

“コストをかけずに頻度を上げて開催できるという点がなよりのメリットです。もはや同じことを WebEx 無しで行うことは出来ません。”

— シスコシステムズ合同会社 チャンネルオペレーションズ 日置敬介



WebExでのトレーニング参加者は集合形式の2倍に 双方の負荷軽減、開催数増加、コストダウンを実現

業界

IP ネットワーキング関連製品の開発・製造・販売・技術サポートならびにネットワークソリューションの提供

Cisco WebEx サービス

Cisco WebEx Training Center
まとめ

シスコシステムズは 2007 年に WebEx を買収後、自社内でも積極的に活用しビジネスコミュニケーション強化、コスト削減を実現している。

チャンネルオペレーションズではシスコのビジネス戦略において重要な役割を担う販売パートナーに対するトレーニングの多くを WebEx で実施、開催頻度増加、コストダウン、開催側、参加側の負荷と時間の削減、質問の増加、フットワークの軽いトレーニングが可能となり、その効果を立証している。

シスコシステムズ合同会社について

東京都港区赤坂 9-7-1 ミッドタウン・タワー
従業員数 : 1239 名 (2008 年 7 月現在)
WebEx 導入 : 2007 年

シスコはネットワークインフラを支える製品を提供する、インターネットワーキングのリーディングカンパニーである。2007 年の WebEx 買収後、自社内でも積極的にコミュニケーション・コラボレーションツールとして WebEx を活用、社内外でその効果を自ら立証している。

導入前の課題

集合研修の多大な負荷と参加率減少

シスコは販売パートナーによる間接販売を主軸としており、パートナー支援がビジネス戦略上最も重要である。販売パートナー向けトレーニングには認定試験対応トレーニング、初級者向けトレーニング、製品トレーニング、実機によるラボトレーニング、セールストレーニングなど、あらゆるパートナーに対応したトレーニングを数多く提供している。

パートナートレーニング担当部門であるチャンネルオペレーションズでは従来オンサイトの集合トレーニングを行っていた。ある初級者向けトレーニングは、東京では毎週開催、大阪、名古屋では 3 ヶ月に 1 回集中的に集合研修を提供するスタイルで行ってきた。

「イントロダクショントレーニング（基礎編）を毎週行っていたのですが、とにかく負荷がかかりました。パートナートレーニングに力を入れていくという強い思いはありましたがまわしていくのに精一杯、といった状況でした。」とチャンネルオペレーションズの日置敬介は当時を振り返る。



会場の確保、オフィス入管証申請、案内板設置、会場設営、受付を含む当日運営人員の確保、資料印刷、また紙でのアンケート集計など煩雑且つ時間を要する作業が多く発生していた。

トレーニングを外部の教育会社に委託する場合は人件費、テキスト代等を含め 1 回 80 万円程度の費用を要した。自社内のトレーニングルーム使用することでコストを抑えられたが、年間を通じての会場確保が求められ、フレキシブルさに欠けていたという。

またパートナーには時間を割いて会場に来ていただくので半日から 1 日のボリュームのあるトレーニングが中心になり、コンパクトなトレーニングをタイムリーに提供できないという問題もあった。パートナーが直前になってキャンセルすることもあったという。

「移動時間・移動コストをかけ、業務時間を割いて参加することは日々多忙なパートナー様にとっても難しく、負担だったようです。」(日置)

とにかく効率的で且つ効果が高い方法に変更しなければ。

そこで WebEx による遠隔トレーニングプログラムを取り入れることになる。

導入の結果

負荷軽減、開催頻度増加、コストダウンを実現

2 ページ目の表 A をご覧いただきたい。4 月から 6 月に行った全トレーニング中、黄色部分が WebEx を利用したプログラムとなる。

「コストをかけずに頻度を上げて開催できるという点がなよりのメリットです。もはや同じことを WebEx 無しで行うことはできません。」と日置は強調する。

「以前はボリュームのあるトレーニングばかりで受ける側にとっても負担になっていたと思いますが、WebEx 導入後はコンパクトなトレーニング、たとえば 30 分のトレーニングでも行えるので気軽に参加いただけています。このようなトレーニングは WebEx 無しでは到底不可能ですね。」

集合形式の場合は1ヶ月以上前から準備を進める必要があったが、Webセミナーは2週間もあれば十分に開催可能になったという。運営費もほぼゼロとなり、予算がないから開催が延期になるといった事態も無くなった。

