

B社におけるeラーニングコース「コーチングプロセス」利用改善提案

対象コース：「9005 コーチングのプロセス」（販売:株式会社富士通ラーニングメディア）

添付資料1：画面遷移図3枚、添付資料2：本コースのIDチェックリストによるチェック表

【提案概要】

本コースは受講対象者や受講成果の確認ステップや身につけた知識を応用するプロセスがなく、現状コースのままB社の期待するコーチング技術の習得は難しい。試用者には「自宅でコーチングが学べる」と好評ではあり、内容自体は問題ないが、使用感からコンテンツ構成の使いにくさが目立つ。無料の範囲での改訂を行っても「コーチングの知識（言語情報）が身に付くが、知識の応用実践（知的技能）は出来ない」と考えられる。

今回はベンダーが無料改善の提案をしているため、無料範囲で言語情報を身につけ、必要であればさらに知的技能を身につけるための有料改善案を行う、という2段階で改善案を提案する。

【現状分析の結果】

ケースから読み取れるクライアント側の状況

上記の状況の原因となった「コンテンツの長所と短所」

このコースの学習内容自体は特に問題なく、コーチングについての知識内容は適切であると思われる。しかしその表現方法や構成に課題がある。

表現方法の問題としては、人物の固有名詞が登場するが学習者がそのコース内でどのような立場なのかといった人物設定がない、また日本語コンテンツなのに登場人物が外国人で、会話の内容も日本より欧米のビジネス文化をイメージさせる内容（自己主張がはっきりした会話など）である、と行った点が挙げられる。そのためしっくりこない、不自然、という感想に繋がっている。また構成については演習後のフィードバックの説明が学習内容と別コンテンツで演習前に学習した内容となにもリンクしておらず、「学習済みの内容に戻って再確認」というプロセスがない。そのためフィードバックが分かりにくい、という感想になっていると思われる。また学習ページが長く、任意のところから開始することが難しいことも「復習が面倒」という意見に繋がっていると思われる。

【提案の方向性】

[無料改善案について]

知識のみを身につける（言語情報）、と割り切る。演習後の再学習のプロセスは、前段階に戻る、ということで学習内容を振り返りやすくする。また評価後のフィードバックは答えの解説のみだったが、該当部分の学習ページに戻れるようにする。現コース内にある評価結果や演習問題を複数つなげて、事前問題と事後問題とに再構成する。これでコースを行うことによる効果を評価結果として示すことにする。

[有料改善案について]

○コース構成上の提案

学習事項の確認、別事例での学習などを追加することで知的技能（応用課題が出来る）を習得し、異なった状況でもコーチング技術が使えることを目標とする。

コースにはいる前に受講資格があるかどうかを前提テストで確認し、コース受講の必要があるかどうかを事前テストで確認する。コース本体は無料改善案に加えてレッスン毎の評価、全てのユニット毎の総合評価、全体の流れを別事例で演習し、事後テスト後、応用学習の提案、という流れで学習を進める。

また体験レッスンが20Pと長く、任意のページに戻る、始めるということが出来なかったため、5Pを超えるレッスンは中身をさらに細かくして、使いやすくする。

○コンテンツの中身の提案

会社としての状況に追加してコーチングを行う上司と部下の状況説明などを追加して、実際に部下が成長するため、という設定を追加することで一貫した流れを作る。コンテンツ内の会話についても、日本的表現になるようなシナリオに改訂し、コンテンツ内に表示される文章とともに書き換える。また学習媒体もWindows PCのみ（体験版ではMac OSXでも試用することは出来たが、推奨環境ではない）であるため、タブレットなどにも対応するものに変更したい。

