

Dr.Sum EAから見える数値を“正”とせよ—全社横断のデータ分析で、一人ひとりの上達ニーズに応える英会話スクールに進化

全国主要都市に251校の英会話スクールを展開する株式会社イーオン（以下、イーオン）。同社では、すべての本部や業務部門、スクールまで横串で貫いたデータ集計・分析の基盤である「SMS (Student Management System)」を構築した。全社統一の“正しい数字”に基づいた分析基盤により、現場でさまざまな角度からのデータ集計を行い提出物の作成時間の短縮化、売れ筋情報の迅速な把握が可能になった。今後は、生徒一人ひとりの学習の進捗状況の把握やアドバイスにも役立て、さらなる顧客満足度の向上を目指す計画だ。



✓ 採用の背景

- 本部と5つの事業部、さらにはスクールごとに個別のシステムが導入され、煩雑なデータ入力など現場の負担増を招いていた。
- データの運用に関するルールが曖昧で、全社的な統一がとれていなかった。

✓ 導入ポイント

- イーオンの業務や課題を熟知した日立ソリューションズによるシステム提案
- データ集計・分析のフロントとなるBIツールとして「Dr.Sum EA」を採用

✓ 導入効果

- Dr.Sum EAで見える数値を“正”とすることで、全社共通ルールを徹底
- 生徒一人ひとりのライフサイクルに密着した情報を全社横断で管理
- 視点を変えたデータ集計を自在に行うことで提出物を簡単に作成でき、現場業務の負担を軽減
- 正確なデータ分析により、営業現場の“思い込み”と実際の売れ筋とのギャップを顕在化

Company Profile



株式会社イーオン

設立 :1973年5月
 所在地 :東京都新宿区
 事業内容 :全国主要都市251校の英会話学校運営、語学教材の制作及び販売、さらにはインターネットや電話による語学教育も手掛ける。日本人の苦手を克服し確実に目標達成へと導くカリキュラムやレッスン、オリジナル教材の開発を行うイーオン語学教育研究所を設置。人格、指導力ともに優れた日本人教師と外国人教師の両方の強みを活かしたWサポートを特長とする。

URL : <http://www.aeonet.co.jp/>

Interview



商品企画室 部長
鈴木 正子 氏

語学教育研究所 教育企画部
テレフォンレッスン・センター 課長
大島 大輔 氏

Surprise!

Dr.Sum EA導入後の驚きの声!

Before

「全社レベルでのデータに基づいた分析は行われておらず、多くの営業担当者が売れ筋商品だと認識していたコースを中心に、教育カリキュラムやスケジュールが組まれていた」

After

「契約に関する実績値を全国から集めてDr.Sum EAで分析したところ、これまで売れ筋と認識していたコースと、実際に売れているコースにはギャップがあることが明らかになった。“真実”が見られるようになったことを機に、生徒のニーズをよりの確に伝えられる商品構成から見直していこうという動きが起きている」

全社横断の正確なデータ集計・分析と生徒一人ひとりの学習状況の見える化を目指す

全国主要都市に251校の英会話スクールを展開するイーオン。日本人の苦手を克服し、確実に目標達成へと導くカリキュラムやレッスン、イーオン語学教育研究所が開発したオリジナル教材を特長とし、約7万5,000人の生徒が学んでいる。

だが、この事業を支えるITの整備が追いついていなかった。同社 商品企画室の部長を務める鈴木 正子氏は、次のように振り返る。

「本部と5つの事業部、さらにはスクールごとに個別のシステムが導入され、それぞれでデータ入力を強いられるなど、現場の負担増を招いていました。また、運用ルールが曖昧で、全社横断で正確なデータを集計・分析し、的確な意思決定を行うことができませんでした」

さらに、同社 語学教育研究所 教育企画部 テレフォンレッスン・センターの課長を務める大島大輔氏が、こう言葉を続ける。

「私たちの最大の使命は、言うまでもなく生徒様の英会話力を向上することにあります。しかし、一人ひとりの上達レベルをシステムで管理できず、学習の進捗状況を“見える化”する仕組みが必要だと考えていました」

そんな課題を抱えていたイーオンが、2013年12月より進めてきたのが、「SMS (Student Management System)」と呼ばれる全社システムの開発プロジェクトである。

ライフサイクルに密着した情報をCRMソリューションをベースに一元管理

全社規模でのシステム導入に際してイーオンで

は、長年の付き合いがあり、同社の業務や課題を熟知した日立ソリューションズに相談を持ちかけた。

そして同社から提案されたのが、マイクロソフトのCRM(顧客情報管理)ソリューション「Microsoft Dynamics® CRM」と、データ集計・分析のフロントとなるウイングアークのBIツール「Dr.Sum EA」を、インフォテリアのデータ連携ツール「ASTERIA」で連携するシステムである。

「ベビーから大人まで幅広い年齢層をカバーし、成長に合わせて学んでいただけるコースを用意しています。転居や転勤の際にも全国のスクールに容易に転校でき質の高いレッスンを同内容で受講できるのがイーオンの特長です。そうした生徒様一人ひとりのライフサイクルに密着した情報を、全社横断で管理できる体制が整いました」と鈴木氏は語る。

