

英語を学ぶ喜びと 教える喜びの 双方を叶える。



1レッスン25分(税込125円~380円)で、1日に何度でも利用可能なオンライン英会話。業界ではめずらしい「回数券制」を採用し、購入から3カ月間利用可能。自分のペースに合わせて受講できるため、シニア層から大きな支持を得ている。

シニア世代の暮らしに新しい発見と喜びをもたらす、社会貢献をも実現するというオンライン英会話サービスがある。株式会社ダイアログプラス(神奈川県横浜市)が2014年1月に開始した「大人の英会話倶楽部」だ。数あるオンライン英会話とは異なる戦略で取り組むこのサービスは口コミによって広がり、着実に会員数を伸ばし続けている。

【株式会社ダイアログプラス】

<http://dialogplus.co.jp/>

高齢化社会を見据えて 新しいマーケットを開拓

自分らしい生活スタイルを築き、もうとされるアクティブシニア。そんな彼らが注目しているオンライン英会話サービスがある。株式会社ダイアログプラスの「大人の英会話倶楽部」だ。オンライン英会話とは、パソコンやタブレット端末のカメラ機能などを利用して、インターネット経由でレッスンを受けられるサービス。店舗や教室の場所を確保する必要がないため、従来の英会話教室より安価にレッスンを提供されていることが多く、価格や利便性の点から利用者 参入企業共に急増している。しかし、「パソコンなどの知識がない自分には無理なので

は」と思い、敬遠している人も少なくない。同社はそのなかのシニア層に着目した。

外国人との交流や海外でのセカンドライフなどを目的に英会話を習いたいシニアと、彼らにとってハードルは高いが安価に提供できるオンラインサービスを結び付けられれば、大きなビジネスチャンスになると考えたのだ。

「私も今年55歳と、シニア世代の一手前。価格や受講プランなど、私自身の要求や欲求をできる限り実現させたサービスを心掛けました」と、同社代表取締役の田中俊光氏は話す。

講師は英語が公用語の一つであり、優秀な人材が揃っているフィリピン人を採用する事にした。また25分税込125円という利用しやすい価格設

定も実現した。

レッスンは回数券制とし、有効期限の90日以内なら曜日や時間帯を自由に変更できるよう利便性に配慮。内容も学びたいシチュエーションやTOEIC®試験前の集中特訓など、個々のニーズに対応できる体制を構築した。

きめ細やかな対応力が シニア層を引き付ける

同社が価格や受講システム以上に力を入れたのが、レッスンを開始するまでに立ちほかかる心理面と作業面の壁を解消する、手厚いサポートだ。

「入会を検討されるお客さまは、興味はあっても機会がなかった方や、既に他のスクールに通っている方など様々です。ですから、個々の状況やレッス

ンに求められていることをしっかりと理解することからはじめます。さらにお人柄やニーズに合わせた講師選びのアドバイスなど心理面でのサポートも大切に行っています。こうしたきめ細やかなコールセンターでの対応が、契約成立にもつながっているようです」

契約後は、レッスン開始に向けたパソコンやタブレット端末の使い方、講師とテレビ通話するためのソフトウェアのインストール方法や設定などを、お客さまの疑問が解消されるまで徹底的にフォローする。パソコンやタブレット端末に不慣れなシニア層も多く、そうした方々に電話だけで操作方法を説明することが想像以上に大変だという。例えばタブレット端末が動かないという相談の原因が、指先ではなくボールペンの先で操作していた、ということもあつたそうだ。

もちろん、レッスン内容に関するサポートにも力を入れている。「開始直後に頻発する言葉に詰まって会話が進まない」などの悩みにも耳を傾け、講師側にはその都度レッスン方法の改善を相談し、対応しています」

こうした配慮の行き届いた対応が実を結び、受講者から

「気分良くなくレッスンを受ける講師を紹介してもらえて助かった」「英語力が低くても、対話を楽しんでいる実感があつた」といった声が寄せられ、いづれもお客さま満足度の向上につながっていった。

一方で、同氏には社会貢献につながる仕事をしたいという想いもあつた。「フィリピン人の講師を採用するために現地を訪れた時に、就職難があることを知りました。お客さまに楽しんで英語を学んでいただくことがフィリピンの就職難を助けることにつながります。自分がやりたいことはコレだ!と確信しました」

サービス開始から3カ月後、フィリピン就業支援コースを新設。ここで得た受講料は現地での子供や若者の教材の制作など、フィリピンの若者の就業支援活動に全額活用される。

「お客さまには世界とつながる喜びや学ぶことの楽しさを感じていただき、フィリピンの若者には働く喜びを知ってほしい。当社のサービスを通じて、人と人をつなげることで、幸せになる人を増やしたいのです」と同氏。

これからのシニア社会に求められるきめ細やかな対応力で、同社は今後さらに注目を浴びることになるだろう。



「現在のお客さまの最高齢は75歳です。はじめて利用されたシニア層のお客さまは、海外の人とパソコンを使って対話ができたことに感動されます」と田中社長。



田中社長自らが監修したオリジナルテキストなど。実用的であることや、講師との対話に広がりが出るように...など、さまざまな工夫が詰め込まれている。