

“遠隔研修に最適化したプログラムを確立し、集合研修と同等のサービス提供と価格を実現しています。”

— 株式会社富士通ラーニングメディア ナレッジ・コー・クリエイティング推進本部  
ビジネス推進部 プロジェクト課長 西井道太氏



## 遠方の顧客開拓・受講者、講師双方の利便性向上からパンデミック対策としての遠隔研修を確立

### 事業内容

人材育成ソリューションの提供  
- 教育・研修コンテンツサービス  
- ドキュメント、eラーニングコンテンツ、  
Web サイト受託開発

- 研修企画運営サービス

Cisco WebEx サービス

Cisco WebEx Training Center

### まとめ

株式会社富士通ラーニングメディアは国内最大規模の総合人材研修企業として、様々な企業の人材育成のトータルソリューションを提供しているが、遠方の潜在顧客開拓と顧客利便性向上という課題を抱えていた。あらゆるサービスとの比較検討の結果、遠隔研修のソリューションとして WebEx を導入、集合研修と内容は同一だが遠隔研修に最適化したプログラム設計を開発したことにより集合と同等のサービスの確立に成功した。更に課題解決の他にパンデミック対策としてのメリットを打ち出し、新たな顧客層獲得につなげている。

### 株式会社富士通ラーニングメディアについて

- ・ 本社所在地：東京都港区港南 2-13-34 NSS- IIビル
- ・ 従業員数：491名（2009年5月20日現在）
- ・ WebEx 導入：2008年10月
- ・ 遠隔研修提供開始：2009年6月

### 導入前の課題

遠方の潜在顧客開拓と顧客利便性向上の鍵を模索

株式会社富士通ラーニングメディアは国内最大規模の総合人材研修企業として、ITテクニカルスキルからヒューマン・ビジネススキルまで企業の人材育成のトータルソリューションを提供、教室で開催するオープンコースは約600コース、年間10万もの受講者が利用している。

多くの受講者を抱える一方、更なる新規顧客獲得とサービス拡大において大きな課題を抱えていたとナレッジ・コー・クリエイティング推進本部 ビジネス推進部プロジェクト課長の西井道太氏は当時を振り返る。

「今年福岡が加わり、東京、大阪、名古屋とようやく4つの研修会場が整備されましたが、近隣地域に会場が無く遠方から来られるお客様もかなりいらっしゃいます。お客様から交通費の方が研修費よりも高いので厳しい・・・といった感想を頂くこともあり、私共としても非常に大きな問題であると考えておりました。また逆に近くにいらしても時間が無いといったお客様も多く、双方のニーズに対応出来るサービス提供が大きな課題でした。」（西井氏）

顧客の移動コスト、移動時間の問題解決無しに遠方にいる潜在的顧客の開拓、サービス拡大は無いと判断、社をあげての対策検討をスタートさせた。

遠隔研修のソリューションとして複数の Web 会議システムを比較検討、テスト運用した結果、当社の研修目的に最適で使い勝手がよいという観点からシスコの Cisco WebEx Training Center を10月に導入、6月より正式に人気の高い18コースの遠隔研修サービスをスタートさせた。

### 導入後の結果

遠隔研修に最適化したプログラム設計で集合研修同等のサービスを確立

「人気のある18コースの遠隔研修を集合と併用で提供開始しました。集合研修と同等のサービスをご提供できると自負しておりますので価格も同じに設定しています。」と西井氏は自信をのぞかせる。

集合研修とコンテンツは一緒だが参加人数、時間割の組み方、進行方法等遠隔研修向けに最適化した。

「集合研修の場合は最大30名でしたが、遠隔では15名に抑えています。座学で教えるだけなら人数が多くてもよいのですが、演習をグループ単位で行っていただくこともありますので、5名のグループを3つまで、というのが1人の講師がスムーズに授業を進行できる人数だという結論に至りました。」（西井氏）

