

# LINE WORKS 導入事例



株式会社東京個別指導学院

第一事業部 東京第1エリア 地域統括責任者 藤田 光さん（左）

豊洲教室 教室長 松山 裕輔さん（右）

豊洲教室 リーダー講師 朽本 真由さん（中央）

★ 東京個別指導学院

地域統括責任者・教室長・講師間の情報共有ツールとして、  
LINE WORKSを全253教室に導入。総勢約1万人の講師陣との業務連絡や  
ナレッジ共有に活用し、より充実した指導を行える環境を構築しました。

業種：教育 | 利用目的：その他

ベネッセグループの株式会社東京個別指導学院は、小学生～高校生を対象とする個別指導塾を各地に253教室（2019年8月時点）展開しています。進学指導のプロである各教室の教室長が、受講生や保護者と面談して担当講師や学習内容を決定する同学院では、各エリアの教室運営を管理する地域統括責任者・教室長・講師が密な連携を図る必要があることから、LINE WORKSを導入。コミュニケーションの速度と質が向上したことで、これまでも増して充実した指導を行える体制が整えられました。

## 皆さんの業務内容をご紹介します。

- 藤田さん：

「東京第1エリア」の地域統括責任者としてエリア内の10教室ほどを管轄し、それぞれの教室長や講師たちと連携しながら教室運営を多面的に支援しています。

- 松山さん：

豊洲教室の教室長である私は、入塾を希望する受講生や保護者様と面談し、本部によるサポートを受けながら指



導方針や具体的な学習内容を決定。入塾後は個々の受講生の学習進捗状況を把握しながら、指導にあたる講師陣を管理しています。

- 朽本さん：

豊洲教室には約90名の講師がおり、私も含めてその多くが大学生です。リーダー講師の一人である私は、担当する受講生に指導をするほか、講師のための教育研修や、カリキュラム作りの締め切り管理などを行っています。

### LINE WORKS導入前の課題と、導入に至った経緯を教えてください。

- 藤田さん：

志望校合格を目指す受講生を目標達成に導くには、受講生や保護者様のさまざまなご要望、学習の進捗状況などを、地域統括責任者・教室長・講師がしっかり把握することが欠かせません。情報共有をするために、これまでメーリングリストシステムを使っていましたが、メールのやり取りには時間がかかり、迅速なコミュニケーションを図ることは困難でした。

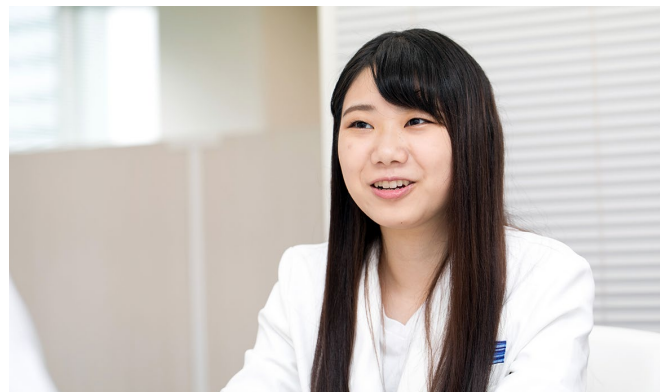
- 松山さん：

講師の大半を占める現在の大学生にとって最も身近なコミュニケーションツールはLINEであり、メールでやり取りをする文化がほとんどありません。送信したメールが既読か未読かを判別できないのも不便なので、メーリングリストシステムに替わる新たなツールを導入する必要性を感じていました。



- 朽本さん：

他の講師にメールを送ってもなかなかレスポンスが得ら



れず、業務連絡の多くを口頭で伝える必要がありました。しかし私たちアルバイトの講師は、毎日勤務しているわけではありません。口頭での伝達は自分と出勤日が重なったときでなければできないので、「LINEのようにタイムラグがなく意思疎通ができる手段があれば」と思っていました。

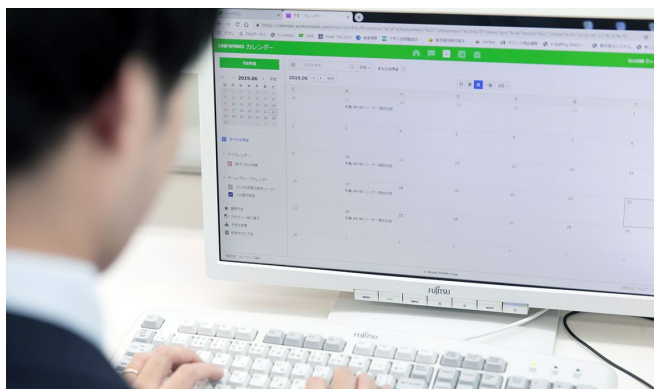
- 藤田さん：

このような課題解消に向けて注目したのが、本部でテスト運用されていたLINE WORKSです。数教室で試験的に使ったところ、コミュニケーション活性化に大きな効果が認められたことから、全教室への一斉導入が決定。大学生の多くが日常的に利用しているLINEと操作性の似たLINE WORKSなら、総勢約1万人いる講師への導入教育もほぼ不要であることから、スムーズに運用が開始されることが期待されました。

### 導入に際してはどのようなルール整備をされましたか。

- 藤田さん：

受講生の大切な個人情報をお預かりしているので、「社内のビジネスコミュニケーションを充実させるためのツール」と位置付け、業務情報を共有するための利用に限定しました。講師同士のプライベートな連絡には使わない、受講生や保護者様のLINEと連絡を取るための外部トーク連携をしないなどの規則を設け、万一にも情報が流出しないよう万全の管理体制を敷いています。データのやり取りは可能でも、ダウンロードはできないようにするなど、LINE WORKSの各機能は自社の運用形態に合わせて管理者側が自在に利用制限できるので、導入時のルール整備は楽に行うことができました。



