

NTTレゾナント株式会社

(報告者 仲林 清)

概要

- NTTレゾナントの紹介
- eラーニング事例
- 生涯学習への展開

NTTレゾナントの紹介

- **事業の柱**
 - インターネットポータル
 - 映像コミュニケーション
- **eラーニングの取り組み**
 - 1990年ごろからNTT研究所で社内研修向けに研究開発・実用化
 - NTT-X設立時(2000年)から事業化
 - システム・コンテンツ・サービスを提供

eラーニング事例

- 資格取得
- 新入社員教育
- 販売チャネル強化

資格取得

- NTTグループ
- 社員エンプロイアビリティの向上
- 技術力のアピール

- CCNA, MCPなどのベンダ資格取得

資格取得研修の流れ

- 受講者選抜
- 教材配布
 - － テキスト
- 導入セミナー(1日)
 - － 衛星回線
- 自己学習(12週)
 - － WBT
 - － 質問回答
 - － Qメール
 - － FAQ
 - － ヘルプデスク
- 受験直前セミナー(1日, 受験1週間前)

資格取得研修実施結果

- 受講者 3686名
- 合格率 60.2%
- 受講費用 約5万円 / 人
 - 集合研修の1/4

合格率向上のポイント

- 受験日を指定することで目標を明確化
- 学習管理を各組織に委ね、頻繁な学習管理と本人アプローチを実施
- 定期的な模擬テストを実施し、点数の報告を義務付け
- 学習計画表を作成させ、それに合わせた宿題メールを毎日送信
- ASPでの提供により、学習者の利便性(自宅学習等)を向上
- メンタリング, FAQ, 受講生フォーラムをサポート

新入社員教育

- 中堅SIベンダ
- 新入社員(毎年300名)の技術教育
 - 入社時のレベルはまちまち
 - 一斉教育ではうまく対応できない



- スキル把握に基づく個別カリキュラム設計
 - 事前に強み・弱みを診断
 - 市販コンテンツライブラリから個別に最適な教材を選択



新入社員教育の教材画面例

(財)日本視聴覚教育協会

The screenshot shows a Windows 2000 installation window titled "Windows 2000 のインストール - レッスン 2/7". The main content area displays a list of Active Directory users and groups under the heading "名前". The list includes:

- Domain Computers
- Domain Controllers
- Domain Guests
- Domain Users
- Enterprise Admins
- Group Policy Creator Own...
- Guest
- HEADQUARTERS1 Admins
- HEADQUARTERS1 Authors
- HEADQUARTERS1 Browser
- IUSR_HEADQUARTERS1
- IWAM_HEADQUARTERS1

To the left of the list is a tree view showing the directory structure for "interswift.com", including folders like "Back_rest", "Builtin", "Computers", "Domain Controllers", "Personnel", and "Users".

A yellow callout box on the right contains the following text:

ドメインコントローラ、メンバサーバー、またはクライアントとして既存のドメインに参加するには、ネットワークが次の要件を満たしている必要があります。


- * コンピュータアカウント
- * ドメイン名
- * ドメインコントローラ
- * DNS サービスを実行するサーバー

Below the user list is a 3D-style network diagram. It features a central server labeled "2000", a server labeled "DNS", and several desktop computers. A person is shown sitting at a desk with a computer, connected to the network. A control panel at the bottom right has the label "コントロール" and navigation buttons.

新入社員教育

- スキル把握によるカリキュラム設計
 - 個々人のレベルにあった学習
 - モチベーションの持続
- WBTによる自己学習
 - 自主的に学習する意識の定着
- eラーニング化による実施結果把握の容易化

販売チャネル強化

- NTTグループ
 - Flets (ブロードバンド回線) 加入促進
 - コールセンタ販売員のスキル向上
 - 新サービス情報の徹底
- 
- コールセンタ業務へのeラーニングの組込
 - 短時間の顧客対応・商品知識訓練の反復
 - 現場の課題の吸い上げ

サービス開発の背景

(財)日本視聴覚教育協会

販売担当者への教育の現状

商品資料・FAQ・対応スクリプトの提供しているが、中心はOJTである。
(一部は、勉強会・集合研修に参加)

