

早稲田アカデミーのCXとDX



株式会社 早稲田アカデミー

山本 豊 代表取締役社長

7月20日(水)に開催された「日本民間教育大賞」の記念講演をリポートする。株式会社早稲田アカデミー代表取締役社長 山本豊氏が登壇し、「本気でやる子を育てる」の一念で歩み続ける同社のCXとDX戦略について、過去・現在・未来の取り組みが語られた。

成績向上・志望校合格を実現する「合格実績戦略」

今年48年目を迎えた(株)早稲田アカデミー。首都圏を中心に小・中・高校生の集団授業を127校舎、個別指導を60校舎(一部FC含む)、子会社を含めて203拠点を構える。生徒数は今年度のピーク時で5万7000〜5万8000名だ。

「専ら本業に集中し、多角化しないことが基本的な経営戦略です。『合格実績戦略』という明確な中期経営計画のもと、『本気でやる子を育てる』という教育理念の徹底実践を起点として、顧客満足度を高め、業績の伸長につなげることを愚直に行ってきました」と述べる山本社長。

首都圏の中学入試のベンチマークとなる男女御三家中学校と、早慶付属高校の入試において合格者数を着実に増やし、2022年度の売上げは310億円を見込んでいる。

多面的にブランド力を高め、顧客体験をすべての軸に

「創業者はプロバガンダ的なチラシ広告で勢いと熱を伝え、未来や可能性を見せて期待を抱いて入塾してもらうことに強いこだわりを持っていました。やがて実績を積み重ねて、お馴染みの遠近法を駆使した立体棒グラフ表示が定番となり、いわばアイコンやロゴマークのような認識が広まりました」

アグレッシブな広告宣伝戦略は絶大な効果をもたらした。業績も順調に伸びた。だが、一部を強調するあまり、怖い・厳しいというマイナスイメージも同時に広がってしまった。これを払拭するべく、広告宣伝戦略は大きな転換を迫られた。

最上位の生徒たちを獲得するため、確固たるブランドの確立を創業者の墓前で誓った山本社長。チラシや入学案内パンフレットの刷新、内装・看板のリニューアル、ブランドイ



e b 授業を取り入れ、全校舎いつでも選択可能となりました。単にZoomに置き換えるのではなく、双方向Web授業では熱を減衰させないように、いつもと同じ先生・仲間、にこだわりました」

ングなど本格的なCX戦略を推進していく。「外部の知見を取り入れて現状を洗い出し、弱点を浮き彫りにしたことで、ようやく方向性や施策が見えてきました。ホームページのリニューアルにあたって、詳細なカスタマージャーニーマップを作成し、ご入塾の検討から退塾に至るまでの行動を分析しました。その結果、社内に自ずと顧客主体のマーケティングの発想が芽生えてきたのです」

統合型基幹システムで膨大なデータベースを管理

もう一方の柱が情報システムだ。各部署間の連携や統制を行う統合役として、山本社長は自ら手を挙げ、2017年に統合型基幹システム「WICS(ウィクス)」をスタートさせる。

「プロジェクトオーナー兼マネージャーとして全てやり切りました。成功の秘訣は全体俯瞰とロジカルな思考、データベース的な

より通いやすく学びやすく、近く新たなシステムを発表

着想、そして忍耐力と使命感です」

「WICS」はまさに心臓部として稼働中だ。顧客情報や入金情報、収納管理、教材の在庫管理、授業・講座のコマ管理、勤怠や給与、生徒の成績情報や入試結果などを膨大なデータベースとして管理している。

「開発時に主眼に置いた点は、校舎における教材販売や在庫管理業務からの解放です。完全にキャッシュレス化し、教材は羽田にある巨大倉庫内に専用スペースを確保して二元管理し、そこから生徒宅に直接配送するようになりました。また、全校舎に設置した複合機の分散印刷システムによって、テキストの印刷を可能にしたことで本社からの配送の手間や運送費の削減にもつながりました」

さらに、入塾手続き書類や時間講師の採用契約書も「WICS」に紐付けして、大幅なペーパーレス化を実現。現在、12台のロボット(RPA)の稼働も含め、社内情報共有のグループウェアや財務会計ソフト、タレントマネジメントなどあらゆるシステムが「WICS」と自動連携し、リアルタイムで連動している。

コロナ禍において急遽対応が迫られ、「一気に加速したのが『早稲アカDUAL』『早稲アカEAST』『早稲アカOnline』だ。『早稲アカDUAL』は対面授業に双方向W

また、テストの自宅受験を可能にしたのが、解答题紙伝送システム「早稲アカEAST」だ。オリジナル開発したテストも含めて、採点システムに直結する形を構築した。「こうして新たに生み出した財産であるシステムを活かすべく、『早稲アカOnline』はさらに領域を拡大していきます。激動の中で本格的に新しいことを取り入れ、猛然としたスピード感で大胆に変えたことが結果的によかったです。現在、複数の案件を仕掛中ですので、近くお披露目できるシステムもあります」

最後に山本社長は「早稲田アカデミーは挑戦を続けていく」と力強い言葉で講演を締めくくった。