

第8回レポート

069-G8199 熊本 大

1. ステークホルダーとそのニーズ (思惑)

ステークホルダー	ニーズ
Bさん (クライアント)	上司 (営業第一部長) の命を受け「社員のやる気をアップ」するようなeラーニングを導入したい。
営業第1部長 (Bさんの上司)	営業担当者の「やる気」をアップして、営業成績向上につなげたい。 ただし、営業担当者全員に研修を行うのは避けたい。(営業現場から離れる時間を減らしたい+経費を抑えたい) 予算はせいぜい営業担当者+マネージャーに対して一人1万円位、全体で300万円くらいの出費を抑えたい。
経営陣	横ばいの業績を上向きにしたい。
営業担当者	マネージャーからの叱責や目標達成の叱咤から解放されたい。 説教や叱責だけでなく、ちゃんと営業のこつを教えて欲しい。 上司 (マネージャー) に「尻たたき」だけでなく、仕事のサポートをして欲しい。そのために話を聞いて欲しい。
マネージャー (当事者)	営業目標を達成したい。そのために、部下にちゃんと動いて欲しい。 自分に出来ることを部下にもできるようになって欲しい。
顧客	営業担当者で片付かない問題は、ちゃんと上司に報告して解決して欲しい。

2. 内部環境要因分析

(1) 学習者面

- ・ マネージャーは営業所の営業目標を達成することが会社から求められている。
- ・ そのために部下の叱咤激励や客先同行をしているが、一方で部下育成という面についてのスキルや経験が乏しいようだ。
- ・ 社内での学習は難しい。一方で、これまでの通信教育での実績を見ると、自宅での学習や日常のニッチタイム (移動時間や待ち時間) の学習は可能である。

(2) 技術面

- ・ 全員がパソコンを持っているため、eラーニングでの個別学習は可能。
- ・ ただし、社内にLMSを置いた場合、社外ではアクセスできない。

(3) ビジネス面

- ・ 営業成績の向上までは責任を持たなくても良く、「職場の活気」までが責任範囲である。
- ・ 予算は営業からの300万円+人事としての50万円。

3. 外部環境要因分析

(1) 業界動向

・ 文具・事務用品の通販規模は2,700億円、08年度は3,200億円と市場規模の右肩上がり
が予想され、特に、アスクル（プラス）、ビズネット（プラス）、たのめーる（大塚商会）
といったオフィス用品ネット通販市場の伸びが著しい（直接販売している当社にとっては
向かい風）。

・ コンピュータサプライ市場では価格競争がさらに激化している（人件費を掛けた営業を
している当社にとってはこれも向かい風）

（矢野経済研究所「2007年版 コンピュータ・サプライ市場の展望と戦略」

http://www.yano.co.jp/market_reports/C48115100 より）

(2) 人材育成動向

- ・ やる気＝モチベーション向上のための研修をWebで検索すると、モチベーションを高
めてほしい本人を受講者にするものと、その上司を対象とするものがあり、後者はコー
チング理論に則ったものが多い。
- ・ 日本eラーニングコンソシアムのサイト（<http://www.elc.or.jp/>）で「モチベーション」
「動機付け」をor検索したところ、下記の16コンテンツがヒットした。いずれも上
司・指導者向けのものである。

製品名	会社名	セールスポイント
BISCUE eラーニング DX 版 「成功するOff・JT 2.研修プ ラン」	シュビキ	Off・JTで最大の効果を上げるためには、全社的 なニーズを把握し、戦略的に進める・・・
BISCUE eラーニング DX 版 「成功するOJT 3.実行と評 価」	シュビキ	OJTで指導を進めるには、教え方、褒め方、叱り 方、仕事の任せ方など、人を育てるノ・・・
BISCUE eラーニング DX 版 「部下指導のコツ 3.ほめ 方・叱り方」	シュビキ	人を育てるには、うまいほめ方と叱り方を知り、部 下がついてくるようにしなければいけ・・・