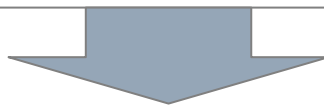


販売現場の抱える課題

販売担当者・・・販売担当者の商品知識・提案力が不十分である。

販売推進担当・サービス開発担当・経営者

・・・販売現場が見えず、効果的な支援ができない。



これらの課題を解決し、
販売力強化・販売件数増を実現するサービスの開発・提供へ

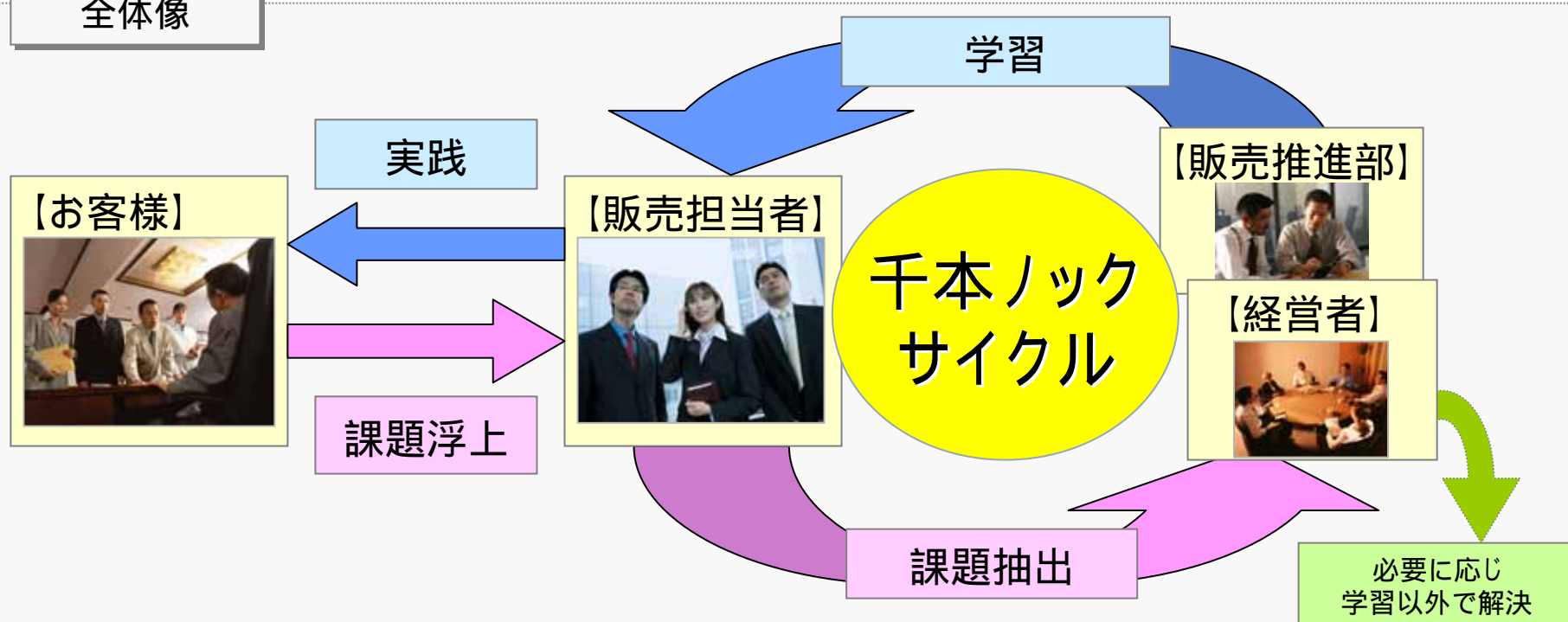
千本ノックの概要

(財)日本視聴覚教育協会

特徴

(1) 学習	毎日5分の販売シミュレーションで学習 自然と実践できる。
(2) 課題抽出	販売現場の課題を、経営者・販売推進部門などが把握できる。
(3) 千本ノックサイクル	課題点に基づく、効果的な支援施策を展開できる。

全体像



取組状況

			最高値	最低値
提供期間		1年半	-	-
学習者数		79,447名	-	-
学習状況	終了率	87.2%	100.0%	85.2%
学習後の アンケート結果	受講してよかった	81.6%	94.4%	69.1%
	引き続き利用したい	84.1%	95.4%	66.2%

業務への貢献

実施時期 : 2003年6月～7月 (1ヶ月間)
 学習者数 : 694名
 集計方法 : 期間修了後のアンケート

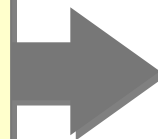
	項目	比率
商品知識	知識が十分に身につき、実践でも役立っている	76.9%
	知識は身についたが、実践では役立っていない	19.4%
	知識があまり身につかなかった	3.7%
提案力	十分理解でき、営業活動で実践している	88.2%
	十分理解できたが、営業活動で実践できていない	11.1%
	あまり理解できなかった	0.8%

