

導入先 **NTT西日本** 様

高速ブロードバンドサービス「フレッツ光」をはじめとして、さまざまな電気通信サービスを展開するNTT西日本。同社では、将来に渡る発展を持続し社会に貢献し続けるために、2010年度よりグループ企業を含めた全社で管理者向け研修を実施。NTTラーニングシステムズのeラーニングサービス『ELNO』を利用したWeb研修と集合研修を組み合わせることで、高い効果を上げています。



写真は、山田 晋氏

Web研修と集合研修を組み合わせた 管理者向け研修をグループ全社で実施し、 マネージャーとしての意識改革・実践力向上に成功。

管理者に必要な部下育成能力の実践力向上を狙い
管理者研修を導入。チームとしての総合力アップを目指す。

これまでNTT西日本では、階層別研修以外の管理者研修は各地域主導で行なわれ、全社統一的な研修としては実施していませんでした。「課長職などの管理者は、自ら率先して業務を行なうプレイヤーと、部下を育成するマネージャーとしての役割両方を担う立場。

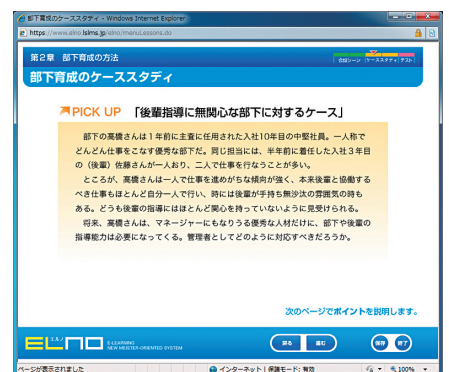
将来に渡る弊社の発展を考えた場合、プレイヤーの役割も重要だがマネージャーとしての役割に重きを置き、部下の成長を支援して彼らのパフォーマンス向上を図り、チームとしての総合力を発揮させる方が業績アップに効果的ではないか。そう考え、グループ会社を含めた課長職を対象に管理者研修を実施することになりました」と語るのは、今回の研修で中心的な役割を果たされたNTT西日本人事部人材開発部門能力開発担当の山田晋主査。

当初、研修の実施にあたっては、NTT西日本の社内Webサイトとして運営されていた管理者向けのポータルサイトを活用するという方向で進められていました。しかし、ポータルサイトのコンテンツ制作を担当していたNTTラーニングシステ

ムズと調整を図るなかで、同社のeラーニングシステム『ELNO』を活用することに。

「全社的な研修となるため、Webを活用した研修を実施するというで現状のポータルサイトを利用する方法を模索していたのですが、学習をより充実させたいとの考えから『ELNO』の活用を決めました」と、山田氏はその理由を語ります。また、Web研修だけでなく選抜型の集合研修を組み合わせることで、研修効果の向上を目指しました。

「eラーニングによるWeb研修はグループを含めた全課長層に対して実施し、集合研修は研修内容を水平展開できる課長層に絞って行ないました。Web研修は前半・後半2回の計4回、集合研修はWeb研修の前後半の合間に2日に渡って実施。前半のWeb研修結果を集合研修に反映し、また、集合研修で得られた管理者の特性を後半のWeb研修に反映することにより、両者の有機的な連携を図り、より実践的な研修内容としました」と語る、山田氏。



『ELNO』を活用したWeb研修では、イラストを多用し具体例を提示するなど参加者が短時間で学習できるような工夫。

eラーニングと集合研修の相乗効果で、多くの“気づき”を得て受講者の9割が満足と回答。

実施後のアンケートにおいても、Web研修の開始時から研修の効果を感じた受講者の割合が9割に達し、「全4回の研修を通じて部下育成の重要性を確認できた」「望ましい部下育成について考える選択式の設問内容は、現場の実態に合致しており、非常に実践的だった」との回答が寄せられ、多くの受講者がその効果を実感しているという結果を得ることができました。「Web研修ではケーススタディという項目を設け章毎にポイントを絞った実践的な内容を盛り込んだり、長々と文章で説明するのではなくイラストを用いて上司と部下のキャラクターを設定するなど、参加者にとってわかりやすく、短時間で学習できる取り組みやすい内容となるよう工夫しました。テスト以外にも、日々の部下育成にも活用できる自己チェック用のチェックシートを設けたり、参加者の“気づき”を促しやすい内容だったことがよかったのだと思います」と、山田氏は『ELNO』を活用した研修の効果をこう語ります。また、

