミュニケーションができて、ホーム（掲示板）、アンケート、既読機能など多彩な機能を備えていたのがLINE WORKSでした。ホームやアンケートを使えば、**会員様のお名前をほかの会員様に見せることなく一斉に情報を発信し、個人単位での既読・未読が確認できるのが重要な選定ポイント**でした。また、社内で試用したところ、SVと講師のトークによるコミュニケーションがスムーズに図れたことから導入を決定しました。

個人情報をしっかり保護するには会員様とのやり取りをクローズな環境で行う必要があります。そのため、講師のLINE WORKSと会員様のLINEを外部トーク連携で結ぶのではなく、**全会員様にLINE WORKSのアカウントを発行すること**にしました。このようにセキュリティ面にも万全の配慮をして導入を進めました。

本田さん：

オンラインレッスンの開始に先立ち、本部から全国の講師に向けてZoomやLINE WORKSの操作法を動画で配信し、各自が円滑にオンラインレッスンを始められるように対応しました。

伊藤さん：

それを受けて、各講師が担当する保護者様に、連絡ツールとしてLINE WORKSが導入されることをお知らせしました。私の場合は約100名の保護者様に電話をかけてLINE WORKSのアカウントをお伝えし、アプリのインストールとログインの手順を説明。お一人様につき20～30分要する大変な作業でしたが、オンラインで教室を再開するためには不可欠な業務でした。



SVと講師とのLINE WORKSの具体的な活用と効果をお聞かせください。

本田さん：

オンラインレッスン開始直後は、講師に向けてZoomやLINE WORKSの使い方に関する理解度や、会員様の接続確認の進捗状況などをアンケートでヒアリングしました。アンケート機能がなければ、そうした確認作業を短期間で行うことはできなかったと思います。

また、以前は印刷して手渡したり郵送したりしていた伝達事項が、**書類の写真**をトークに添付することで瞬時に伝えられるようになり、**ペーパーレス化も促進**されました。

テンプレート機能も速やかな報告に役立ちました。コロナ対策の一貫として、会員様の通う学校で陽性者が出た場合、講師はテンプレートに沿った項目を入力するだけで報告書が提出できます。報告後は、学校の対応状況などを保護者様からヒアリングした講師が、グループトークで迅速に共有してくれるようになり、私もいち早く情報をキャッチし、教室における対策を講じることができました。

同じ教室で教えていても、勤務曜日が異なる講師はお互いに顔を合わせることがほとんどありません。以前は**各教室に置かれた紙の連絡ノートが唯一のコミュニケーションツール**でしたが、それがトークに置き換わることで講師どうしの情報交換が活発になりました。新しい生



講師へ一斉にアンケートを送ることで施設を巡回しなくてもヒアリングが可能に



テンプレートを活用し、報告業務を簡便化

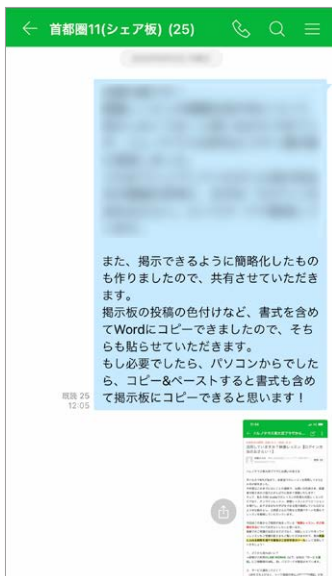
生徒のご入会が決まったという報告があると、「おめでとう」のスタンプで感情を伝え合うなどして、チームワークが醸成されていると感じます。その結果、指導法に関するノウハウなどもシェアされるようになり、提供される教育の質の底上げが図られることも期待されます。

また、コロナ禍で講師はさまざまな不安を抱えていますが、そうした悩みを一人で抱え込まずSVに相談するためのツールとしても大いに活用しています。講師間に仲間意識が芽生えたり、相談が気軽にできたりすることは、離職率の低下にもつながるのではないかと思います。

講師と保護者様とのLINE WORKSの具体的な活用と効果をお聞かせください。

伊藤さん：

LINE WORKS導入後は、保護者様からの欠席連絡を、トークで送っていただくこともできるようになりました。また、レッスン中のお子様のちょっとした様子などを気軽にお伝えできるようになり、保護者様からもよりご安心いただけるようになりました。



