



利活用促進

エンドユーザ教育サービス

利活用を促進するためのカギは、エンドユーザがワクワクして「これを使いたい!」と感じるかどうか?そしてそれを支える体制が整っていることも重要

1 導入、展開における3つの課題

システムの導入および展開をする際には、解決すべきさまざまな課題があります。

① 導入時の課題

新システムを導入する際には、現場から「前のシステムがよかった」「なんでこんな忙しい時にシステムの移行をするのか」「現場のことがわかっていない」といった意見が上がる場合があります。情報システム部門がこれらの対応をするために想定以上の工数がかかり、通常業務に支障をきたすことすらあるかもしれません。また、従業員の士気の低下によるビジネスインパクトも懸念されます。

② 展開時の課題

展開時には、「新しいシステムの利用方法がわからない」「前の

システムの機能との対応表が欲しい」といった声が現場から上がることがあります。会社、あるいはシステム部門としては、これらのクレームあるいは要望に緊急対応をする必要があり、そのために、想定以上の工数や費用が発生することがあるかもしれません。

③ 導入後の課題

導入後しばらくして「せっかく導入したのに、機能を使いきれていない」「一向に利活用が進まない」という経営層からの指摘や、挙げ句の果てには「費用が無駄になっているのではないか?」との声が現場から上がることもあります。

これらの課題は、事前の対策を適切にしておくことで、すべて解決できます。その対策についてご紹介します。

2 導入、展開時における課題の解決、5つのステップ

課題を解決し、生産性、モチベーションアップにつなげるための5つのステップをご紹介します。

ステップ1: 部門にキーマンを配置し、情報システム部門-キーマン-エンドユーザの3層構造を形成する

ステップ2: 情報システム部門だけでなく、キーマンが新システムのメリットを十分理解し、使い方もしっかりとマスターする

ステップ3: キーマン以外の全員が、新しいシステムの使い方を知ることができる簡易マニュアルやトレーニングを準備する

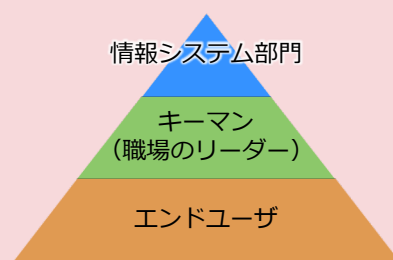
ステップ4: 不明な点があった時のエスカレーション先をそれぞれ確保する (ex. エンドユーザ → キーマン → 情報システム部門)

ステップ5: 会社として、新人や中途採用で入社した社員にも同様のトレーニングを準備する

これらを実現するために、ステップ3の一部やステップ5で、エンドユーザ教育サービスを活用できます。

まず、先行して、キーマンのトレーニングを行います。ここでいうキーマンは、職場のリーダー的な位置づけです。可能であれば、このキーマンの皆さんには、先行してトライアル利用を始めてもらおうとよいでしょう。また、この時のトレーニングはeラーニングでもよいですが、クラスルーム型のハンズオン演習付きのトレーニングがおすすめです。キーマンの育成を効率的かつ確実に行うことができます。

階層ごとに適切なスキルを習得
適切なエスカレーション先の設定



次にエンドユーザのトレーニングです。この時、トレーニングの一部として、エンドユーザ教育サービスが有効です。また、新人や中

途採用の社員が入社した際にも、エンドユーザ教育が利用できます。

3 導入効果

経営観点のメリット

システムの移行は、少なからず現場に負担をかけます。経営者はそのことを理解した上で、あらかじめ事前の対策を打つことを計画するよう指示をする必要があります。その際、エンドユーザ教育サービスを一部あるいは全部で活用することで、本来のビジネスの遂行を妨げることなく、スムーズに移行できます。また、社員全員のトレーニングを行う際にも、本サービスを一部で活用していただくことが可能です。スムーズな移行により、移行はネガティブな作業ではなく、ポジティブな変革に代わり、会社全体の士気や生産性の向上に直結させることができます。

システム運用管理面のメリット

システム移行の際には、自社のスキルセットを把握した上で、必要な準備をする必要があります。その際、情報システム部門、職場のキーマン、そしてエンドユーザと大きく3つの層を想定し、それぞれに必要なスキルを身に付けさせることで、システム移行時に発生するトラブルを最小限にできます。この時、エンドユーザのトレーニングとして、どこでも受講できるeラーニングの活用は、情報システム部門の強い味方になってくれるはずで。もちろん、新人や中途採用をした社員に対しても、その時の最新のトレーニングをeラーニングで提供することができ、個別プログラムを組む必要がない点もメリットといえます。

利用者のメリット

本サービスはeラーニングです。このeラーニングを活用して、まずは、Office 365がどのように現場で役に立つかを理解した上で、Office 365の利用シーンをイメージしながら使い方をマスターできます。利用方法や新しい機能を知ること、「そんなこともできるの?」「使えそう」「使ってみたい!」というポジティブな気持ちになります。もちろん、実際に使ってみるとつまずいたり、疑問がわいたりしますが、その際にも職場のキーマンに聞ける安心感があると、さまざまな課題を乗り越えやすくなります。

キーマン（職場のリーダー）のメリット

エンドユーザが、eラーニングを通して、ある一定の水準で利用メリット、利用方法を理解していると、キーマンの負荷を大幅に軽減できます。また、利用メリットがわかっていると、「使い方がわからない」というネガティブな問い合わせではなく、「このようにことに使いたいができるか?」といったポジティブな質問の比率が高まり、キーマン自身のモチベーションアップにもつながります。

4.3.2 ドキュメントの参照と同時編集

SmartLearning⁺
HRD Service

ドキュメントライブラリにアップロードされている、ExcelファイルやWordファイル、PowerPointファイルはOffice Onlineで参照、編集ができます。また、同時編集が可能で、編集内容はすぐに反映され自動保存されます。

- ドキュメントの参照
 - ファイル名の右の…をクリックするとサムネイルでファイルの内容を確認できる
- ドキュメントの同時編集
 - ファイルの名前をクリックすると、Office Onlineファイルが開く

ファイルを開かなくても、サムネイルで、ファイルの内容を確認できる

タイトルをクリックするとファイルが開く

クリックすると、誰が編集しているか一覧で表示される

4 最後に

新システムの導入、移行には、事前の準備と対応が必要です。特にOffice 365のような業務に直結するシステムの移行では、少なからず業務に影響をきたすような問題が発生することがあります。ご紹介したステップで適切な準備をすることで、経営層、情報システム部門、そして現場の問題を最小限にするだけでなく、ス

ムズな移行により、生産性のアップやモチベーションアップにつながることができます。そのためには事前の計画が必要です。メソッドが不明、あるいは不安な場合には、ぜひNECへご相談ください。