



## 受講者の知識レベルに合わせた学びが可能に。 知識やスキルのさらなる定着・浸透に期待。

(会社概要)

### アルティウスリンク株式会社

事業内容：コンタクトセンター事業、バックオフィス事業、  
ITソリューション事業、その他関連事業

設立：1996年

URL：<https://www.altius-link.com/>

企業にとって「人材育成」は極めて重要な課題の1つ。しかし、教育や研修には多くの人的・時間的リソースを要します。たとえeラーニングなどで研修を効率化しても、知識やスキルをしっかりと定着・浸透させるには、座学だけではなく「人から人へ」のフォローや指導が欠かせず、それ相応の時間や人員が必要となります。国内トップクラスの規模でコンタクトセンター事業を展開するアルティウスリンク様では、拠点の1つである佐世保センターに「BlendVision AiM」を導入し、講師役社員の負荷軽減や効率的な“学び”の仕組みづくりに活用しています。今回はCRM第5本部プロビジョニング推進部の鈴木幸弘さんに、導入後の変化やさらなる活用拡大の可能性などについてお話をうかがいました。

### 利用のきっかけ

- スタッフへの研修内容の浸透・理解の促進
- 動画を活用した研修を実施する上での課題

### 利用した感想

- 複雑化する製品機能のキャッチアップが簡単に
- スタッフの自発的な学習が可能に

### 今後の展望

- 受講者の知識・スキルレベルに合わせた研修の実施
- 拠点内の他チーム等への導入拡大

## 400名規模のコンタクトセンターは研修・学習の毎日。 社員教育の課題は「知識の定着」と「実施工数の削減」。

### — 御社では、どのような教育・研修を行っているのでしょうか？

鈴木：研修は大きく分けて2種類あります。1つ目は、新たに入社したスタッフに対する研修で、まずは動画を見て自社の情報やコンタクトセンターの役割やビジネスマナー、社内の事務手続きなどについて動画で学習してもらいます。この基礎研修が済んだ後は、配属先のデスクで主にOJTによって実際の業務を学ぶことになります。

2つ目は、既存スタッフ向けの研修。クライアント様からの委託業務が拡張することになったり、使用しているシステムが改修されたり、既存の業務に変更等が発生した際に、新たな知識やスキルをインプットするために研修を実施しています。この研修は、テキスト資料を基にOJTで実施することが多いです。

### — 社員教育・研修を実施するにあたって、どのような課題を感じていますか？

鈴木：1番の課題は、研修した内容の浸透・理解の促進です。内容の浸透に関するハードルはいくつかあるのですが、大きなものとしてまず研修資料のフォーマットの問題が挙げられます。最近の製品やサービスは以前に比べて機能などが複雑化していますので、テキストよりも視覚的に理解が進む動画というフォーマットの方が説明に適しているのですが、動画の活用には「情報の検索性」などの面で弱点もあります。たとえば、ある機能の操作方法を知りたいだけなのに、いくつもの動画を見返したり、長い動画を見続けたりしなければいけなかったりするわけ

です。これから先、動画の教育コンテンツやマニュアルを積極的に活用していくには、こういった使いづらさの解消が必要だと考えています。また、研修後のフォローアップにも課題を感じています。佐世保センターでは、毎月平均10～15名の新人スタッフが入社し、基礎研修後はOJTで業務を学んでいくのですが、わからないところがあると、その都度、各スタッフがスーパーバイザーに質問しているというのが現状で非常に非効率です。

## テクニカルサポートの現場に導入。 スタッフの自己解決を促し、スーパーバイザーの負担を軽減。

### — 業務の現場では、どのように「BlendVision AiM」を活用しているのでしょうか？

鈴木：配属当初に動画で知識やスキルを学ぶとはいえ、やはり人間ですから、時間とともに記憶が薄れていきます。特に使用頻度の少ないオプション機能などに関しては、どうしても頭から抜けてしまいがちです。そういった部分を補完するツールとしてAiMを活用しています。業務において「この機能は、どうやって操作するんだっけ？」といった疑問が出て来たら、AiMに質問を投げかけて、該当する動画をピックアップしてもらい、その内容を確認する。

ことあるごとに、このプロセスを繰り返すことで知識やスキルの定着を図っています。現在は既存スタッフによる活用が中心ですが、今後は新しく入ってきたスタッフの研修にもAiMを使っていきたいと考えています。新人研修コンテンツを自主的に学習してもらったり、OJTの代わりにAiMを活用して自主的に知識やスキルを学んでもらうといった使い方ができればと考えています。

### — 「BlendVision AiM」を研修の現場で活用するメリットはどの点にあると思いますか？

鈴木：動画マニュアルは複雑な操作でも視覚的に理解できるので、テキストマニュアルよりもわかりやすく、理解しやすいのですが、テキストのように内容の検索ができないため、知りたい情報に素早くアクセスすることが難しいという側面もあります。特に30分を超える長めの動画になると、情報を探し出すのに相当の時間がかかります。

AiMは、そういった動画コンテンツの弱点を克服できるツールです。チャットボットに質問するだけで必要な情報をテキストで回答してくれますし、情報ソースとなる動画の箇所もピックアップしてくれるので、研修動画というコンテンツを最大限に活用できると感じています。

## 受講者の知識レベルに合わせた学びが可能に。 他チームへの横展開も模索。

### — 今後の展望についてお聞かせください。

鈴木：既存スタッフの研修に関して、今後は受講者のレベルに合わせた“学び”が可能になるのではないかと考えています。スタッフの知識やスキルは、人によってそれぞれ異なります。にもかかわらず、新人もベテランもみんな同じような教え方をするのは非効率です。でも、AiMを使えば、自分の苦手なスキルや足りない知識とところなど、必要に応じてみずから情報収集して、みずから学ぶことができるの

で非常に効率的。また、人に教わるよりも自分で能動的に調べた方が知識の定着も高まるかと思うので、そういった面でも効果を期待できると感じています。このような活用の道が見えてくると、私が管轄している部門やセンター全体にも、取り組みを広げて、より効率化や効果的な研修の姿を目指せるのではないかと考えています。