また大会議室の予約を必要とせず普通の会議室から行えるので開催側としてもフットワークが軽く

なったという。

開催頻度ですると単純に倍増、外部講師や地域オフィスのスタッフが関わる必要なく東京から直接提供が可能になり、コスト削減にも成功した。

またトレーニングをまるごと録画できる為、参加できなかった方や復習をされたい方に録画を提供できるというメリットも大きい。

している。参加する側がオンサイトかオンラインかを選択出来るのだ。パートナー側も慣れてきたせいかWebEx受講の割合が増加している。

また集合研修セミナーでは無かった現象として質問の増加が挙げられるという。

「Webセミナーの場合だと、集合研修の時のように周りを気にせず質問が出来るようです。現在はこちらが音声で内容を伝え、パートナー様にはチャットで質問頂く、という方法をとっていますが、質問の量は集合研修時よりも増加しました。」(日置)

パートナー側からも「チャットによる質問は他の競合を気にせずにするのがいい」という反応があったという。

同チームで開催したトレーニング(4 - 6月)

開催日	タイトル	開催形式/会場	参加者数
4/13-17	Cisco UCSトラブルシューティングトレーニング	東京	16
4/14,15	Voice over Wireless LANトレーニング	東京	30
4/15-5/27	Cisco UC500 パワーアップセミナー (4回シリーズ)	Webセミナー	58
4/16,17	製造業向けRFID 共同ソリューションセミナー	名古屋、大阪	26
4/20,21	ACEトラブルシューティング&運用管理トレーニング	東京	39
4/22	第9回 シスコ UC How to Sell ステップアップセミナー	東京	58
4/23	Partner Solution Update (PSU) - ルータ & スイッチ	東京	62
		地域6オフィス	66
		Webセミナー	54
5/19 - 29	Partner Solution Update (PSU) - セキュリティ	全国6拠点	174
		Webセミナー	58
5/28 - 6/26	Partner Solution Update (PSU) - ワイヤレスLAN	東京	38
		Webセミナー	33
6/30	Cisco Technical Update (GTU) - ユニファイド コミュニケーション	東京	59
		Webセミナー	39
毎週水曜日	SMBプロダクトWebセミナー (11回開催)	Webセミナー	212
隔週金曜日	Partner Technical Communication (PTC) (5回開催)	Webセミナー	263
毎月第3火曜日	NPI Webセミナー (3回開催)	Webセミナー	197
		集合形式	502
		WebEx利用	980

表A

パートナーからも「業務上外出が難しいのでありがたい」「最初は抵抗があったが、慣れてくると非常に便利だと思った」といったコメントが多く寄せられている。

導入後の効果

集合研修との使い分け、集合 + WebEx 研修の実現と質問増加

WebEx をトレーニングに本格導入して約2年が経過、WebExでの研修とオンサイトでの研修の使い分けが上手く出来てきたと日置は語る。

「より深い内容やラボトレーニング、営業向けのロールプレイングを組み込んだプログラムなどは集合研修、最新の製品情報、技術情報提供が中心になるプログラムはWebExという風に使い分けをしています。」

また最近の試みとして、集合形式のトレーニングをWebExで中継する、という集合 + WebExのトレーニングも実施

今後の展開

WebEx ならではのインタラクティブ性向上を目指す

運営側、参加側共 WebEx による研修スタイルに慣れてきた現在、内容のステップアップを図りたいと日置は展望を語る。

「インフラとしては確立できました。現在のところは講師がスライドを使用して一方的に話す、という集合形式と基本的に同じ形での実施となっており、WebExのインタラクティブな機能を生かしてないと考えています。今後はWebExならではの機能をどんどん活用していく方針です。またWebExだと大人数にも対応出来るので現在平均の40名と言わず参加者を3桁に増やせるような仕組みを整えていきたいと考えています。」

今後もWebExを利用し、より効率的で効果の高いトレーニングを目指していく。

導入前

- 運営の負荷が非常に高い
会場確保、入館証&案内板、受付、資料印刷、アンケート集計etc.
- 費用面の問題
人件費、会場費(外部会場の場合)、資料印刷etc.
- 会場の制約で定員が決まってしまう
また、地域での開催は数が限られてしまう
- コンパクトなトレーニングが難しい
半日~1日のトレーニングがほとんど
- 参加者の移動時間の問題
地域のパートナーは参加ができない
スケジュールが合わせにくい

導入後

- 会場確保、受付、その他の手配が不要になり、企画から開催までの期間も短縮
- 運営費がほぼゼロになった
資料は開催前(開催後)にPDFにより提供
- 参加人数の制限なし
全国のパートナーに対して一回で開催
- コンパクトなトレーニングを頻度を上げて開催できるようになった
- 移動時間(費用)の負担がなくなった
質問がしやすくなった
後日、録画(WebEx記録)の視聴も可能