

eラーニングを成功に導くための5つのポイント

東芝ソリューションの『Generalist/LM』は、日本国内におけるLMS市場で4年連続シェアNo.1*を誇る人材育成ソリューション。「クラウド」「グローバル」、そして「モバイル」に対応し、学びたい人がいつでも学習できる場を提供している。今回、同社の小野慎一氏にeラーニングを成功に導くポイントについてお話を伺った。

※ 出典：『ITR MARKET VIEW:LMS市場動向2013』



小野 慎一氏

人事総務部 人材採用開発担当
(兼) 業務ソリューション技術部

eラーニングを成功に導く ノウハウを蓄積

現在、LMS市場でNo.1のシェアを誇る『Generalist/LM』は、元々は東芝の全社教育のために作られた人材育成支援システムだ。2001年当時、6万人の東芝本体の全従業員に、情報セキュリティに関する教育を実施するために開発された。実は東芝はその5年前に外国製のLMSを使ってeラーニングを実施したのだが、あまりの性能の悪さに受講者のストレスがたまり、教育効果が上がらずに結局取り止めとなった経緯があった。それだけに東芝ソリューションが提供するシステムは失敗は許されない。東芝ソリューションは性能を最重要視したことはもちろん、コンテンツや運営方法まで、試行錯誤しながらノウハウを蓄積していった。現在、『Generalist/LM』は

東芝の国内外のグループ21万人が使うラーニング・ポータルとなり、市場では前述の通りシェアNo.1のLMSとなっている。

『Generalist/LM』がここまで成長する間に蓄積した多くのノウハウから、同社の小野氏にeラーニングを成功させるために重要な5つのポイントを明らかにしてもらった。そのポイントについて、詳しくみていこう。

5つのポイント その1/ ストレスなく受講できる 環境の提供

eラーニングは、受講期間の設定や業務の関係で、「通常時」と「ピーク時」で大きくアクセスに差が出る。このピーク時に、いかにストレスのないパフォーマンスを実現できるかが重要だ。

「96年当時に東芝が導入した外国製のLMSでは、“eラーニングのテ

ストを受けて採点ボタンを押し、一服して帰ってきててもまだ結果が出ない”といった声上がるほど、性能に問題がありました。eラーニングは“本のページをめくるように”クリックしたらすぐ次の画面を見ることができなければ、受講者はストレスを感じてしまいます。そうすると学習が長続きしませんし、教育効果も期待できません。“必要な時にスムーズに受講できる環境”が、eラーニングを成功させるポイントの1つです」(小野氏)

東芝ソリューションが提供するクラウド環境で運用されている『Generalist/LM (SaaS)』は、契約時の想定を上回るアクセスが一時的に発生した場合でもパフォーマンスの劣化を最小限に抑え、ログインの制限をかけず、必要な時に教育を受けられる仕組みだ。特にコンプライアンス教育等、受講期間が限られて

いる教育では、ユーザーが必要な時に受講できることが、受講率向上のポイントである。

5つのポイント その2/ 実習等を組み合わせた バランスのとれたコース設定

eラーニングは、コンプライアンス等の全社徹底型教育には非常に向いているが、プロフェッショナル人材の育成等とは相性が良くないと考えられている。しかし、eラーニングを教育部品として活用し、集合研修等とのブレンディングを行うことで、より効果的な教育を施すことができる。

「たとえば、集合研修を3日間実施するとします。eラーニングをブレンディングして、事前研修をeラーニング、集合研修を1日、事後研修をeラーニングとすることで、優秀な人材を拘束するビジネスロスを防ぐだけでなく、教育効果を高めることができます。事前学習を行うことで受講者レベルの均一化とそれによる研修の効率化が図れ、また研修後に実務を挟んでeラーニングで事後学習することで、学習がその場限りで終わらず、学習内容の定着化が図れます」(小野氏)

プロフェッショナル教育は、企業独自の匠の伝承といった側面もあるため、研修に血肉を通わせるのは企業の役目だ。『Generalist/LM』はeラーニングだけでなく、集合研修も管理できることで、より効率的な方法を提供することができる。

ブレンディッドラーニング(ブレンディング教育)



5つのポイント その3/ やる気をかきたてる仕組み

“いつでも、どこでも受講できる”環境は、場合によっては“締め切りギリギリまでやらない”人を生み出してしまふ。多くの場合、締め切りにアクセスのピークが来るのはそのためだ。