BISCUE eラーニング速習版「成功するOff・JT 2.研修プラン」	シュビキ	Off・JT で最大の効果を上げるためには、全社的なニーズを把握し、戦略的に進める・・・
BISCUE eラーニング速習版「成功するOJT 3.実行と評価」	シュビキ	OJT で指導を進めるには、教え方、褒め方、叱り方、仕事の任せ方など、人を育てるノ・・・
BISCUE eラーニング速習版「部下指導のコツ 3.ほめ方・叱り方」	シュビキ	人を育てるには、うまいほめ方と叱り方を知り、部下がついてくるようにしなければいけ・・・
MBA 組織行動学	グロービス	動画・音声を駆使したマルチメディア教材によって、身近なビジネスのストーリーを通し・・・
リーダーシップ	ライトワークス	企業経営におけるリーダーシップの基本的な考え方、リーダーに必要な意思決定の手法や・・・
リーダーシップの開発: チームの動機付け	富士通ラーニングメディア	動機付けの重要性の認識から動機付けに関わる問題の克服法、さまざまな問題を抱える部・・・
管理のリーダーシップ: 社員の動機付け	富士通ラーニングメディア	リーダーとしてのさまざまな役割、例えば、部下自身の目標を組織の目標に一致するよう・・・
管理のリーダーシップ: 変革におけるリーダーシップ	富士通ラーニングメディア	変革のための立案から実行までのプロセスを理解し、また、社員に組織内の変革への関心・・・
成果を高めるコーチング	リクルートマネジメントソリューションズ	コーチとしてのリーダー/部下のモチベーションを高める方法/部下をトレーニングする・・・
動機付け: エンパワメントによる動機付けの強化	富士通ラーニングメディア	勤労意欲(動機)をさらに高めるための権限付与のあり方についてさまざまな観点から学・・・

動機付け:社員の動機付けの強化	富士通ラーニングメディア	管理責任者が社員のやる気の度合いを測りつつ動機付けに成功するためにはどうすればいい…
動機付け:報酬と表彰による動機付け	富士通ラーニングメディア	さまざまな形態で報酬を与え、実力評価を行うことにより社員の勤労意欲を高める方法…
能力開発:向上への自己の動機付け	富士通ラーニングメディア	幹部社員や一般社員が仕事などを先延ばしにする癖を自分で直す方法を学習します。また…

- ・ 次に同サイトで「コーチング」をキーワードに検索したところ、下記の14コンテンツがヒットした。

製品名	会社名	セールスポイント
「ビジネスコーチング」コース	産業能率大学	ビジネスを進めていく上でのコーチングの必要性とその考え方について理解し、ビジネス…
LDノート コーチングスキル 実践編	ヨンデンメディアワークス	『LDノート』(Leadership Development note)は、管理…
LDノート 部下を活かすコーチング	ヨンデンメディアワークス	『LDノート』(Leadership Development note)は、管理…
コーチング:コーチングのプロセス	富士通ラーニングメディア	コーチングの目的を立て、そのタイミングを見計り、部下に対して適切かつ効果的な形で…
コーチング:部下とのコミュニケーション	富士通ラーニングメディア	コーチングの過程における適切な言葉の使い方、歪曲して伝わる可能性のある諸要因の確…
コーチング:部下との信頼関係の構築	富士通ラーニングメディア	部下とのコーチング関係の構築、そのタイプ分け、士気の高め方について学習します。ま…
パフォーマンスの強化と指導:パフォーマンス改善計画の立案	富士通ラーニングメディア	パフォーマンスの強化・指導のプロセス、パフォーマンス計画立案会議の運営方法、およ…

ビジネス・コーチング基本 コース	日本能率協会マ ネジメントセンタ ー	・コーチング・スキルを基本から説明し、職場での 実践的なケースを取り上げて解説しま...
ビジネスコーチング基本	日本電気	管理者(リーダー)に求められるコーチとしての役 割を理解し、メンバーがさらにパフォ...
メンタリング・コーチング入 門コース	富士通／富士通 ソフトウェアテクノ ロジーズ	メンティの「仕事」と「メンタル」両面の支援を通じ、 みずからも成長
メンタリングコーチング入 門	日本電気	新人・若手転入者の指導・支援者である「メンタ ー」の基礎知識を習得し、当事者が「何...
リーダーシップの基礎	リクルートマネジ メントソリューションズ	リーダーシップの基礎知識/訓練中に心掛けるこ と/強い信頼関係を築く方法/リーダー...
リーダーシップの基礎	リクルートマネジ メントソリューションズ	リーダーシップの基礎知識/訓練中に心掛けるこ と/強い信頼関係を築く方法/リーダー...
成果を高めるコーチング	リクルートマネジ メントソリューションズ	コーチとしてのリーダー/部下のモチベーションを 高める方法/部下をトレーニングする...

・