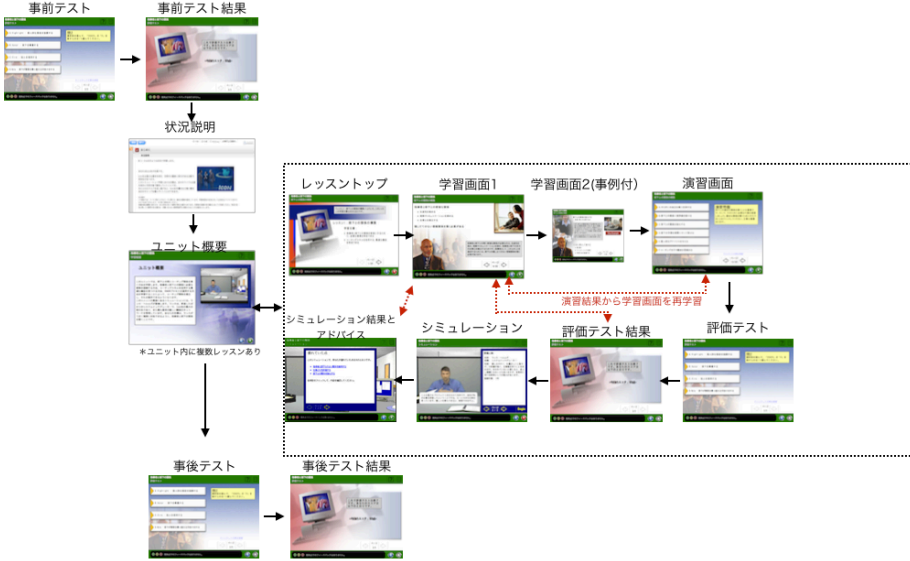
学習後には紙媒体での資料提供を行うことで、振り返りをしやすくすることを考える。

【画面遷移図について】

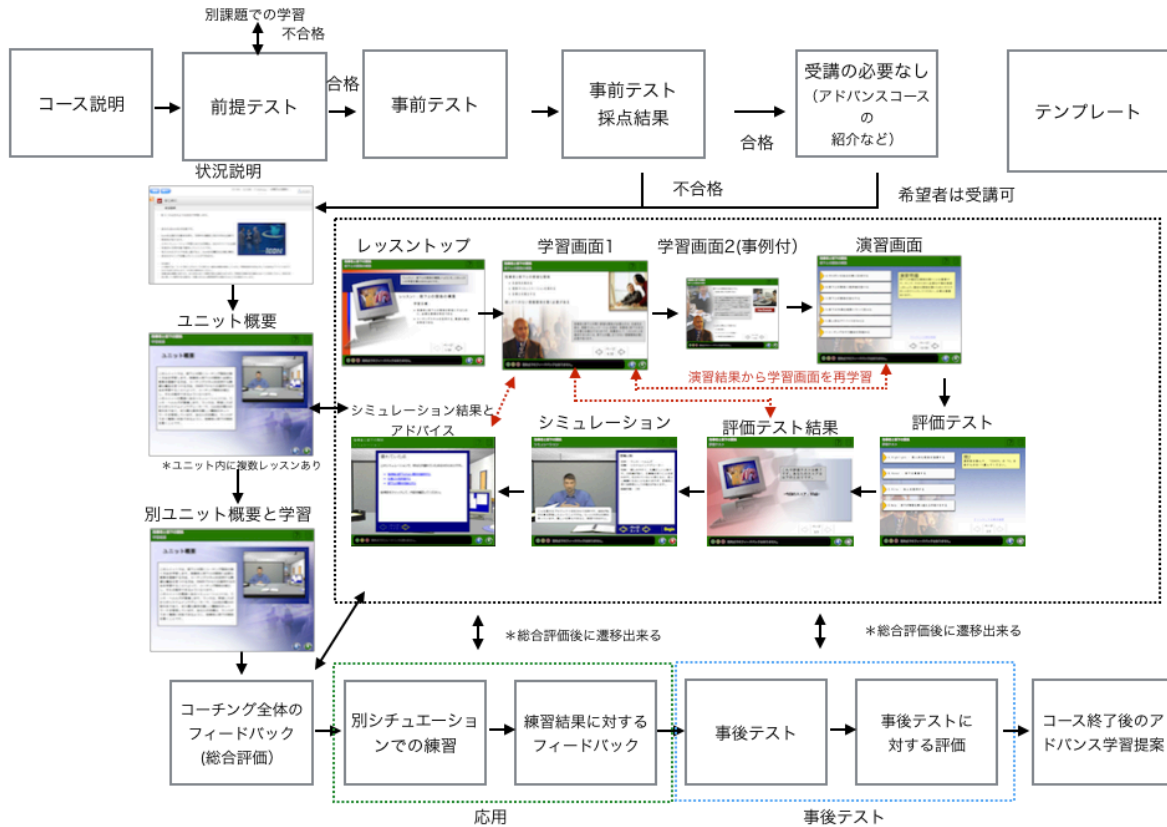
○現状の画面遷移図



○無料改善案での画面遷移図



○有料改善案での画面遷移図



【RFP 項目の検討結果】

無料の範囲で出来る改善案については上記で示した通りである。コンテンツ内容そのものの変更はほぼ出来ないため、順序を変える、既存コンテンツを別の物に流用する、という手段のみの対応ではあるが、現状コースのままよりは学習効果があがると考えられる。

アンケート結果にあった「フィードバックが分かりにくい」「評価テストの内容がピンとこない」についてはコンテンツの流れを変えることで改善することを目指した。しかしその他のアンケート結果については無料改善では改善はむずかしいと考えられる。

以上のことから本コースをベースとして知識習得以上の学習効果を挙げるためには有料による改善が必要だと思われる。アンケートにあった「淡々と話が進む」「会話が不自然」は改善案でもあげた、シナリオを日本企業を意識した物に改訂、それによって「頭にはいてくる気がしない」という問題の改善を試みる。「評価テストの内容がピンとこない」は学習内容にもどって事例を確認することで評価テストとの関連性を強調し、それによって知識として定着させる。また全体の流れの中により詳しい状況設定を行うことでもこれらの意見に対応する。「復習が面倒」については、自分の復習したいポイントにピンポイントに戻る、学習後の資料を提供することで改善することを提案する。

7. コンテンツの利用・活用方法

本コースには利用に対して特に必要とされる前提がなく、言語で「管理職で部下へのコーチングを成功させるためのプロセスを学習したい人」とされている。管理職になってもならなくても先輩としても後輩の業務に対する適切なアドバイスは必要であり、後輩を指導する立場になった社員には必要な内容だと思われるので、対象者をやや拡大して利用することを提案する。