時間割の組み方にも細かい工夫を施している。

「1日約6時間というトータルの時間数は変わりないですが、集合研修では1時間から1時間半で休憩、遠隔では45分に1回というスタイルにしています。」とナレッジ・コー・クリエイティング推進本部 ビジネス推進部の佐々木明美氏は説明する。

遠隔研修ではヘッドセットからダイレクトに講師の話が伝わるので集中力は相当あがるという結果が出たが、集中するだけに生徒も講師も細かな休憩が必要と判断したのである。

“Q&A機能で集合研修時よりも積極的に質問する受講者が格段に増えました。”

— 株式会社富士通ラーニングメディア ナレッジ・コー・クリエイティング推進本部  
ビジネス推進部 佐々木明美氏



また集合研修だとなんとなくその場の雰囲気が掴めるが、遠隔だと雰囲気を判断しづらい。対応策としてカメラでお互い顔を映し、更に質問、テスト機能を使い、細かな質問を講師側から頻繁に問いかけるようにしているという。

「集合研修では聞かないような質問も投げかけるようにしていますね。」(佐々木氏)

また受講者が操作に躓いた時等、デスクトップ共有やアプリケーション共有を使って受講生 PC のソフトウェアを講師が直接遠隔から操作し、受講生の目の前で解決、効果的な研修を実現している。

## 導入後の効果

**当初の課題解決に加えパンデミック対策、自社のBCP 確立、受講者からの質問も増加**

導入の結果、当初の課題解決以外にも複合的なメリット、アピールポイントが見出せたという。

「6月の新型インフルエンザ流行の際は正にこのシステムに頼るしかないと思いました。」と西井氏は語る。

実際に新入社員研修中の顧客から「インフルエンザ患者が出たらどうすればよいか?」と相談を受けたという。幸いなことに WebEx 導入済みだった為有事の際は自宅待機として遠隔で研修を進め

ましようという提案が出来た。

「お客様は勿論、仮に当社から一人でも患者が出てしまうと研修業務自体を全て停止せざるを得ない訳で、会社としてもサービス継続に関わる大きな問題となります。弊社としても WebEx を BCP(事業継続計画)の一環として捉えています。」(西井氏)

現在は遠隔研修を「パンデミック等有事でも研修継続が出来るソリューション」ということでも全面に打ち出している。

また当初の課題だった顧客の移動時間、移動コストの削減といった面でも反応は上々だという。

「出張費が無くなったということで教育人事担当からは高い評価をいただいていますし、また今まで子供が小さく、泊り込みでの研修を受講出来なかったが遠隔研修なので参加出来たというお話を頂いた時は喜びと同時に可能性を感じましたね。」(西井氏)

無駄な移動時間、顧客の拘束時間の削減は顧客自身のメリットでもあり雇用企業としても事業効率化につながる利点である。

研修内容についてはどうだろうか。

特記すべきは WebEx ならではの Q&A 機能で参加者からの質問が格段に増加した点だ。

「集合研修ですと、大勢の目の前で手を挙げて質問しなければいけないところを、Q&A 機能を使えば他の受講者を気にせず、こっそり気兼ねなくテキストで質問が出来ます。今まで質問に消極的だった受講者も積極的に質問するようになったようです。」と佐々木氏は説明する。

遠隔研修ならではの利点が受講者の積極性を引き出し、理解度向上につながった好例といえる。

## 今後の展開

**遠隔研修ラインナップ拡大と更に効果的な研修プランの企画**

「とにかく遠隔研修をどんどん増やしていきたいと考えています。教室確保が不要になり、リソースの観点からも非常にメリットがあります。また先程のインフルエンザ対策としても今年の秋には更に大きな影響があると考えられますので急ピッチでラインナップ拡大を進めているところです。」(西井氏)

また単純な遠隔研修ではなく、目的によって集合、e-Learning と組み合わせた研修プランも企画したいと西井氏は展望を述べた。

「まずは集合研修、次にオンデマンドの e-Learning で自主学習、最終的にフォローアップ研修を遠隔で行なう、といった組み合わせも考えています。」

同社の更なるサービス拡大と新たな事業展開に期待したい。