業務への貢献

実施時期 : 2003年6月～7月 (1ヶ月間)
学習者数 : 1,578名
集計方法 : 学習後に、簡単なアンケートを配信

	配信回数	回答数	回答率
選択式	31,560	29,245	92.7%
自由記述式	5,687	4,048	71.2%

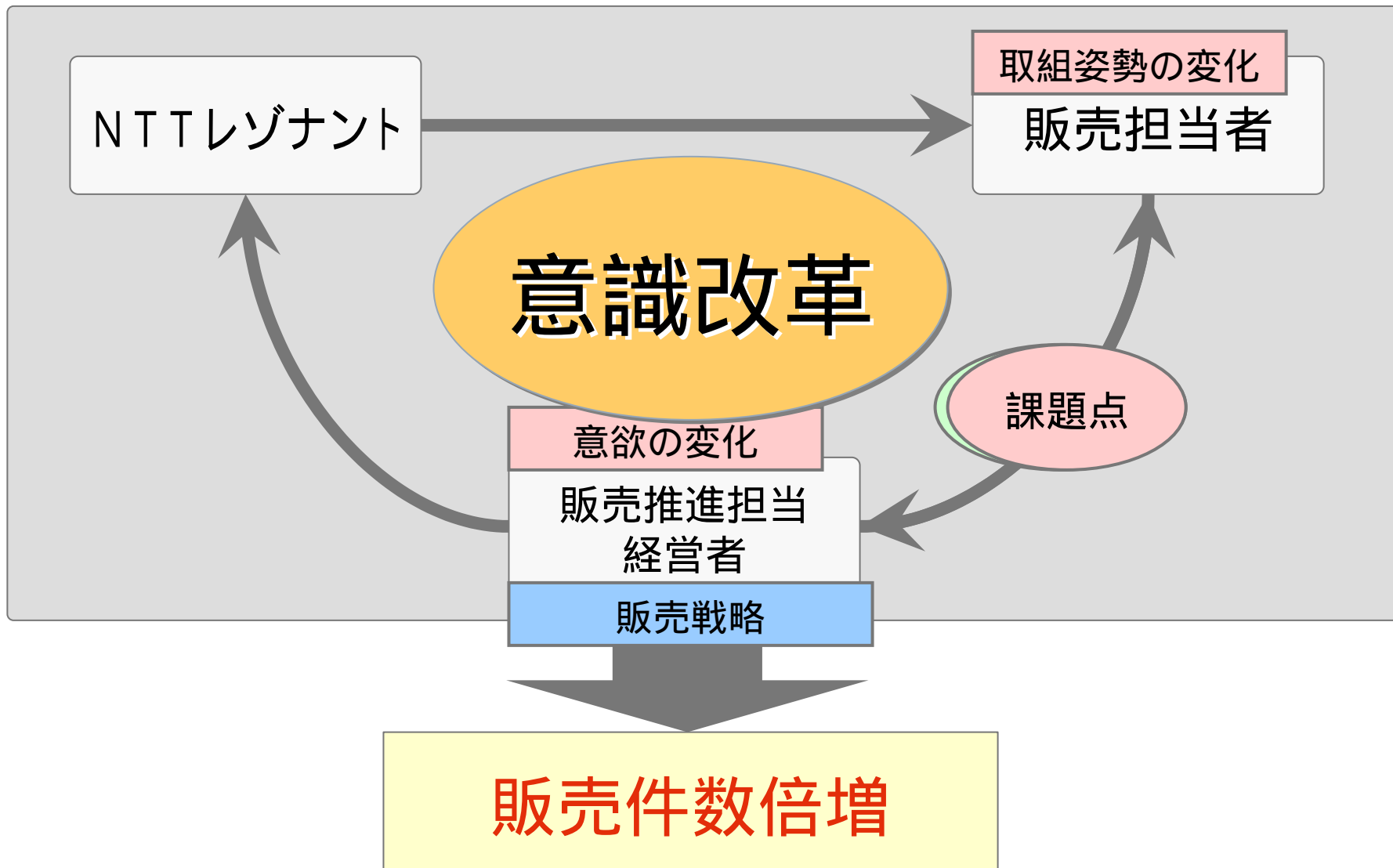
販売における課題を抽出
(自由記述 / 4,048件)



次回の研修内容や
販売支援に反映

意識改革のサイクル

(財)日本視聴覚教育協会



生涯学習への展開

- 学習意欲維持の仕組み
 - － 学習目的
 - － 対象者と内容のレベルあわせ
 - － 学習前, 学習中の動機付け
- 学習コミュニティの形成
 - － 仲間意識
 - － 情報共有, 情報発信
 - － 教師の役割の変化
 - モデレータ, ファシリテータへ

生涯学習への展開

- ビジネスモデルとしての生涯学習
 - 学ぶ側の必然性?
 - 若年層
 - 中高年層
 - 学習+ ?
 - 教育研修の延長とは異なる視点