「まずは育成計画や評価制度との連動が重要です。それと運営担当者から受講者やその上司に対するフォローですね。受講者に対しては“進捗はいかがですか”“締め切りが近づいていますので、頑張ってください”といった励ましやフォローのメールを送ること。一方で上司に対しては、たとえば組織ごとの進捗状況が一目でわかるグラフを提供し、上司から受講を促してもらうといったことも必要です」(小野氏)

いわばアメとムチを使いながら、受講者のやる気をかきたてるのが、eラーニングを成功させるためのポイントとなる。

5つのポイント その4/ 運用負荷軽減のための 仕組みづくり

これまでの3つのポイントは、どちらかといえば受講者視点に寄ったポイントだが、この運用負荷軽減の仕組みは教育担当者にとって重要な問題だ。

「eラーニングは、導入するのは比較的簡単なのですが、実は運用の負荷が大きいのです。集中して利用する受講者が多いですから、問い合わせにこたえるだけでも煩雑な作業となります。一般に経理や事務系のシステムは、数名で使うことを前提としたものですが、eラーニングのシステムは時には数十万人にも及ぶ対象者がいるわけで、それを管理する人の負荷を低減することが、運用上の重要なポイントとなります」(小野氏)

『Generalist/LM』は東芝グループ内での運用を踏まえ、負荷軽減の仕組みがしっかりとできている点が強みだ。たとえば、“公開メニュー設

定”という機能がある。これは、誰にどこまでのメニューを見せるか、チェックボックスを外すだけで簡単に制限できるという機能だ。さらに具体的にいうと、数百に及ぶ『Generalist/LM』の機能を、組織やグループの階層や権限に合わせて個別設定できる。これだけで、問い合わせ件数が激減する。

「2001年当時、東芝の6万人の運用をするために8人の担当者が必要でした。その後、運用負荷軽減の機能をブラッシュアップしていくことで、現在は21万人の運用を僅か3人で行っています」(小野氏)

eラーニングを始める段階では機能を限定しておき、慣れてきたら段階的に機能を増やしていくことも簡単にできる。あたかもパッケージが成長していくような(実際には、初期段階で限定しているものを公開していくのだが)運用が可能だ。

5つのポイント その5/ 真の「いつでも どこでも 誰でも」の実現

eラーニングは、PCさえあればいつでも学習ができる。しかし、たとえば流通業や、製造業でも工場のライン担当者等、身近に専用のPCを持たない者も決して珍しくない。『Generalist/LM』はモバイルオプションを強化し、スマートフォンやタブレット端末に対応することができるので、“いつでも、どこでも”学習ができる。

「さらに言語オプション^{※1}として、英語、中国語を用意していますので、日本人に限らず、外国人でも学習で

きるようになっていきます。これによって、真の“いつでも、どこでも、誰でも”を実現することができました」(小野氏)

※1 オンプレミス版は標準機能、SaaS版はオプションにて提供

スマートフォンやタブレット端末の普及率が上昇し、グローバル化が進む今、さまざまな環境での受講を可能にすることが特に重要になっている。

ラーニングポータルとしての『Generalist/LM』

今後、『Generalist/LM』はどのような方向に向かっていくのか。

「まず、教育のあり方自体が変わってきているように思います。これまではeラーニングも含めて、どこか“押しつけの教育”だったのではないのでしょうか。これからは、学びたい人が、学びたい時に学ぶことができる“場”を提供することが大切になってきます。『Generalist/LM』は、学びの場としてのポータルサイトとしての役割を担っていきこうとしています」(小野氏)

これまでは、階層別研修にしてもその階層の人に平均的に実施されてきた。今後、人材教育は投資として、“区別”された人に行われていくだろう。その一方で、学びたい人には学びの機会やチャンスを与える必要がある。それがラーニングポータル

モバイルオプション

モバイル用に画面表示を変更します。オプション機能を追加しても、ユーザ情報、教材登録管理等は変更せず、運用が可能です。



だ。ラーニングポータルには、学びたいものがすぐに見つかる「研修サーチ」、本を借りるように情報や動画や音声を借りることができる「ネットライブラリ」、企業が一定のマネジメントをしながらインフォーマルで学ぶ「コミュニティ」等、さまざまな機能や役割が期待されている。『Generalist/LM』は「東芝e-University」というコーポレートユニバーシティで、それらの機能を現実のものとしている。

学びたい人が、学びたい時に学べる“場”の提供。それが企業の教育における今後の課題であり、そのソリューションとして『Generalist/LM』が心強いサポートをしてくれるだろう。

●お問い合わせ先
東芝ソリューション株式会社
〒212-8585
神奈川県川崎市幸区堀川町72番地34
E-mail: Generalist@toshiba-sol.co.jp
URL: http://Generalist.toshiba-sol.co.jp