またこの e ラーニング利用によって効果があったかどうか、について検証することも必要になるため、ここではカークパトリックの4段階評価による効果測定を提案する。

レベル1（反応）：受講直後にアンケートなどを行い、受講者の満足度を評価する

レベル2（学習）：コース内のテスト、受講後に学習到達度を評価する

レベル3（行動）：学習者自身へのインタビューや他者評価による行動変容の評価を行う

レベル4（業績）：受講によって学習者や職場が業績向上に貢献出来たかを評価する。

レベル3、4はプログラム継続の実施についての評価をおこなうために技術と経験が必要なので、やや難易度が高い。時期、対象者などを考慮し、受講者からのアンケート、受講者の部下や上司からの行動変容についてのアンケートなどで実施することを検討する。

【提案の理論的背景】

ID（インストラクショナルデザイン）によるコース設計の視点をベースとしている。その視点は添付の ID プロセスチェックリストの内容であり、

(1)学習目標の設定と評価法の妥当性

(2)成人学習理論とターゲット理論、

(3)コースの要素から項目立て

(4) 学習目標の達成を支援するコンテンツの工夫

(5) 適切なメディアの選択とサポート体制の確立まで

という5項目である。この5項目は大人が目標を持った学習をするために必要な要素を組み込んであり、「何ができたら、その目標を達成したと言えるか、という点を最初にはっきりさせてから、学習する人の現状を把握し、どんな学習が必要かを見極める。それをふまえて学習コースを組み立てて、より効果的な学習になるための工夫を組み込む。そこにはどのようなメディアを使うか、という点も含まれる」という発想をもとにしている。今回は(1)においては事後テスト、(2)において事前テスト、(3)から応用としての別事例練習（有料改善案のみ）、レッスン内容の細分化、登場人物についての設定、(4)から応用としての別事例演習、シナリオの改訂、事後テスト、(5)では利用環境の改善、を提案している。

以上