現場の意識改革を促すうえで大きな役割を果たしたDr.Sum EA

とはいえ、これまで本部やスクールごとに独自の解釈で行われてきたデータの運用を、今回あらためて整備された全社共通ルールに準拠・統一させることは簡単なことではなかった。足掛け3年にわたる時間をかけて周知に努めてきたが、2015年6月に新システムが稼働を開始してからも、「混乱はしばらく続きました」と鈴木氏は語る。

そうした現場の意識改革を促すうえで、大きな役割を果たしたのがDr.Sum EAだ。各現場がExcel®を使って独自のやり方で集計した数値と

乖離があり、「数字が今までと違う」という声もあった。しかし、社内でのいくつかの部署で「Dr.Sum EA」を活用して数字を細かく検証したところ、「新システムの数字が正しい」ということがデータの根拠をもって示せるようになり、システムの信頼性が徐々に得られるようになった。

「これまで同じデータを何度も入力していた煩雑な手間がなくなり、視点を変えたデータ集計を自在に行うことで提出物も簡単に作成できるようになっていきました。こうした業務負荷軽減の効果に気づき、Excelの使用を一切取りやめる本部も現れています」と大島氏は語る。こうした先進的な現場に引っ張られる形で、保守的な現場にも次第にDr.Sum EAの活用が定着していき、そのメリットを評価するようになってきた。

中でも大きなインパクトを全社にもたらしたのが、営業部門における取り組みだ。契約に関する実績値を全国から集めてDr.Sum EAで分析したところ、売れ筋商品だと認識していたコースと、実際に売れているコースにギャップがあることが明らかになったのである。

「これまで、何のデータを、どう集計するかは、各学校が独自の判断に任されていました。ルールとシステムが統一され、『本当の数字』が可視化されるようになりました。たとえば、これまで営業部門の売れ筋だと思っていた商品が、『Dr.Sum EA』を使って分析したところ、違ったという発見もありました。データをもとにしたインサイトの獲得により、教育カリキュラムやスケジュールといった商品構成を見直す事例も出てきています」と鈴木氏は語る。

客観的なデータに基づいた上達へのきめ細かなアドバイスの実践へ

今後、イーオンではSMSのもう一つの目的である一人ひとりの生徒の上達管理に向けた取り組みを、本格的に前進させていく計画である。

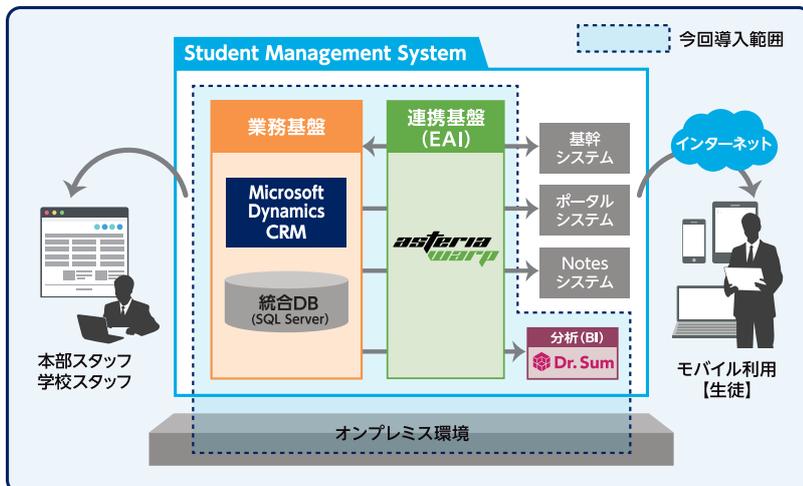
「カリキュラムに沿ってどんな学習を行い、現在どれくらいのレベルに達しているのかを生徒様自身がスマートフォンで確認できるようにするほか、レッスンのスケジュール変更などもその場から行えるサービスを提供していきます」と大島氏は語る。

また、SMSに蓄積された生徒の学習履歴データを、各本部やスクールのスタッフにフィードバックし、一人ひとりの学習計画に活かす予定だ。

「例えば、TOEICの点数を100点アップしたいという目標に対して、あとどれくらい学習時間が必要になるのかをDr.Sum EAで分析します。こうした客観的なデータに基づいて、どういうカリキュラムやレッスン形態が適切なのか、今後のスケジュールをどう組むべきかといった、生徒様一人ひとりに合わせたきめ細かなアドバイスを行えるようにしたいと考えています」と鈴木氏は構想を示す。

イーオンが目指す「社会人はもちろん未来を担う子どもたちまで、世界で活躍できるグローバル人材を育成する」という理想を実現するための基盤として、SMSは大きな力になっていくに違いない。

イーオンの生徒管理システム概要図



導入製品・サービス

Dr.Sum EA

大容量のデータを部署間や会社規模で集計分析するための多次元高速集計検索エンジン。集計・検索、レポート、データ統合・更新などの機能を、目的に合わせて優れたコストパフォーマンスで実現する。

Dr.Sum EA Datalizer for Excel

Dr.Sum EAからの集計データをビジネスシーンで使い慣れたExcel上で集計することが可能。利用者の目的に応じて、自由な集計からレポート作成、さらに高度なOLAP分析まで幅広く対応できる。

Dr.Sum EA Datalizer for Web

業務上必要としている定型レポートやデータ検索画面を、ノンプログラミングで手軽に作成・登録可能。見たいレポートメニューをクリックするだけで、誰もが簡単にデータを取得できるため、情報を素早くビジネスに生かせる。