集合研修においては、1日目にサーバントリーダーシップ^{*1}やSL理論^{*2}といった、部下の能力を引き出すための方法論を学び、2日目にはロールプレイングなどの具体的な実践形式を組み合わせることで、部下に対する効果的なマネジメント方法を身に付けてもらう内容で行なわれました。「そもそも、今回のWebと集合を組み合わせた研修には、チーム内コミュニケーションの活性化を図り、“風とおしの良い職場づくり”を目指すという目的もありました。そこで参加者は、ロールプレイングを行なう際に三名一組で上司・部下・観察者と役割を分担し、それぞれの立場に立ってみることで客観的に上司のあり方について考えてもらえるようにしました。今回指導していただいた講師についても、管理者向け研修の経験が豊富な方だったので、参加者に安心感を与えることができていたと思います。そうしたことも、効果的な研修が実施できた要因ではないでしょうか」と、山田氏。

的確なアドバイスときめ細やかな対応で、よりよい研修を目指して内容をブラッシュアップ。

こうしてWebと集合との研修の組み合わせが成功したのも、NTTラーニングシステムズの的確で迅速な対応があったからこそと、山田氏は語ります。「eラーニングのコンテンツ内容を作成する際には、より充実した内容にするためにさまざまなアドバイスをいただきました。急な内容の変更にも対応していただいたので大変感謝しています。今後弊社では、今回の研修を新任の課

長に順次適用していく予定です。また、実践部分のフォローを集合形式で展開したりなど、これを機にさまざまな研修の実施を考えているところです。NTTラーニングシステムズさんはグループ会社であるため弊社の業務にも精通しており、的確なアドバイスをしていただけました。これからも弊社にマッチし、常に我々の一歩先を進んで時代のトレンドに沿った研修を提案していただき

*1 リーダーである人は、「まず相手に奉仕し、その後相手を導くものである」という実践哲学。1970年に、ロバート・グリーンリーフによって提唱。

*2 マネジメントする人間がどのようなリーダーシップを取るのが望ましいかは、部下の成熟度によって異なるという考え方。効果的なマネジメントを行うには、状況に応じてリーダーシップのスタイルを変えていく必要性を説く理論。

『ELNO (E-Learning New meister Oriented system : エルノ)』とは

NTTラーニングシステムズが開発し提供するeラーニングソリューション。短時間で高い効果を発揮するドリル型学習のため、コンテンツ作成にかかる時間やコストが圧倒的に少なく済むのが特徴です。

たいと思いますね」と、NTTラーニングシステムズに対する期待を語る山田氏。同じグループ会社としてNTT西日本と共に歩み、研修のスペシャリストとして強力にサポートし続けます。

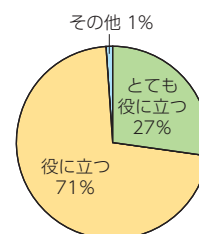


NTT西日本
人事部人材開発部
能力開発担当
山田 晋 主査

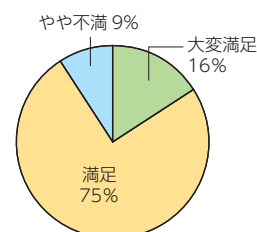
研修後のアンケート結果

(部下育成能力向上研修一部抜粋)

●この研修は現在の業務に役に立ちますか？



●研修は全体として満足するものでしたか？



USER PROFILE

西日本電信電話株式会社様

所在地(本社)：〒540-8511
大阪府大阪市中央区
馬場町3-15

東海から九州・沖縄までの地域において、電気通信業務を中心に営業活動を展開。顧客の立場に立って一緒に歩む「ウィズ カスタマー活動」を事業活動の柱のひとつに位置づけ取組み、「お客さま志向の企業グループ」への進化を目指す。

NTTラーニングシステムズ株式会社

西日本事業部
〒534-0024 大阪府大阪市都島区東野田町4-15-82
NTT西日本研修センタ1号館6F
TEL 06-6358-2969
<http://www.lswest.jp/>
<http://elno.jp/>



<http://www.nttils.co.jp/>