同一エリア内の教室間で有用なナレッジを共有



同一エリアの教室の講師たちとは、さまざまなナレッジやアイデアを共有するようになりました。これまで他の講師とコミュニケーションを取る機会はあまりありませんでしたが、LINE WORKS導入後は気軽に情報共有をし合うようになり、お互いに親近感を抱いています。みんなと切磋琢磨して、お客様サービスの向上に磨きをかけています。

アンケート機能は、新年度のクラス編成をする際に保護者様の意向をヒアリングするのにも活用しています。以前は紙のアンケートで実施し、回収した大量の回答用紙をめくりながら集計作業をしていましたが、LINE WORKSのアンケートなら個々の生徒様の英語レベルや希望曜日・時間などの条件ごとにデータを並べ替えて俯瞰できるので、スムーズにクラス編成ができるようになりました。

悪天候等による教室の突発的な休校に際してもホーム（掲示板）機能を使った一斉連絡ができるので、すべてのお客様へ迅速にご連絡ができるようになりました。

また、イベントやテスト日のお知らせなど、会員様にさまざまな情報を発信するのにホーム（掲示板）を使っています。重要なインフォメーションが既読にならない会員様には、別途トークでお知らせするなどして、確実な情報の伝達を図っています。



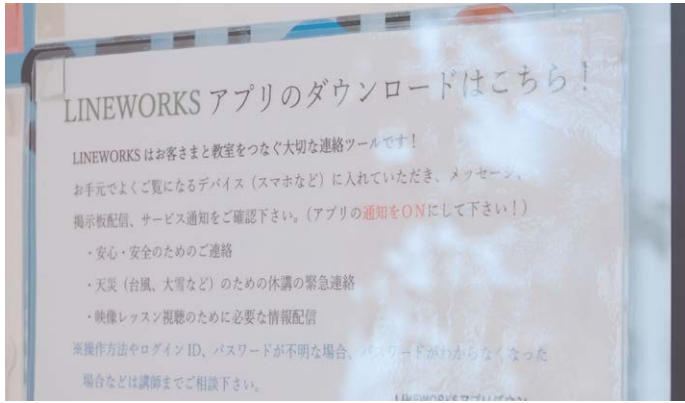
会員様向けの情報をホームで発信

保護者様にとって、LINE WORKSの使い勝手はいかがですか。

保護者様：

アプリのダウンロード方法に関する案内はわかりやすく、インストール後もLINEと似ているので操作に戸惑うことはありませんでした。

子どもが急に欠席することになったりした場合、以前は教室に電話をかけてお伝えしていましたが、そうした連絡がトークで手軽にできるようになりました。個人的にご相談したいことがある場合は、先生がいらっしゃる時間に教室を訪ねる必要がありましたが、LINE WORKSなら実際に教室に向かわずに連絡ができるので、その点もとても便利だと思います。



LINE WORKSアプリのダウンロードサイトを案内

次年度のクラス編成に関しても、以前は先生と直接お話をしていたのですが、LINE WORKSが導入された今回はアンケート機能が使われました。教室に出向くことなく、スムーズに新しいクラス編成への意向をお伝えすることができました。

教室にとっても保護者様にとっても、LINE WORKS ではなくてはならないツールとなっているようです。

大垣さん：

当教室は2020年3月～4月に休校を余儀なくされましたが、会員様がせっかく身につけられた学びの習慣を、コロナの影響によって失われることだけは避けたいと思いました。「学びを止めない」ための手段がオンラインレッスンであり、LINE WORKSがなければその機会を会員様にお伝えすることはできませんでした。対面レッスン再開後も、保護者様と講師、講師どうしをつなぎ、円滑な教室運営をするためになくてはならないコミュニケーションツールとして機能しています。

LINE WORKSの活用を、今後どのように発展させたいとお考えですか。

大垣さん：

お子様にとっての価値「学びを止めない」ことが我々の使命です。そのためにも、保護者様とより身近に連絡ができるツールとして、LINE WORKSを活用していきます。また、講師の研修コンテンツや各種マニュアルなどにスムーズにアクセスするためのツールとしても活用できればと考えています。



※掲載している内容、所属やお役職は取材を実施した2020年12月当時のものです。

提供元

WORKS MOBILE

ワークスマイルジャパン株式会社
東京都渋谷区神宮前 1-5-8 神宮前タワービルディング 11階
line.worksmobile.com

販売パートナー