- 松山さん：  
アカウントは教室単位で管理者をつけて管理しており、本部から全体への一斉通知などは配信できますが、講師が別の教室のメンバーと連絡を取り合うことは現時点では制限しています。こうした仕組みによっても情報セキュリティが担保されています。

- 藤田さん：  
講師にはBYODでの利用を依頼し、端末のデータ容量の都合などでそれが難しいごく一部の講師には、各教室に

用意されたPCでのLINE WORKS活用をお願いしました。アクティブ率は非常に高く、運用開始後すぐに、教室運営に欠かせないツールとして定着しました。

### 教室でのLINE WORKSの具体的な活用シーンと、その効果についてお聞かせください。

- 松山さん：  
保護者様との面談内容などを、各講師にスピーディかつ確実に伝達できるようになりました。講師が作成する出勤予定表などの書類提出に関して、以前はメーリングリストでアナウンスし、期限を過ぎた講師には直接口頭で提出を促していましたが、そうした連絡業務の負担が、LINE WORKSの活用によって大きく軽減したことを感じています。

- 朽本さん：  
LINE WORKSで送るメッセージはすぐに読んでもらえるので、メールや口頭で連絡事項を伝えていた頃とは比較にならないほど、他の講師とのコミュニケーションが円滑になりました。



本部からの通達や案内はホームに掲載

- 藤田さん：

講師向け研修会の開催案内などはホームに掲示されます。新しい情報はプッシュ通知されるのでみんなに伝わりやすく、配信した直後から多数の参加登録が寄せられるようになり、以前のように参加を促すメールを何度も送信する必要がなくなりました。

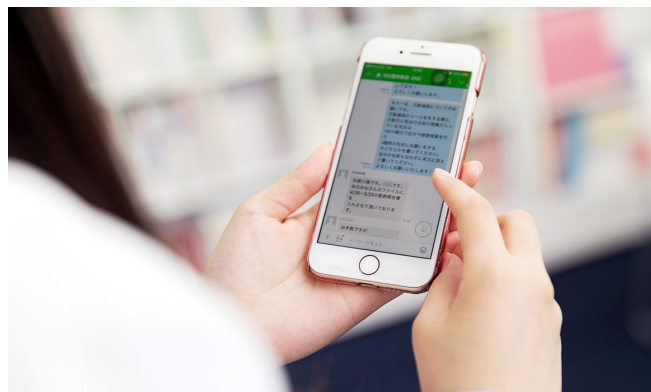
- 朽本さん：

教室長とリーダー講師たちは毎週会議を開いており、その日程決めカレンダーを使っています。以前はメールか自分の出勤日と重なった際に口頭で確認するしかなかったので、調整に手間がかかりましたが、今はメンバーの予定がひと目で把握できるので、スケジュール調整が楽になりました。



勉強会などへの参加者はアンケートで確認

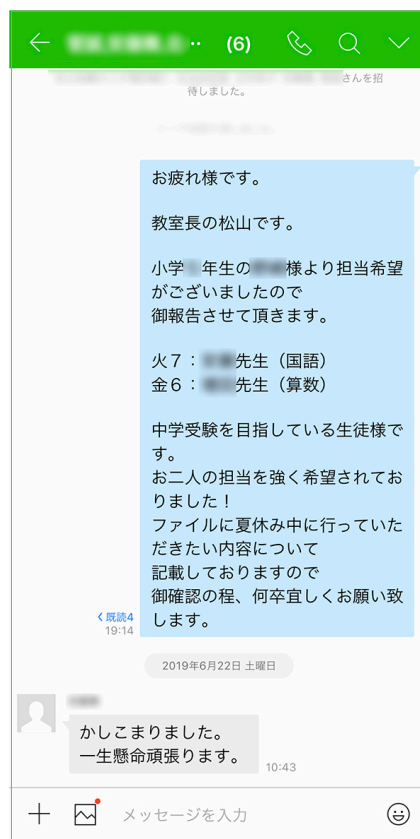
また、講師の勉強会の開催日などを決めるために、アンケートも活用しています。アンケートフォームを作成してメールで送信していたときは回答率の低さに悩まされていましたが、LINE WORKSのアンケートには大半の講師が即座にレスポンスをくれるので、未回答の講師一人一人に会って確認する手間から解放されました。



## LINE WORKSの活用を、今後どのように発展させていきたいですか。

- 松山さん：

講師のモチベーションを高める目的から、受講生が指導を受けたい講師を指名した場合、その情報をトークで教室内の全講師に発信するようにしました。最終的に受講生の成績アップにつながるよう、今後もLINE WORKSの活用をさまざまに工夫していくつもりです。



生徒の期待や要望を共有し講師のモチベーション向上

- 藤田さん :

現在はLINE WORKSを用いた教室間の情報交換をしていますが、お互いに意見を出し合っってさまざまな課題解決に役立ってるため、将来的には教室同士がナレッジ共有を図れる仕組みも構築できればと思っています。大学生はこうしたツールの活用に対して柔軟な発想をできるので、「こういう機能を使いたい」といった講師からの要望も吸い上げながら、よりよい運用を模索したいです。

※掲載している内容、所属やお役職は2019年8月当時のものです。



---

## 提供元

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

**WORKS MOBILE**

---

## 販売パートナー