

学生番号 128g8945 氏 名 江藤 公宣

修士論文（又は特定課題研究）要旨 （日本語）

題 目

リフレクション促進により携帯電話販売員の商品提案スキル習得を支援するモバイルラーニングの開発

要 旨

筆者が所属する人材サービス会社では、携帯電話販売員の派遣事業を展開している。店頭での販売業績を高めることが彼らのミッションであるが、特に新人については、実際の顧客に通用する提案スキルが不足していることから、業績への貢献が十分でない者が多い。新人の教育研修については、まず配属前の導入研修を実施するが、そこでは知識の詰め込みになることが多い。また、配属後のフォローとして OJT、集合研修を実施している。しかし、前者については管理者のマンパワーが不足している点、また後者については学習者が各店に分散しておりスケジュール調整が困難な点、などの理由からフォローの実施は十分でない。

そのような状況を鑑みて、筆者の所属企業では 2013 年よりモバイルラーニングを導入し、商品の提案技法について学習するコンテンツを配信することで配属後の販売員に対するフォローを実施した。しかし、学習者個々が直面する実際の顧客の特性はそれぞれ異なり、学習した提案技法がそのまま通用しないことが多いことが、受講後アンケートならびに聞き取り調査によって明らかになった。そこで、販売員個々が現場の状況や顧客の特性に適応しうる提案技法の習得を支援するためには、経験的な学習を促進するアプローチが必要であると考えたが、そのためのノウハウは蓄積されてなく、またそれに関する先行研究も見当たらなかった。

本研究は新人携帯電話販売員が業績を上げるためのリフレクション促進のポイントを抽出することを目的に、そのための活動として、モバイルラーニング上に携帯電話販売員の学習を支援するコンテンツ、およびリフレクション用のフォーム実装し、試行ならびに評価を実施した。リフレクションについては、提案技法における苦手部分への気付き、その改善方法についての検討、またそれらを業務中および業務終了直後においてモバイル上で負担なく行えるように工夫した。評価とその分析を通じ、モバイルラーニングでリフレクションを促進し、携帯電話販売員の商品提案スキル習得を支援するためのポイントが抽出された。

学生番号 128g8945 氏 名 江藤 公宣

修士論文（又は特定課題研究）要旨 （英語）

題 目

Development of a mobile learning for promoting reflection to support the acquisition of sales skills

要 旨

In the human resources services company that I belong, you are deploying the dispatch business of mobile phone sales representative. Although it to increase the sales performance in the shop is their mission, especially for newcomers, from the fact that the lack of proposed skill that works to actual customers, contributing to performance is not who is often enough. For training the newcomer, but first carrying out the introduction training before assignment, where often become packed knowledge. In addition, OJT as a follow after assignment, it is group training. However, the point is the lack of manpower of administrator for the former, also points difficult and schedule adjustment learners are dispersed in each store for the latter, is not sufficient implementation of the follow-up from reasons such as.

In view of such a situation, in my own company to introduce a mobile learning than 2013, was carried out follow for salespeople after assigned by delivering content to learn the proposed technique of the product. However, unlike the respective actual customer characteristics to face learner individually, the learned proposed technique is often not work as it was revealed by the student after the questionnaire and interviews. In order to assist the learning of the proposed techniques salesperson each can adapt to the situation and customer characteristics of the scene, it is considered that it is necessary to approach facilitates empirical study, know-how for the accumulation is not, the also could not find even previous research on it.

This study aims to extract the reflection promotion point of for increasing the performance is rookie mobile phone sales staff, as an activity for its, content to support the learning of mobile phone sales staff on mobile learning, and for the reflection is a form implementation was performed trial and evaluation. For reflection, awareness of the weak part in the proposed technique, discussion of the improvement method, was also devised to allow no burden on the mobile immediately after them in business and business end. Through evaluation and analysis to facilitate reflection mobile learning, points to support the product proposals learning skills of the mobile phone salesperson is extracted.