



750以上のロケーションを 結ぶコミュニティを構築し、 新規顧客獲得率の上昇につなげる

Sylvan Learning は、グローバルでフランチャイズ形式をとり、数十万人の子ども達が必要なスキルと自信を得られるよう、支援を行っています。1979年の創業以来、Sylvan Learning ではパーソナライズされた学習や個別指導を提供することで、子ども達の暮らしに変化を与えてきました。一方で、地理的に分散されたフランチャイズビジネスモデルでは、スタッフへのトレーニングと認定の標準化が難しく、750を超えるロケーションに点在する人材一人ひとりに「コミュニティ」という意識を生み出すのは容易ではありませんでした。

「一貫性のある学習体験を提供したいと考えていました。」Sylvan University のディレクターであるシェリ・ボーン (Sherri Vaughn) 氏は言います。「皆が少しずつ違ったことを行っていました。当時のラーニングマネジメントシステム (LMS) は必要最小限の機能しか備わっておらず、使い勝手も悪く、子供たちに学習を提供する責任者の多くに敬遠されていました」

センター間の接続も優先事項の1つでした。シニア・カスタマーエクスペリエンス・マネージャーのマシュー・ホネカー (Matthew Honaker) 氏は次のように述べています。「学習を提供するディレクター達はセンターで孤独を感じていました。私は、彼らにコミュニティという意識を根付かせたい、と思っていました」。

コーナーストーンを選んだ理由

Sylvan ではすべてのフランチャイズにおいて対話を通じたコミュニティベースの学習を可能にし、チームのコラボレーションを推進する、新しいLMSの導入に向けた調査を開始しました。その際、ボーン氏の過去の経験からコーナーストーンをより詳しく調べることにいたしました。「優れた製品であることはわかっていました。コーナーストーンであれば、期待どおりの成果を出してくれると考えたのです」とボーン氏は述べています。

Learning (学習)

Connect (社内SNS)

Extended Enterprise
(エクステンデッド・エンタープライズ)

産業：教育サービス

拠点：全世界

従業員数：8,000人超

運用開始：2012年

成果：

- ・フランチャイズを繋ぐコミュニティの構築
- ・トレーニング効果の向上
- ・新規顧客獲得率の上昇
- ・トレーニングの標準化
- ・リソースの節減





「このトレーニングのおかげで、新規顧客獲得率の上昇につながりました。

トレーニングを受けたセンターは、そうでないセンターに比べて、伸び率が高くなっています」

- Sylvan Universityディレクター、シェリ・ボーン (Sherri Vaughn) 氏

そこで、“Sylvan University Now (SUN)”のホスティングに向けて、コーナーストーン・ラーニング、コーナーストーン・コネクト、コーナーストーン・エクステンデッド・エンタープライズを導入しました。

コーナーストーンのソリューションは、Sylvanのフランチャイズ構成がもつ独特のトレーニングニーズに対応しています。ディレクターが直接トレーニングを割り当てることができ、コホートという小規模な学習グループのコミュニティ形成までサポートいたします。よって、従業員のエンゲージメントや対話を促進することが可能です。

始動以来、Sylvanのフランチャイジー、ディレクター、教師が修了した認定トレーニングの数は総計2万8,000件を超えています。2016年1月には、オンライン・オフライン混合型の販売用の認定証制度が導入されました。これまでに、394を超えるフランチャイズセンターから500人以上が販売用の認定証を習得しており、それらのほとんどがコーナーストーンと共同学習に対し肯定的な反応を示しています。LMS/WebExスペシャリストのエリカ・フォード (Erica Ford) 氏は次のように述べています。「全員が、カリキュラムの多様な側面と混合型の学習を楽しんでいます。年次会議では、フランチャイズ加盟者とディレクターから、コーナーストーンにたいへん満足しているとの声が聞かれました。ログインするだけで、必要なものが見つかる使い勝手の良さが好まれているようです」。

成果

750以上のロケーションをつなぐコミュニティを構築

コーナーストーンにより、学習コミュニティ、掲示板、その他のツールを通してすべてのフランチャイズが繋がっています。「グローバルなフランチャイズ組織にとって、異なる地域の人々が会話できるというのは素晴らしいことです。特に、ディレクター達はコーナーストーンによる変化を実感しており、仲間と交流できることを喜んでいます」とホネーカー氏は言います。

さらにフォード氏は、「人々は以前は孤独を感じていましたが、今では一体感が生まれています。このことは、コーナーストーンによってもたされた最大の恩恵の1つです」と話します。

トレーニング効果の拡大

コーナーストーン・コネクトとエクステンデッド・エンタープライズを使ってグループ単位でトレーニングを提供することで、トレーニングの効果が高くなっています。「参加者の話によると、教室内で48時間費やす授業が、内容を編集し、数週間のコースに拡張されたことで、はるかに有益な体験になっているということです。コーナーストーンを使うことで、週に2度参加者と連絡を取り、情報を提供し、習得した新しいスキルを実践してもらうことが可能です。参加者は次の週に実習の体験を話し合えるようになっています」とホネーカー氏は言います。

新規顧客獲得率の上昇

販売用の認定制度を開始したことで、Sylvanでは新規の顧客獲得率が上昇し、継続的な取り組みをサポートすることで収益の向上につながっています。「このトレーニングが、新規顧客獲得率の上昇につながりました。トレーニングを受けたセンターは、そうでないセンターに比べて、伸び率が高くなっています」とボーン氏は話します。

時間とコストの削減

オンサイトで3日間の販売用ワークショップが、予算上の理由から承認が得られず、Sylvanのチームはワークショップ全体をコーナーストーンを使って行うことにしました。ボーン氏は、「コーナーストーンでコホート機能で、トレーニング、話し合いの機会、バーチャルクラスルーム体験を提供できることに気づいたので」と話します。

標準化されたトレーニング

Sylvanの以前のLMSは、すべてのフランチャイズにまたがるトレーニングの標準化に十分に対応できていませんでした。「20種類の異なるコースが割り振られており、コースを1、2個受けられない従業員がいた場合、他の人と同じ体験をすることはできません。コーナーストーンならば、全員に同じ認定トレーニングと学習機会が提供されます」とボーン氏は話します。



コーナーストーンは、タレントマネジメントソリューションを提供するグローバルリーダーです。当社の先進的なソリューションは、新しい時代において人財の力がフルに発揮されるように支援いたします。詳しくは、csod.jpをご覧ください。